

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2024

Av. Major Williams, 1335, Centro - Boa Vista-RR - CEP: 69.301-110
Telefone: (95) 2121.9200 - E-mail: contato@desenvolverr.com.br
OUVIDORIA - 0800.724.2210 - E-mail: ouvidoria@desenvolverr.com.br
www.desenvolve.rr.gov.br
CNPJ: 03.058.464/0001-47



SUMÁRIO

Apresentação _____	03
Sobre a Desenvolve Roraima _____	04
Palavra da Ouvidoria _____	05
Estrutura e Canal de Atendimento _____	06
Atendimentos do 1º Semestre 2024 _____	09
Canais de Recebimento de Demanda _____	13
Tempo médio de Resposta _____	14
Avaliação do Atendimento _____	15
Conclusão _____	16

APRESENTAÇÃO

O presente Relatório se refere às atividades da Ouvidoria da Desenvolve Roraima durante o 1º semestre de 2024. 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 Nº. 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, estamos constantemente refletindo sobre o que pode ser aprimorado a fim de oferecer melhores produtos e serviços, Seu papel institucional é zelar pelo direito à manifestação e à informação do cidadão.

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 destinam 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.

GOVERNO DE RORAIMA

Home Institucional Portal da Transparência **Ouvidoria**

Pesquise em:

Ouvidoria Desenvolve Roraima

Atua como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros, clientes e usuários de seus produtos e serviços, tendo como suas atribuições:

1. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
2. Prestar os esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para respostas;
3. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto.

Prazo para Resposta

Prazo para resposta às demandas de Ouvidoria são de 10 dias úteis, podendo ser prorrogável por igual período.

O acesso ao Canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- **Presencialmente:** Segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 08h30 às 13h00, Av. Major Williams, 1335, Centro – Boa Vista-RR – CEP: 69.301-110;
- **Por telefone:** Segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 08h30 às 13h00, por meio do número 0800-724-2210;
- **Por e-mail:** ouvidoria@desenvolve.rr.gov.br;
- **Pela internet:** Recebimento de manifestação online 24 horas através do portal eletrônico: <https://desenvolve.rr.gov.br/ouvidoria>.

Registre sua Manifestação

- Reclamação**
Manifeste sua insatisfação com um serviço público
- Elogio**
Espere se você está satisfeito com um atendimento público
- Solicitação**
Peça um atendimento ou uma prestação de serviço
- Sugestão**
Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos
- Acesso à Informação**
Solicite Acesso a informações públicas
- Denúncia**
Comunique um ato ilícito praticado por agentes públicos

6

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 8:30h às 13h (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 8:30h às 13h (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.

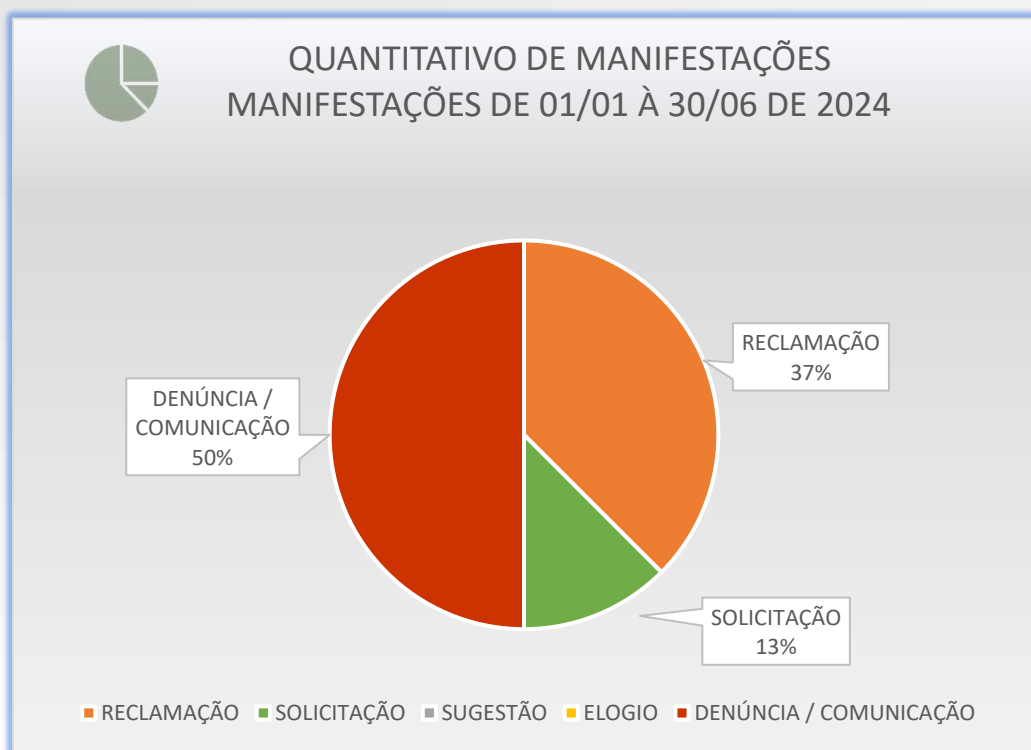
Nos termos do Estatuto Social da Desenvolve Roraima, o Ouvidor dispõe de mandato de 24 (vinte quatro) meses, admitida a recondução.

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 1º SEMESTRE DE 2024

Durante o primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima atendeu 8 (oito) demandas, sendo 04 (quatro) Denúncias/comunicações, 03 (três) reclamações e 01 (uma) solicitação. Essas ocorrências encontram-se sumarizadas no gráfico abaixo, classificadas por tipo e percentual correspondente.

Gráfico 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE 01/01 à 30/06 DE 2024.



Observa-se que a tipologia denúncias/comunicações, tem a maior porcentagem do montante total de manifestações com 50%, seguidos das reclamações com 37% e solicitação com 13%.

ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2024

A Ouvidoria atuou como Ouvidoria Interna em 50% das manifestações, os outros 50% das manifestações foram registrados por não clientes.

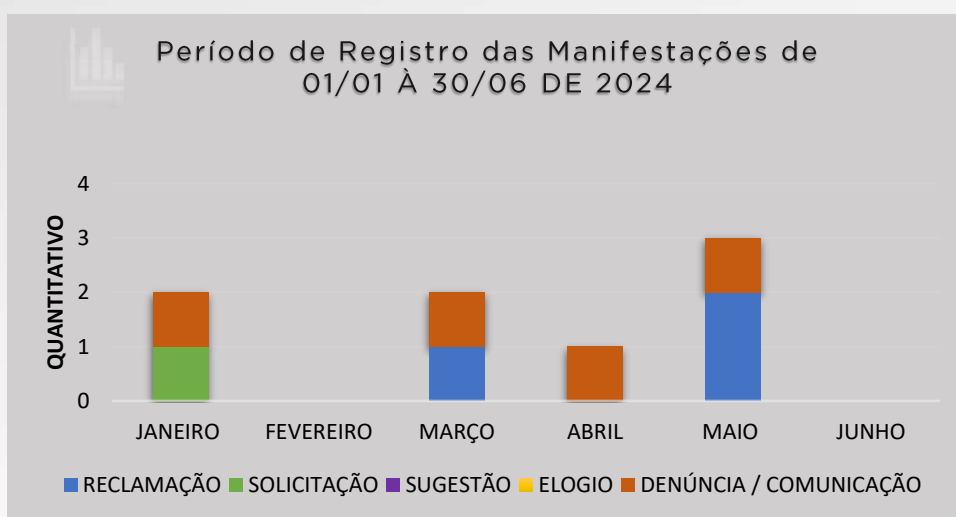
Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	4	50%
Clientes	0	0%
Não clientes	4	50%
Total de Manifestações	8	100%

ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2024

Com relação ao período de cadastros das manifestações, foram registradas 02 (duas) em janeiro, 02 (duas) em março, 01 (uma) em abril e 3 (três) em maio, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2024

No total de 8 (oito) manifestações registradas no sistema, 3 (três) foram arquivadas por conter algum vício ou erro no encaminhamento a esta unidade de ouvidoria, não tendo possibilidade ou necessidade de pedido de complementação.

4 (quatro) manifestações obtiveram status de improcedente após análise inicial ou por falta de resposta de pedido de complementação.

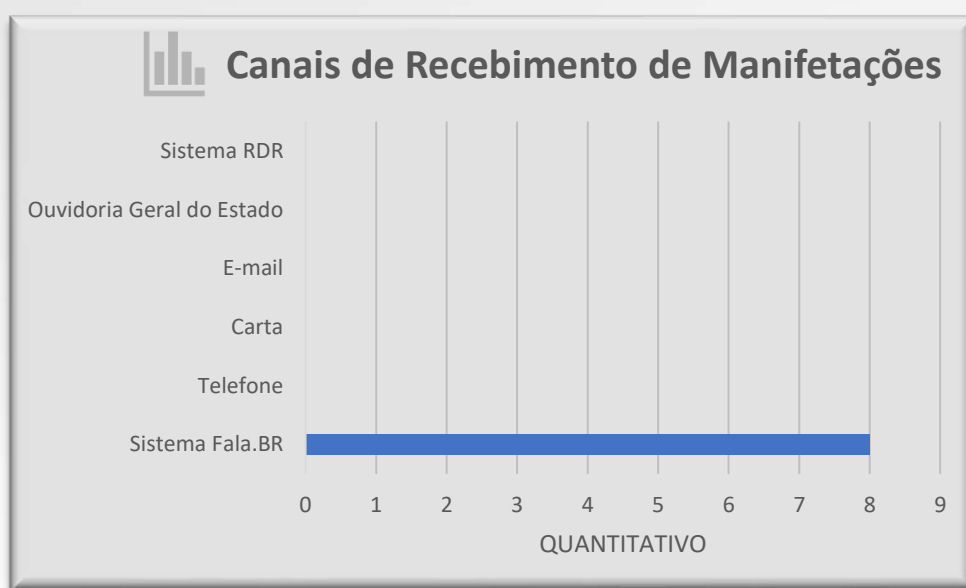
Apenas 1 (uma) continha os requisitos mínimos para efetiva resolutiva das alegações correspondentes a manifestação.

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima fez o encaminhamento pra gerência responsável (GETEC) e posteriormente o acompanhamento das ações tomadas pela gerência correspondente. Após de detectado e corrigido o problema por parte da GETEC, a Ouvidoria realizou diversos testes afim de assegurar a resolutiva do problema.

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 registros de manifestações.

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 6,60 dias de acordo com informações obtidas através do “Painel Resolveu”, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Obtivemos um pequeno ganho no tempo de resolutividade quando se comparado ao semestre anterior que foi de 6.92 dias. Em conformidade com a resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020 que é de 10 dias.

Captura de tela 03: 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 1º semestre 2024, 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 2024, não obtivemos nenhuma resposta às pesquisas 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 2024.

NADIM ABDALA
Ouvidor

ADAILTON FERNANDES
Diretor Presidente