

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2022**

## APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria da Desenvolve Roraima durante o 1º semestre de 2022. Em conformidade com os artigos 12 e 13 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, a Ouvidoria e o Diretor por ela responsável devem elaborar, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas. O relatório deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria caso tenha sido composto e ao Conselho de Administração.

Rememore-se que a Ouvidoria é vinculado à Presidência. Atuando no tratamento e na solução de manifestações de clientes e usuários de produtos e serviços da Agência. A Ouvidoria da Desenvolve Roraima pode ser acessada para o encaminhamento de sugestões e elogios em primeira instância ou, ainda, de reclamações, solicitações e dúvidas não solucionadas por meio dos canais de atendimento convencionais. Também responde as reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil e por entidades de defesa do consumidor, e manifestações encaminhadas por outras ouvidorias quem compõe a Rede Estadual de Ouvidorias. Cabe à Ouvidoria receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às Manifestações, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos seus clientes.

## **SOBRE A DESENVOLVE RR**

A Agência de Fomento do Estado de Roraima S/A, denominada empresarialmente de Desenvolve Roraima, é uma Sociedade Anônima de Capital Fechado, constituída conforme autorização contida na Lei Estadual N.º. 180 de 25 de setembro de 1997. Foi constituída em 15 de maio de 1998, cuja autorização para o seu funcionamento foi concedida pelo Banco Central do Brasil em 30 de junho daquele mesmo ano, e efetivamente instalada em 15 de março de 1999.

Dentre os objetivos da Agência de Fomento do Estado de Roraima, encontram-se o apoio a programas, projetos de desenvolvimento econômico e social no Estado de Roraima, mediante a concessão de financiamentos de capital fixo e de giro associado, através de recursos próprios e/ou fundos constitucionais, estaduais, municipais, e de organismos nacionais e internacionais de desenvolvimento, entre outros.

A Desenvolve Roraima tem trabalhado com linhas de crédito voltadas para pessoas físicas e jurídicas (autônomos, microempreendedor individual, microempresas optantes pelo Simples Nacional e empresas de pequeno porte), além de pequenos e médios produtores rurais, buscando promover a economia por meio da oferta de recursos para aqueles que empreendam atividades que incentivem a promoção do desenvolvimento do Estado de Roraima. Participa também de programas, projetos e iniciativas do Governo Estadual, oferecendo soluções personalizadas que auxiliam no atendimento às demandas sociais.

## **PALAVRA DA OUVIDORA**

A Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de Roraima, iniciou suas atividades em 27 de agosto de 2007, instituída através da Resolução 003/2007 do Conselho de Administração, em conformidade com a resolução CMN nº 3.477 de 26/07/2007.

Desde então, vem contribuindo para estreitar o relacionamento entre os clientes e a DESENVOLVE RR, trazendo diversos benefícios à instituição, dentre os quais destaco;

- \* Maior proximidade dos clientes, mediante o estabelecimento de um canal de comunicação acessível, direto e isento, para a solução amigável de conflitos;

- \* Absorção ou redução de demandas perante os órgãos oficiais (Banco Central do Brasil e Judiciário), ao viabilizar soluções mais céleres e menos dispendiosas;

- \* Aprimoramento de processos, produtos e serviços.

Na Ouvidoria, temos como missão, melhorar cada vez mais a experiência do cliente, reconhecemos a relevância de ouvi-lo. Estamos constantemente refletindo sobre o que pode ser aprimorado a fim de oferecer melhores produtos e serviços.

Reconhecemos ainda, a natureza da Desenvolve Roraima de instituição pública comprometida com o desenvolvimento socioeconômico de Roraima, que deve prezar por uma atuação transparente e responsável.

## ESTRUTURA DA OUVIDORIA E CANAL DE ATENDIMENTO

A estrutura da Ouvidoria é adequada para a consecução do seu propósito em todos os aspectos: recursos humanos, equipamentos e instalações, logística e rotinas.

Há, portanto, condições de atendimento às exigências legais e regulamentares de forma satisfatória. Os clientes dispõem de um número de telefone de discagem direta gratuita (0800-724-2210) para contatar a Ouvidoria juntamente com Sistemas de Ouvidoria e outros meios de recebimento de demandas. Os meios de recebimento de manifestações são permanentemente divulgado no portal eletrônico na Internet, assim como nos materiais de propaganda e de publicidade, nos boletos de pagamento e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Agência.

Na página principal do portal eletrônico na aba superior “Ouvidoria”, os clientes têm acesso as informações e canais de atendimento.

Captura de tela 1: Aba Ouvidoria no Portal Eletrônico.

A Ouvidoria da DESENVOLVE-RR é um canal de comunicação com o cliente e usuário, que além de mediar conflitos, aprimora ações que promovam a melhoria do relacionamento entre a instituição e o cidadão, tornando as informações mais transparentes e efetivas. Cabe a Ouvidoria acolher o cliente-usuário, garantindo sua escuta, elogios, sugestões, críticas, reclamações ou ainda receber denúncias.

**A Ouvidoria tem por finalidade**  
Atender em última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário. Considera-se primário o atendimento que é feito de maneira habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento.

**São atribuições da Ouvidoria**  
Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços ofertados pela Instituição. Prestar esclarecimentos sobre o andamento das demandas e enviar resposta conclusiva no prazo previsto, não podendo ultrapassar 10 dias úteis.

O cliente-usuário pode ter acesso ao serviço de Ouvidoria da Agência de Fomento do de Roraima – Desenvolve – RR, das seguintes formas:

### Faça sua Manifestação

Denúncias, Reclamações, solicitações, sugestões, Elogios e pedidos de Acesso à Informação

- Denúncia** - Comunicar um ato ilícito
- Reclamação** - Identificar uma falha ou defeito com nossos Serviços
- Elogio** - Expressar uma boa avaliação com nossos Serviços
- Solicitação** - Pedir um esclarecimento ou uma prestação de serviço
- Sugestão** - Fazer uma crítica ou proposta de melhoria em nossos Serviços
- Acesso à Informação** - Solicitar acesso à informação pública

## Na internet através dos links disponibilizados no portal eletrônico:

Podendo registrar manifestações 24 horas por dia através do sistema informatizado de Ouvidoria.

Captura de tela 2: Tipologia de Manifestações



## Presencialmente na sede da Agência:

Através de atendimento pessoal, de Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (Exceto Feriados) em sala reservada localizada na sede de nossa unidade localizada no endereço: Av. Major Williams, 1335 - Centro, Boa Vista - RR, 69301-110.

## Por Telefone 0800:

Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (Exceto Feriados), por meio do número 0800-724-2210 (ligação gratuita).

## Por carta através do endereço:

Encaminhar para o endereço Av. Major Williams, nº 1335 - Centro, Boa Vista - RR, 69301-110.

## Pelo E-mail:

[ouvidoria@desenvolverr.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolverr.com.br)

Após o registro da Manifestação por qualquer um dos meios de recebimento, a demanda passa por uma triagem pela Ouvidoria, e caso tenha os requisitos mínimos, é encaminhada para a gerência ou diretoria correspondente. O contato final com o cliente, para formalização do encerramento da demanda, é feito exclusivamente pela equipe da Ouvidoria da Desenvolve Roraima.

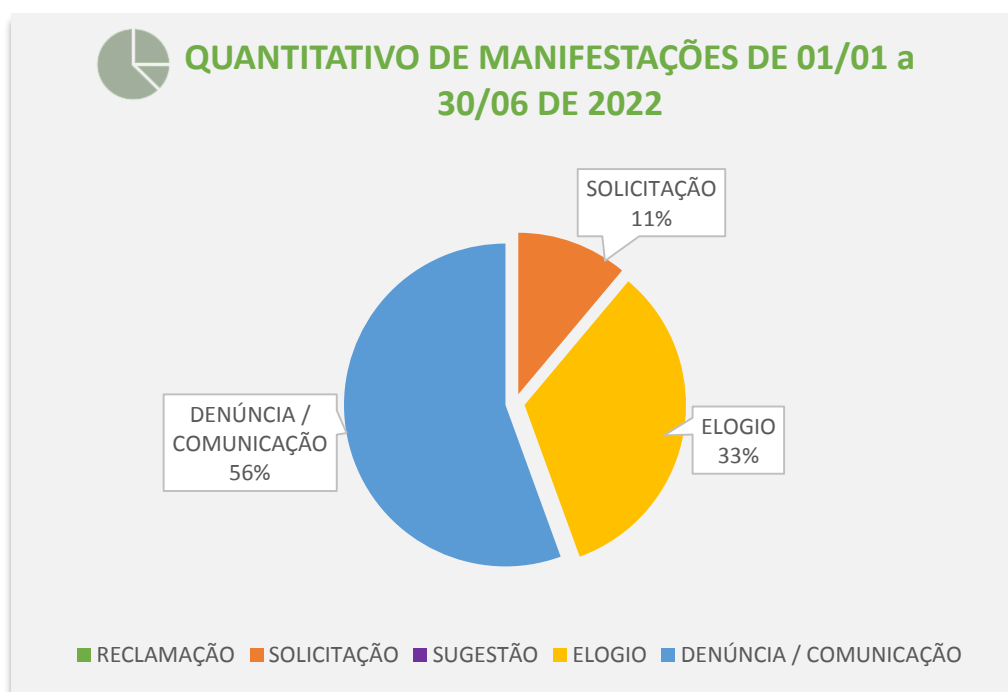
Nos termos do Estatuto Social da Desenvolve Roraima, o Ouvidor dispõe de mandato de 24 (vinte quatro) meses, admitida a recondução.

O ouvidor poderá ser destituído do cargo no caso de comprovados atos de maus procedimentos no desempenho da função, ou quando mostrar-se incapaz para o exercício do cargo. Nos casos de vacância, ausência, afastamento e/ou impedimento temporário o ouvidor será substituído pelo seu auxiliar imediato ou por outro empregado do quadro de pessoal da Desenvolve Roraima, que esteja habilitado para tal, pelo tempo de afastamento do titular ou até que seja nomeado o novo ouvidor.

## ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2022

Durante o primeiro semestre de 2022, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima atendeu 09 (nove) demandas, sendo 5 Denúncias/comunicações, 1 solicitação e 3 elogios. Essas ocorrências encontram-se sumarizadas no gráfico 01 abaixo, classificadas por tipo e percentual correspondente.

Gráfico 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE 01/01 a 30/06 DE 2022.



Observa-se que a tipologia Denúncia/Comunicação, tem a maior porcentagem do montante total de manifestações com 56%, seguido do Elogio com 33% e por último vem as Solicitações com 11%.



## ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2022

A quantidade de reclamações é considerada baixa, com relação ao número de clientes atendidos pela Agência no 1º semestre de 2022 - 353 (que tiveram a primeira liberação efetivada nesse período).

A Ouvidoria atuou como Ouvidoria Interna em 56% dos casos, se levamos em consideração apenas manifestações registradas por clientes da Agência, obtivemos apenas 0,85% na relação clientes atendidos x quantitativo de manifestações registradas por clientes.

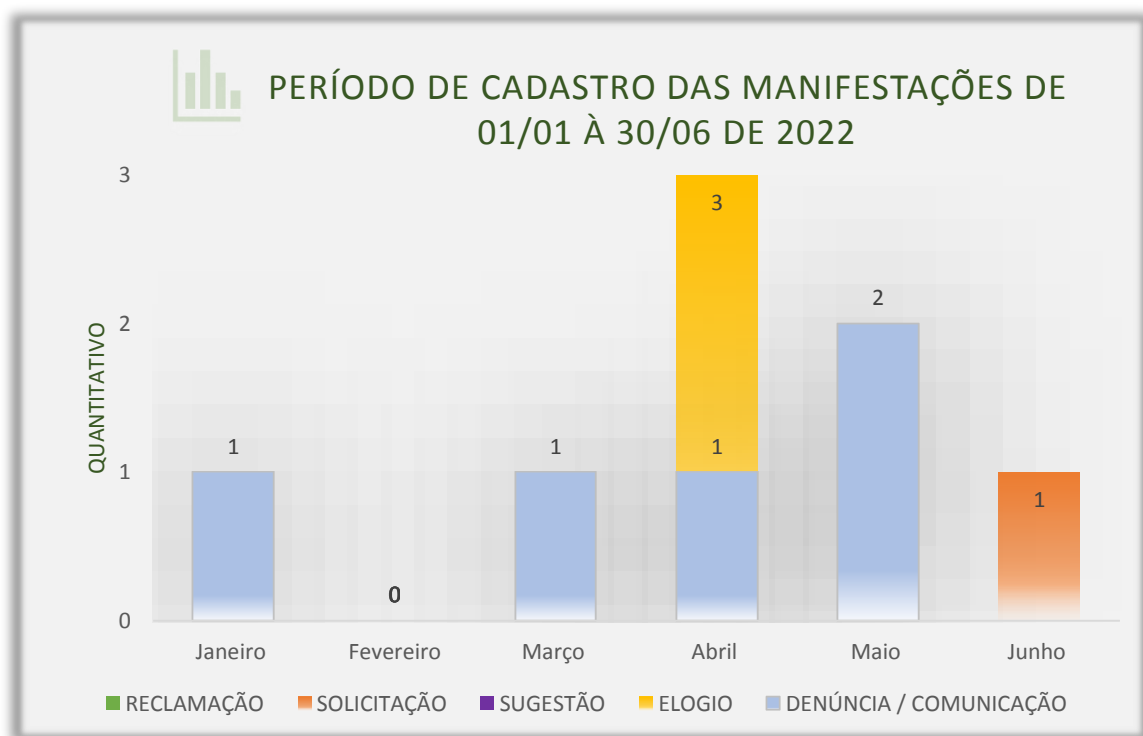
Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	5	56%
Clientes	3	33%
Não clientes	1	11%
Total de Manifestações	9	100%

## ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2022

Com relação ao período de cadastros das manifestações, foram registradas 1 em janeiro, 1 em março, 4 manifestações em abril, 2 em maio e 1 em junho, demonstrado através do gráfico 2.

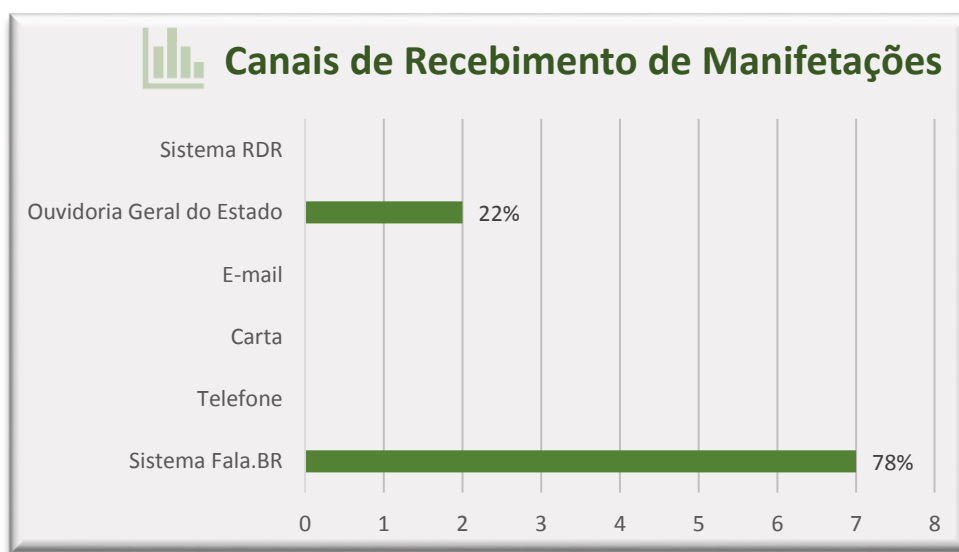
Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



## CANAIS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS

Quanto ao canal de entrada das demandas na Ouvidoria, observa-se que o meio de acesso ao Sistema Fala.br foi utilizado para 78% das demandas e 22% através de encaminhamento pela Ouvidoria Geral do Estado.

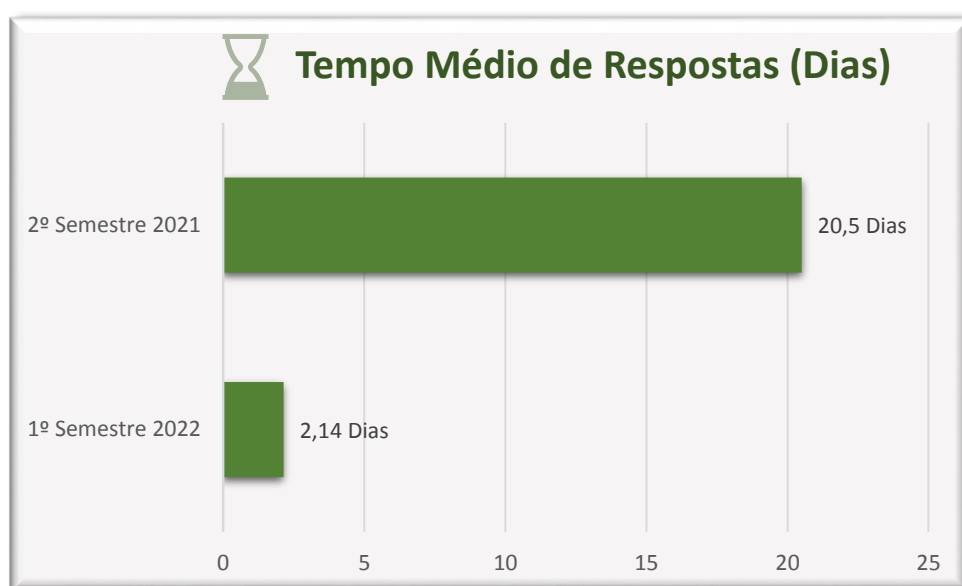
Gráfico 4: Canais de Recebimento de Manifestações



## TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de respostas às das manifestações registradas no Fala.Br foi de 2,14 dias de acordo com informações obtidas através do “Painel Resolveu”, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Obtivemos uma diminuição no tempo para resolutividade das manifestações em 89.5% se comparado ao semestre anterior que foi de 20.5 dias.

Gráfico 5: Tempo médio para respostas em dias



## **Avaliação**

Em conformidade com os artigos 16 e 17 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, foi realizado no 1º semestre 2022, pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

No decorrer do 1º semestre de 2022 não tivemos retorno junto a nossa pesquisa de satisfação.

## CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma a sua posição como representante do cliente/usuário dos produtos e serviços junto a Desenvolve Roraima, com atuação pautada na transparência, independência, imparcialidade e isenção, exercendo papel de mediadora de conflitos, trabalhando para que os clientes/usuários tenham experiências positivas quanto aos produtos e serviços da Desenvolve Roraima. Também, acredita ser a humanização das relações a chave para se ter um relacionamento sustentável.

O presente relatório foi elaborado em observância aos normativos que regulam o funcionamento da Ouvidoria, tendo por objetivo apresentar o desempenho das ações desenvolvidas no primeiro semestre de 2022.

(Assinado eletronicamente)  
**NADIM ABDALA**  
Ouvidor

(Assinado eletronicamente)  
**ADAILTON FERNANDES**  
Diretor Presidente