

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2022

SUMÁRIO

Apresentação _____	03
Sobre a Desenvolve Roraima _____	04
Palavra da Ouvidoria _____	05
Estrutura e Canal de Atendimento _____	06
Atendimentos do 2º Semestre 2022 _____	09
Canais de Recebimento de Demanda _____	12
Tempo médio de Resposta _____	13
Avaliação do Atendimento _____	14
Conclusão _____	15

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria da Desenvolve Roraima durante o 2º 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 denúncias, 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 manifestação com uma reclamação
- Elogio** Expressar uma boa avaliação com respeito
- Solicitação** Pedir um atendimento ou uma prestação de serviço
- Sugestão** Fazer uma crítica ou proposta de melhoria em relação
- 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

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.

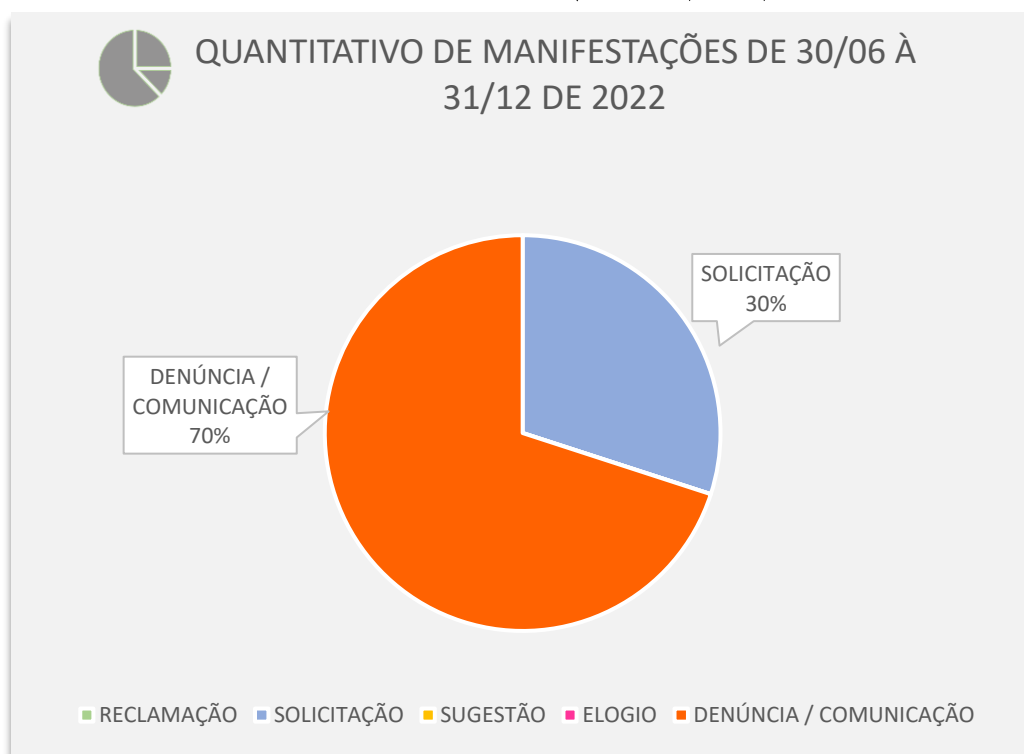
Nos termos do Estatuto Social da Desenvolve Roraima, o Ouvidor dispõe de mandato de 24 (vinte quatro) meses, admitida a recondução.

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 2º SEMESTRE DE 2022

Durante o segundo semestre de 2022, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima atendeu 10 (dez) demandas, sendo 7 Denúncias/comunicações e 3 solicitação. Essas ocorrências encontram-se sumarizadas no gráfico 01 abaixo, classificadas por tipo e percentual correspondente.

Gráfico 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE 30/06 À 31/12 DE 2022.



Observa-se que a tipologia Denúncia/Comunicação, tem a maior porcentagem do montante total de manifestações com 70% seguido das solicitações com 30%.

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2022

A quantidade de Manifestações é considerada baixa, com relação ao número de clientes atendidos pela Agência no 2º semestre de 2022, um total de 1.258 (que tiveram a liberação efetivada nesse período).

A Ouvidoria atuou como Ouvidoria Interna em 70% dos casos, se levarmos em consideração apenas manifestações registradas por clientes da Agência (20%), obtivemos um valor menor que 0.16% na relação clientes atendidos X quantitativo de manifestações registradas por clientes.

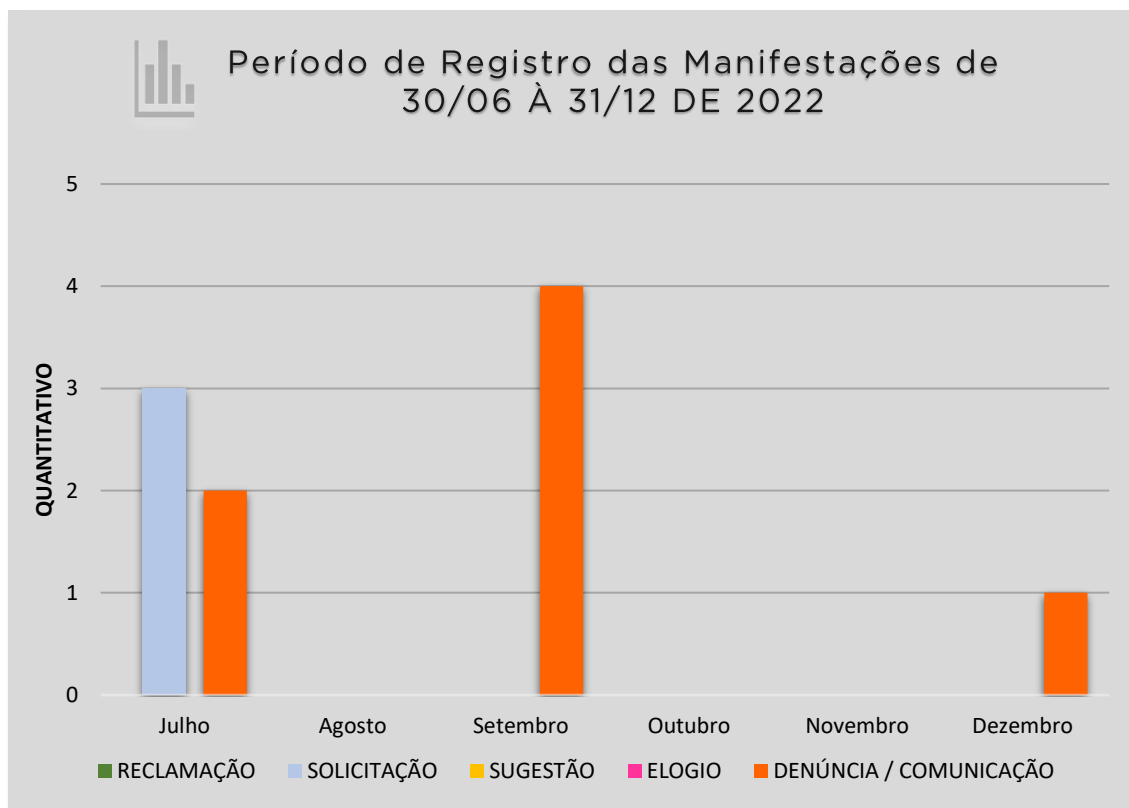
Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	7	70%
Clientes	2	20%
Não clientes	1	10%
Total de Manifestações	10	100%

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2022

Com relação ao período de cadastros das manifestações, foram registradas 5 em Julho, 4 em setembro e 1 manifestação em dezembro, demonstrado através do gráfico 2.

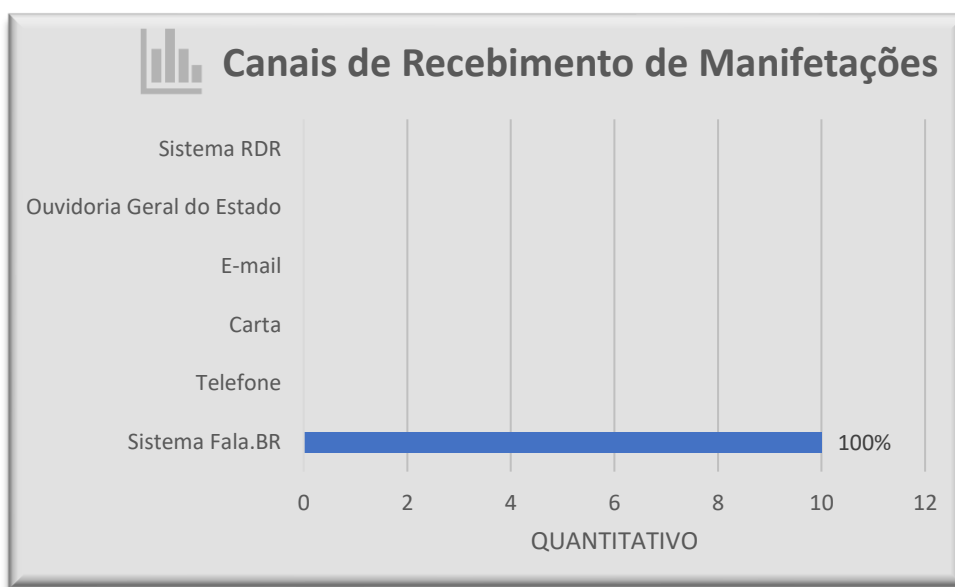
Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



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 100% das demandas.

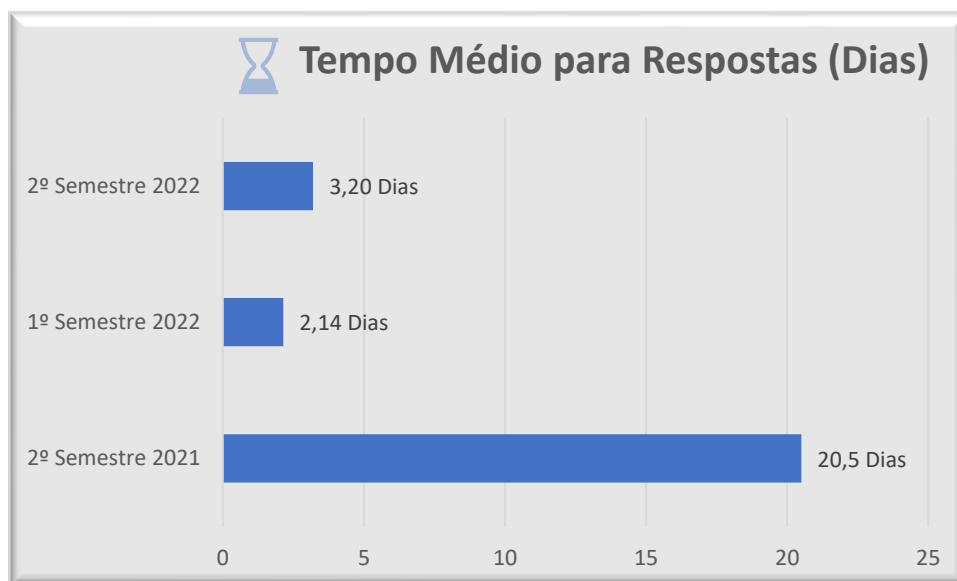
Gráfico 4: Canais de Recebimento de Manifestações



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de respostas às das manifestações registradas no Fala.Br foi de 3,20 dias de acordo com informações obtidas através do “Painel Resolveu”, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Obtivemos um acréscimo no tempo de resolutividade quando se comparado ao semestre anterior devido a complexidade das demandas registradas. No entanto, permanecemos com uma boa média levando em consideração o tempo médio de resposta do segundo semestre de 2021.

Gráfico 5: Tempo médio para respostas em dias



Avaliação do Atendimento

Em conformidade com os artigos 16 e 17 da Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, foi realizado no 2º 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 2º semestre de 2022, obtivemos 5 avaliações, sendo elas: 3 avaliações “regular”, 1 avaliação “muito insatisfeito” e 1 avaliação “Satisfeito”.

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 segundo semestre de 2022.



NADIM ABDALA
Ouvidor

ADAILTON FERNANDES
Diretor Presidente