



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2018

**Macapá
Agosto/2018**

SUMÁRIO

Apresentação	
1 Análise das manifestações recebidas.....	3
1.1 Demandas acolhidas no primeiro semestre do ano de 2018.....	3
1.2 Demandas acolhidas por municípios.....	6
1.3 Demandas acolhidas por canal de acesso.....	7
1.4 Setores mais demandados.....	8
1.5 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – SISCAP/ RDR/SISBACEN.....	9
1.6 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC/AP.....	9
1.7 Sistema de Ouvidorias do Estado do Amapá – e-OUV/AP.....	9
1.8 Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.....	9
1.9 Prazo médio de resposta ao cidadão	9
2. Procedimentos para solução das demandas e sugestões para aperfeiçoamento de processos e serviços.....	10
3. Ações da Ouvidoria realizadas no primeiro semestre.....	11
3.1 Rede de Ouvidorias do Estado do Amapá.....	12
3.2 Desenvolvimento Profissional em Ouvidoria.....	14
Considerações finais.....	15

APRESENTAÇÃO

Em conformidade com a Resolução nº 4.433/2015, do Conselho Monetário Nacional - CMN, e regulamentações complementares do Banco Central do Brasil – BACEN, encaminhamos o Relatório de Ouvidoria referente ao Primeiro Semestre do ano de 2018.

No primeiro semestre de 2018, os canais de interação com o cliente foram o DDG 0800 2800 803, *Twitter*, a *Fanpage* (página no *Facebook*), o site da Afap que apesar de reformulado, ainda necessitou de ajustes para atender a realidade da instituição, o e-mail da ouvidoria (ouvidoria@afap.ap.gov.br) e os sistemas de acesso ao cidadão, monitorados pelo respectivo setor, a saber: Sistema de Registro de Demanda do Cidadão – SISCAP/ RDR/SISBACEN, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC/AP e Sistema de Ouvidorias do Estado do Amapá - e-OUV/AP.

Neste semestre, o site da empresa apresentou diversos problemas, que ainda passam por ajustes, para melhorar o atendimento das demandas do cidadão que utiliza os produtos e serviços da Afap, com vistas a facilitar o acesso a essa ferramenta de comunicação.

1. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria da Afap acolhe todas as manifestações dos clientes (reclamações, críticas, sugestões, elogios, denúncias e solicitação de informações) e após o acolhimento da demanda, é feita uma verificação se a demanda é procedente ou não, posteriormente a manifestação, a mesma é protocolada e devidamente encaminhada ao setor competente, para conhecimento e adoção de medidas resolutivas para o problema. Após devolutivas à Ouvidoria, é feita uma análise da resposta e encaminhada ao cliente. Se o cliente se sentir satisfeito com a resposta, a demanda é fechada, caso contrário, retorna para o setor responsável tomar novas providências.

As manifestações que não são de competência da Ouvidoria recebem tratamento individualizado, dependendo de seu conteúdo. Podemos citar como exemplo, as solicitações de informações sobre os produtos e serviços financeiros da Afap, como acessar o crédito produtivo orientado, qual o limite financeiro das linhas de crédito, quais os documentos necessários para fazer um financiamento,



dentre outras solicitações de informações. Essas solicitações são encaminhadas aos setores de atendimento e/ou crédito geral para que façam as devidas orientações e esclarecimentos aos clientes.

1.1 Demandas acolhidas no primeiro semestre do ano de 2018

Neste primeiro semestre de 2018, as demandas foram registradas e acolhidas de acordo com o que preconiza os normativos institucionais, conforme tabela abaixo:

Tabela I – Demandas Acolhidas – Primeiro Semestre – 2018

Tipo de demanda	Número
Reclamação	6
Críticas	-
Sugestões	-
Elogios	-
Denúncias	1*
Solicitações de informações	24
Total	31

Fonte: Ouvidoria da Afap – 2018

*Sem identificação do demandante

Conforme a tabela I, as demandas acolhidas neste primeiro semestre pelos canais disponibilizados ao cliente, totalizaram 31 manifestações, sendo que foram registradas seis foram reclamações sobre a dificuldade do cliente em assinar acordo de renegociação pelo setor jurídico, “sempre que vai ao Setor Jurídico a Drª nunca está”, dificuldade de acessar o financiamento após o cadastro, demora na resposta da Afap sobre o andamento do financiamento, “toda vez que ligo, dizem que tá em análise” (unidade da Afap no município de Oiapoque), bem como a demora no acesso ao CREDMAIS AFAP, e mandado de execução de cobrança contra a empresa do financiado, que não foi avisado pela Afap, sobre a referida execução.

Também, foram acolhidas pelo canal de Ouvidoria, duas denúncias anônimas que foram registradas e, apenas uma demanda foi encaminhada ao Diretor Ouvidor para análise, parecer e pronunciamento, tendo em vista que a primeira denúncia foi iniciada pelo DDG, caiu a ligação e o teor da mesma não tinha fundamento.

6

Vale informar que a Ouvidoria da Afap registrou uma denúncia anônima, tendo em vista que a referida manifestação ocorreu pelo DDG 0800 280 0803 e enviou ao Diretor Ouvidor para análise e parecer junto ao Compliance da instituição, recentemente criada na empresa e por esse componente, ainda não ter um canal específico para denúncias. Cabe a Ouvidoria registrar, verificar se a mesma é procedente, se tem fundamento, se é pertinente ao negócio da empresa, e encaminhar ao Setor Competente para tratamento ou não da denúncia.

Temos a convicção de que a denúncia deve ser registrada dentro da organização, pois os canais de comunicação com a sociedade existem para o cidadão ser ouvido, porém deve ter fundamento e o senso de responsabilidade de quem a recebe, bem como o tratamento baseado nos normativos da instituição.

Quanto às manifestações referentes a solicitações de informações, totalizaram 24 solicitações de informações sobre linhas de crédito e documentação necessária para acessar o financiamento e tirar dúvidas sobre renegociação de dívida com a Afap, sobre fomento a pesquisa, dentre outras.

Quanto às críticas, sugestões e elogios, não houve nenhuma manifestação sobre esses itens.

Ao analisarmos comparativamente as demandas registradas no segundo semestre de 2017 em relação ao primeiro semestre do ano de 2018, observa-se um aumento de quinze (15) para trinta e uma (31) manifestações, dentre elas, também o aumento de reclamação de quatro (4), para seis (6) conforme demonstra o quadro I:

Quadro I – Comparativo por tipo de demanda - 2ºSemestre/2017 e 1º Semestre/2018

2017 Tipo de demanda	2017 Número	2018 Tipo de demanda	2018 Número
Reclamação	4	Reclamação	6
Críticas	2	Críticas	-
Sugestões	-	Sugestões	-
Elogios	-	Elogios	-
Denúncias	-	Denúncias	1*
Solicitações de informações	9	Solicitações de informações	24
Total	15	Total	31

Fonte: Ouvidoria da Afap – 2018

*Sem identificação do demandante

8

Bora

O índice de solicitação de informações pelos canais de comunicação continua superando as demandas da Ouvidoria e apresentam um aumento gradativo em relação ao semestre passado, pois, os clientes ainda utilizam o canal da ouvidoria como atendimento primário da instituição.

Ademais, todas as demandas direcionadas a Ouvidoria da instituição, foram acolhidas e receberam tratamento respeitoso e após análise foram encaminhadas para os setores competentes emitirem as respostas e, após devolutivas dos setores, no prazo normativo, foram enviadas ao cliente demandante.

As reclamações e denúncias anônimas acolhidas, foram minuciosamente analisadas e encaminhadas para manifestação do Diretor – Ouvidor - Presidente da instituição, para encaminhamento ao compliance da empresa, pois cabe a Ouvidoria da Afap, analisar a manifestação do cliente-cidadão, para verificar se é procedente ou não e encaminhar para os Setores demandados e no caso de manifestações não identificadas, como as de denúncias e reclamações registradas de maneira anônimas, são consideradas comunicação de irregularidades, às quais não se aplicam prazos das demais manifestações, não havendo possibilidade de seu acompanhamento, bem como, não cabendo a Ouvidoria da Afap averiguar fraudes, desvios, irregularidades e atos ilícitos contra a administração pública, mas a de encaminhar ao Diretor Ouvidor, que se reportará ao Compliance da Empresa, para os procedimentos legais, haja vista a recente implantação desse componente na instituição.

O tratamento dispensado as manifestações dos clientes ficaram assim distribuídas, conforme quadro II:

Quadro II – Tratamento das demandas

REGISTRADAS	REJEITADAS	RESPONDIDAS	PENDENTES	CONCLUÍDAS
32	01	31	-	31

Fonte: Ouvidoria da Afap – 2018

8

[Handwritten signature]

1.2 Demandas acolhidas por canal de acesso

As demandas foram distribuídas por canal de acesso, conforme retrata a tabela III:

Tabela III – Demandas acolhidas por canal de acesso

Tipos de demandas	Internet					DDG 0800	Agência (in loco)	Carta	Total
	Site Afap	E-mail Afap	RDR	e-SIC	e-Ouv				
Críticas	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Denúncias	-	-	-	-	-	1*	-	-	1*
Elogios	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclamações	-	-	1	-	-	5	-	-	6
Solicitação de informações	19	-	-	1	-	4	-	-	24
Sugestões	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	19	0	1	1	0	10	0	0	31

Fonte: Ouvidoria da Afap – 2018

*Sem identificação do demandante

De acordo com a tabela III, os canais mais demandados foram a Internet, por meio do Site da Afap, com dezenove (19) manifestações de clientes, sendo uma (1) reclamação para o Sistema RDR, uma (1) solicitação de informação para o Sistema e-SIC, e dezenove (19) solicitações de informações, perfazendo um total de vinte e uma (21) manifestações feitas pela internet. O segundo canal mais demandado foi o DDG 0800, que registrou uma (1) denúncia sem identificação do demandante, cinco (5) reclamações, quatro (4) solicitações de informações, perfazendo um total de dez (10) manifestações.

Nesse semestre não houve manifestações pelos canais, e-mail da ouvidoria, por carta e in loco na Agência.

Atribui-se que a internet foi o canal mais acessado neste semestre, devido à conclusão da reformulação do site e os constantes desligamentos da linha DDG 0800, em função da reforma do prédio, reestruturação das linhas telefônicas e mudança da sala da Ouvidoria para o prédio novo.

Além dos canais citados, a Afap, ainda, disponibiliza perfil no Twitter e uma página do Facebook, canais interativos muito utilizados para divulgar as ações e eventos realizados pela Afap. Neste semestre, 492 seguidores no Twitter acompanharam as informações disponibilizadas pela Afap e 1.427 pessoas

curtiram a página no Facebook de janeiro a junho de 2018, com uma média de 960 pessoas alcançadas por publicação.

Foram registradas conversas no Facebook com oito intervenções no chat e todas relacionadas a pedido de informações sobre horário de funcionamento, tempo de espera para acesso para finalização do processo de crédito, como acessar as linhas de crédito e propaganda. Nenhum registro de reclamação foi feito por meio desta página.

É válido ressaltar que todas as manifestações nas mensagens foram respondidas pela equipe da Assessoria de Comunicação – ASCOM, e a “Nota de Esclarecimento” sobre estelionatários que se passavam por funcionários da Afap, alcançaram 1.900 pessoas, sendo a publicação mais popular do primeiro semestre.

No *Twitter* foram feitas 19 publicações na conta, com três menções da mesma pessoa que perguntou duas vezes sobre quando iniciaria a operação da linha de crédito AFAP CONSTRUIR e na terceira manifestação reclamou que teria vindo à Agência e ninguém soube informar nada sobre a linha. A demanda foi respondida, informando ao cliente que a Afap já estava operando normalmente a respectiva linha de crédito.

Neste semestre, não houve registro de demandas de denúncia ou sugestão, por meio desta ferramenta.

Foi criado pela Assessoria de Comunicação, mais um canal de comunicação direta com o público, o Instagram Institucional: *afap_agenciadefomento* e foram feitas 19 publicações neste canal, não havendo nenhuma manifestação por mensagens diretas neste semestre.

Em se comparando as demandas do segundo semestre de 2017, com a do primeiro semestre de 2018, observa-se que o canal mais demandado no segundo semestre de 2017, foi o DDG 0800, com nove (9) manifestações, em relação à internet, neste primeiro semestre de 2018, auferiu vinte e uma (21) manifestações. Atribui-se esse aumento ao funcionamento do Site da Afap que foi reformulado e voltou a funcionar em sua totalidade em meados do primeiro semestre de 2018.

1.3 Demandas acolhidas por municípios

Em relação aos municípios mais demandados neste semestre, ficaram assim distribuídos, conforme tabela IV:

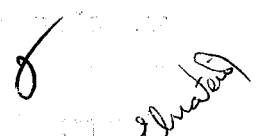


Tabela IV: Demandas acolhidas por municípios

Nº Ordem	Municípios	Quantidade de manifestações	Quantidade de reclamações
1	Amapá	1	-
2	Macapá	10	3
3	Oiapoque	3	3
4	Serra do Navio	1	-
5	Não Informado	13	-
6	Outros estados	3	-
TOTAL		31	6

Fonte: Ouvidoria da Afap – 2018

Das demandas acolhidas por municípios neste semestre, destacou-se Macapá com dez (10) manifestações, sendo três (3) reclamações sobre a demora em acessar o crédito e a dificuldade de renegociação de financiamento junto ao Setor Jurídico da empresa.

O segundo município demandado foi o Oiapoque, com três (3) manifestações, ambas reclamando sobre a demora em acessar o financiamento, bem como a falta de informação por parte da Afap sobre o andamento do mesmo e informações de que o processo está sempre em análise, o que causou insatisfação dos clientes, tendo em vista que afirmam ser de três (3) meses a demora.

Os municípios menos demandados foram o Amapá e Serra do Navio que apresentaram uma manifestação, ambos solicitando informações sobre o crédito e sobre a emissão de extratos bancários do Ex-Banap, respectivamente.

Neste semestre treze (13) manifestações que vieram pelo site da Afap, nos *links* do Crédito e Fale Conosco, não informaram qual a cidade que originou a demanda, o que logo foi providenciado junto à equipe de TI para os devidos ajustes no Site que passou por recente reformulação. As demandas em que não foi identificada a cidade de origem foram todas solicitações de informações sobre as linhas de crédito da Afap e sobre a existência de linhas de fomento a educação, para acesso a painéis de energia solar e transporte fluvial.

afap

Em uma análise comparativa entre os municípios mais demandados no semestre passado em manifestações e em relação ao primeiro semestre de 2018, verificou-se que não houve grande alteração das manifestações de Macapá, que antes perfazia um total de dez (10) manifestações, com duas reclamações e neste semestre permaneceu com dez (10) manifestações, alterado somente número de três (3) reclamações.

1.4 Setores mais demandados

Quanto aos setores mais demandados neste semestre, ficaram assim distribuídos, conforme tabela V:

Tabela V- Setores mais demandados

Setor	Reclamações	Denúncias	Informações	Total
Crédito Geral	4	-	17	21
Cobrança	1	-	1	2
Jurídico	1	-	2	3
Recursos Humanos	-	-	2	2
Administrativo	-	1*	1	2
TI	-	-	1	1
TOTAL	6	1	24	31

Fonte: Ouvidoria da Afap - 2018

*Sem identificação do demandante

Ao analisar os dados da tabela V, observou-se que os setores mais demandados e objetos de maior manifestação no primeiro semestre de 2018 foram: os setores de crédito geral, com vinte e uma (21) demandas compreendidas entre reclamações sobre a "dificuldade em assinar o contrato de renegociação no Setor Jurídico", "demora em acessar o financiamento, mais de três meses, sem nenhuma resposta da Afap", "solicitação de informações sobre o CREDMAIS, pois a Afap não dá resposta", "a empresa foi executada e a Afap não informou nada, não fez nenhuma cobrança", dentre outras solicitações de informações sobre as linhas de crédito e os procedimentos para acessá-las (especificamente a Afap Construir), como pagar as parcelas vencidas, "se a Afap fomenta pesquisas em oncologia no Brasil".

Em relação ao semestre anterior, o Setor de Crédito Geral continua apresentando a maior demanda em relação aos outros setores, se comparados aos dados do segundo semestre de 2017, que totalizou seis manifestações direcionadas ao Setor, com o primeiro semestre de 2018, que apresentou 21 manifestações.

Todas as reclamações registradas foram respondidas com os devidos esclarecimentos aos clientes em tempo hábil, de acordo com as normas contidas no Manual de Ouvidoria da Afap e de acordo com o disposto na Resolução n.4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional – CMN.

A Ouvidoria da Afap além do monitoramento e acompanhamento das demandas pelos canais de comunicação disponibilizados pela empresa aos clientes e cidadãos amapaenses, ainda monitora e acompanha os sistemas de registros de demandas e informação ao cidadão por meio dos sistemas RDR/SISCAP/SISBACEN, Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC do Estado do Amapá, bem como o Sistema de Ouvidoria do Estado do Amapá – e-OUV, de acordo com o que preceitua a Lei de Acesso à Informação Nº12.527/2011, e a Lei Nº 8.087/90 – Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON, conforme registros abaixo:

1.5 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – SISCAP/ RDR/SISBACEN

Neste semestre, foi registrada uma (1) demanda no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), acolhida pelo atendimento – SAC e Central de Relacionamentos do órgão, em que a cliente reclamava do mandado de execução de sua empresa que resultou na inserção da mesma no SPC/SERASA, a referida demanda foi respondida dentro do prazo normativo e considerada como Reclamação não regulada, ou seja, demanda não regulamentada pelo Banco Central do Brasil, que foi encerrada.

1.6 Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC/AP

Neste semestre, foi registrada uma (1) demanda no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC do Estado do Amapá, sobre uma solicitação de informação “se a Afap fomenta pesquisa sobre oncologia”, a demanda foi destinada a FAPEAP e não a Afap, como não temos competência para responder a esta demanda, a mesma foi encaminhada para o Departamento de Fomento e Inovação da FAPEAP, que respondeu a demanda no dia 20/06/2018, informando que não possui informações sobre o assunto.

8
A. Soares

para responder a referida demanda, respondemos informando o equívoco, e passamos os dados de contato da respectiva instituição.

1.7 Sistema de Ouvidorias do Estado do Amapá – e-OUV

Neste semestre, não foi registrada nenhuma demanda nesta ferramenta. Recebemos um e-mail pela Ouvidoria – Geral da União, com os dados da nova versão do Sistema e-Ouv, totalmente ajustada para atender as exigências da Lei Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nesse dispositivo consta uma lista com as principais alterações realizadas no Sistema e-Ouv (vide lista anexa).

1.8 Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON

Conforme informações repassadas pela Gerência Jurídica da Afap, no primeiro semestre de 2018, não foram registradas nenhuma demanda em desfavor da instituição em tramitação junto ao Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON.

1.9 Prazo médio de resposta ao cidadão

O prazo de resposta às demandas encaminhadas pelos cidadãos por meio do canal de Ouvidoria apresenta uma média de 1 a 3 dias, considerando os dias úteis. Quanto às solicitações de informações na página do Facebook, o tempo para respostas fica em média de uma hora.

O prazo de resposta às demandas contidas nas normas da Ouvidoria é de sete (7) dias e quando há necessidade de dilação de prazo a Ouvidoria informa ao cidadão.

Neste semestre o Site da empresa funcionou com algumas falhas a serem reparadas. Foi inserida no link da Ouvidoria uma ferramenta que gera um relatório geral, o que ainda não atende a necessidade do Setor, considerando que há necessidade de se apartar dos dados gerais, dos dados registrados no semestre.

2. Procedimentos para solução das demandas e Sugestões para o aperfeiçoamento de processos e serviços

Neste semestre houve um aumento das demandas de reclamação, persistindo ainda as reclamações relativas à demora na liberação do financiamento, a falta de informação sobre o andamento do crédito (mais de três

vezes) e a falta de comunicação com o cidadão sobre o andamento do processo.

Para o próximo semestre, o Setor de Ouvidoria, com algumas falhas a serem

meses de espera), tornando assim o acesso ao financiamento menos célere, a dificuldade para assinar o contrato de renegociação de dívida do financiamento, junto ao Setor Jurídico, a falta de contato com o cliente antes de executar a dívida.

Todas as demandas de reclamação foram tratadas e encaminhadas aos setores responsáveis, e também foram repassadas ao Diretor – Ouvidor, Presidente da Agência.

Ademais, a Ouvidoria da Afap vem atuando como uma ferramenta para a melhoria da gestão, identificando problemas, analisando junto com as áreas responsáveis, alternativas para sua resolução, propondo melhoria de processos, de forma que os problemas sejam solucionados para que não se tornem a repetir.

Nesse sentido, a participação da Ouvidora no processo de discussão de políticas institucionais, propondo ações interventivas para evitar a repetição de reclamações sobre os mesmos assuntos, tem contribuído com a Diretoria Executiva da empresa no processo de aperfeiçoamento e consolidação das melhorias necessárias na construção de uma nova cultura e na manutenção de um clima favorável ao desenvolvimento humano, empresarial e social.

Com base nos dados apresentados sugerimos algumas medidas de ação que poderão ser utilizadas para melhoria contínua dos serviços prestados por todos os setores da instituição.

Sugerimos que além do aprimoramento profissional contínuo do quadro de pessoal da Afap, que já está sendo concretizado por meio de diretrizes e metas contidas no Planejamento Estratégico – 2016 a 2020, que seja implantada a Avaliação de Desempenho Institucional, com o objetivo de utilizar esta ferramenta para avaliar o desempenho dos membros da empresa em diversos aspectos, com o intuito de descobrir pontos positivos, buscando potencializá-los e pontos negativos, buscando minimizá-los por meio de capacitação/formação continuada e dessa forma poder agregar valor aos conhecimentos e novos aprendizados aos colaboradores da empresa, no sentido de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, à sociedade civil, à empresa e a população do Estado do Amapá.

Ademais, sugerimos que seja criado no site da Afap, bem como uma linha telefônica tipo DDG, especificamente para denúncias, para que não haja conflitos entre os componentes de controles existentes na Afap.

Em 11 de maio de 2016, o Conselho de Administração da Afap aprovou o Plano de Melhorias da Afap, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, à sociedade civil, à empresa e a população do Estado do Amapá.

3. Ações de Ouvidoria realizadas no primeiro semestre

- Elaboração de Relatórios de Ouvidoria, da pesquisa de satisfação, das reuniões da Rede de Ouvidorias e de participação em ações governamentais e não governamentais.
- Reunião com a equipe de TI e Técnicos responsáveis pela reformulação do Site da Afap, para buscar soluções para os constantes problemas no e-mail da ouvidoria (congestionamento de mensagens em Span, notificação de erro quando faz login), bem como a dificuldade de responder as demandas no site da Afap.
- Encaminhamento do Plano de Trabalho da Ouvidoria para o ano de 2018 e o Plano de Ação da Rede de Ouvidorias do Estado do Amapá, para o exercício de 2018(encaminhados pelos Memos 014 e 018/2018), ao Diretor Ouvidor para conhecimento e encaminhamento aos Setores interessados.

3.1 Ações em parceria com a Rede de Ouvidorias do Estado do Amapá

- Reunião em abril, dia 10, para discutir a pauta: Realização do Evento Ouvidoria 3.0 (Lei 13.460/2017 – Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos) em que só participaram os servidores da Controladoria Geral do Estado – CGE, o tema do encontro foi repassado para os integrantes da Rede. Foi apresentado o Ouvidor da CGU/AP no município de Oiapoque (Sr. Geovani), bem como traçado o Plano de Ação da Rede de Ouvidorias do Estado para o ano de 2018 (Plano enviado ao Diretor Ouvidor e Assessoria de Planejamento - ASPLAN, pelo Memo Nº 014/2018).
- Reunião em abril, dia 25, para tratar da Ação Global, Ação Itinerante nos Municípios do Estado do Amapá, Segunda Edição do Seminário da Rede de Ouvidorias e sobre a capacitação no curso Tratamento de Denúncia que será realizado em agosto/2018.
- Reunião em maio, 25 para as orientações finais sobre a Ação Global e reconhecimento do espaço onde aconteceria o evento.
- Participação na Ação Global promovida pelo SESI, na Zona Norte de Macapá, no dia 26.05.2018.

3.3 Desenvolvimento Profissional em Ouvidoria

- Participação em curso de capacitação em Ouvidoria promovido pelo Sesi, na Zona Norte de Macapá, no dia 26.05.2018.
- Participação em curso de capacitação em Ouvidoria promovido pelo Sesi, na Zona Norte de Macapá, no dia 26.05.2018.

[Handwritten signature]

- Neste semestre a Ouvidoria da Afap não participou de nenhuma programação voltada para capacitação ou formação continuada em Ouvidoria.

Considerações finais

Neste semestre todas as demandas da Ouvidoria foram solucionadas dentro da normalidade.

O setor de Ouvidoria permanece sempre cauteloso para cumprir suas funções de maneira imparcial buscando a conscientização do cliente e informando sobre a importância desse instrumento (Ouvidoria) na democratização da gestão pública.

As manifestações dos clientes têm contribuindo para um esforço contínuo da gestão, na busca da melhoria dos serviços prestados pela empresa.

Buscar a qualidade na prestação de serviços é uma maneira de gerenciar de forma continuada o aprimoramento do desempenho da organização, respeitando a cultura dos colaboradores e a satisfação dos clientes, que são mais que simples tomadores de crédito, são parceiros comerciais da Agência. A Ouvidoria vem priorizando suas ações na gestão de relacionamentos, desenvolvendo a mediação de conflitos com clientes, mantendo sempre a flexibilidade, adaptabilidade, imparcialidade, a fidelidade e a ética profissional no tratamento das manifestações e demandas de reclamações, orientando sempre as relações e esforços da empresa na direção da responsabilidade social e ambiental, considerando a responsabilidade econômica, legal, ética, filantrópica, pautados por uma cidadania organizacional e uma mentalidade de preservação e sustentabilidade.

Macapá, 04 de setembro de 2018.


ELNA SEVERA RODRIGUES FEIO CARVALHO

Ouvidora


FRANCISCO DE ASSIS SOUZA COSTA

Presidente/AFAP