RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – 2º 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

DESENVOLVE RORAIMA

SUMÁRIO

Apresentação ____ 03
Sobre a Desenvolve Roraima ____ 04
Palavra da Ouvidoria ____ 05
Estrutura e Canal de Atendimento ____ 06
Atendimentos do 2º 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 2º 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.

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

DESENVOLVE RORAIMA

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.

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

DESENVOLVE RORAIMA

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.

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

DESENVOLVE RORAIMA

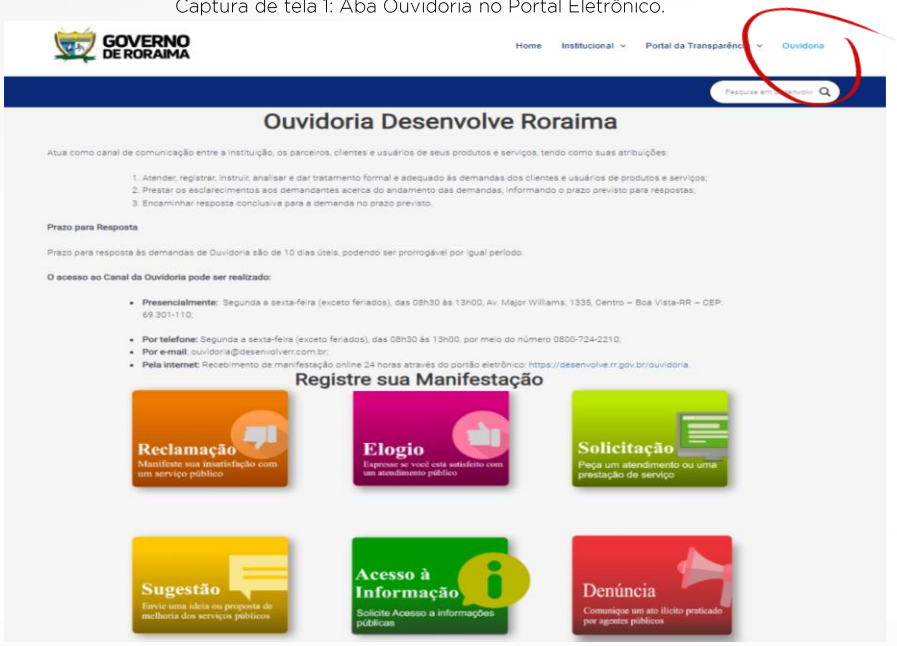
ESTRUTURA DA OUVIDORIA E CANAL DE ATENDIMENTO

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.



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

DESENVOLVE RORAIMA

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

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

DESENVOLVE RORAIMA

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.

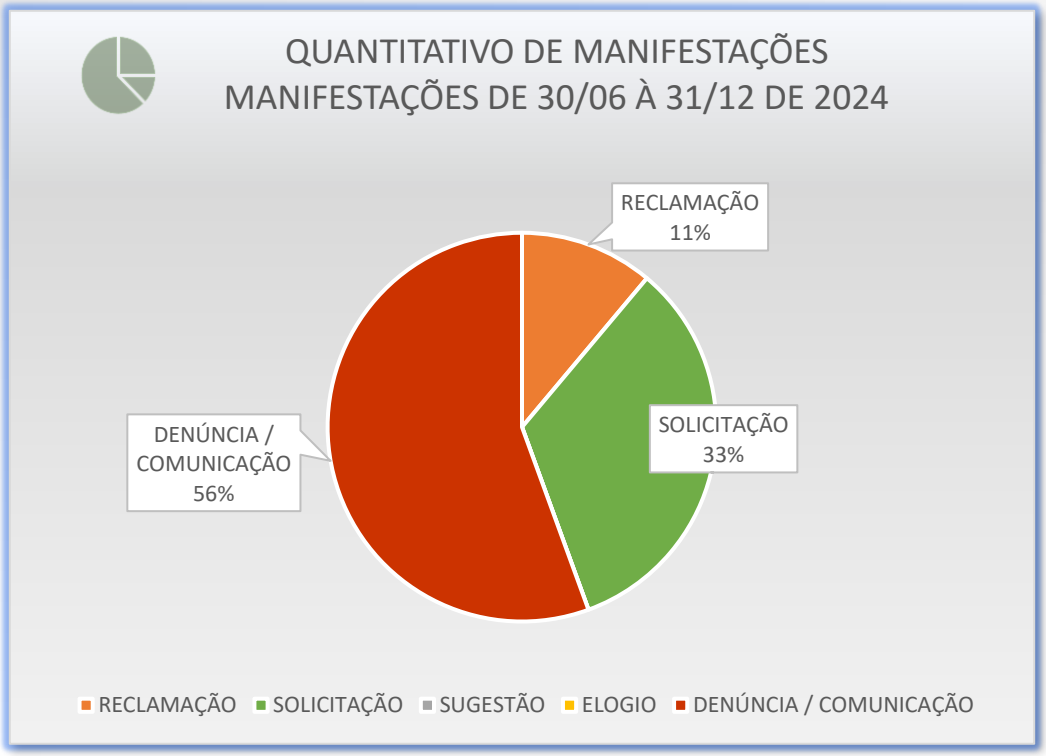
Av. Major Williams, 1335, Centro – Boa Vista-RR – CEP: 69.301-110
Telefone: (95) 2121.9200 – E-mail: contato@desenvolverr.com.br
OUVIDORIA – 0800.724.2210 – E-mail: ouvidoria@desenvolverr.com.br
www.desenvolve.rr.gov.br
CNPJ: 03.058.464/0001-47

DESENVOLVE RORAIMA

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

Durante o segundo semestre de 2024, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima atendeu 9 (nove) demandas, sendo 05 (cinco) Denúncias/comunicações, 01 (um) reclamação e 03 (três) solicitações. 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 56%, seguidos das solicitações com 33% e reclamações com 11%.

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

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

A Ouvidoria atuou como Ouvidoria Interna em 11% das manifestações, os outros 89% das manifestações foram registrados por não clientes.

Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

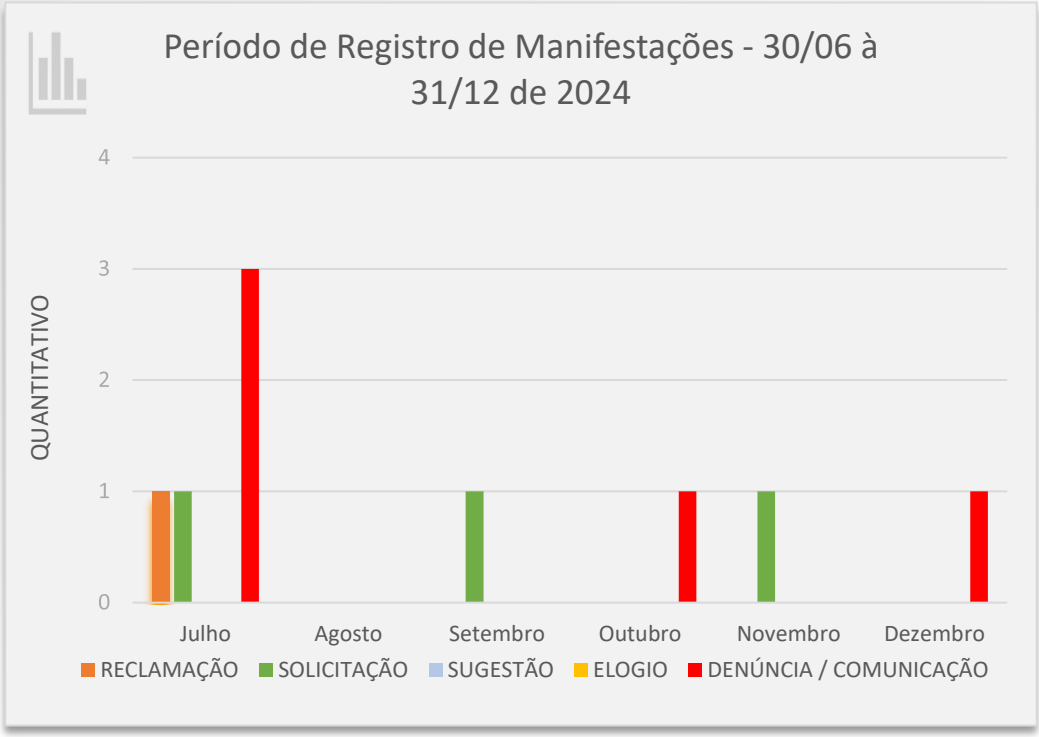
CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	1	11%
Clientes	0	0%
Não clientes	8	89%
Total de Manifestações	9	100%

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

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

Com relação ao período de cadastros das manifestações, foram registradas 05 (cinco) em julho, 01 (uma) em setembro, 01 (uma) em outubro, 1 (uma) em novembro e 1 (uma) em dezembro, conforme demostrado no gráfico abaixo.

Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



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

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2024

No total de 9 (nove) manifestações registradas no sistema, 2 (duas) foram arquivadas por conter algum vício ou erro no encaminhamento a esta unidade de ouvidoria, não tendo possiblidade ou necessidade de pedido de complementação.

Tivemos 1 (uma) manifestação teve seu arquivamento por falta de resposta do pedido de complementação.

Recebemos 1 (uma) denúncia que após a verificação do conteúdo por parte desta ouvidoria, teve seu status improcedente.

01 (uma) manifestação (solicitação) destinada a CPL desta instituição, onde foi respondida imediatamente pela setor corresponde.

Foram recebidas 04 (quatro) manifestações de caráter informativo, onde a Ouvidoria ou encaminhou resposta com informações pertinentes ou fez sua conclusão por seu conteúdo fugir do ramo de atuação da Desenvolve Roraima.

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

DESENVOLVE RORAIMA

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

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

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

O tempo médio de respostas às das manifestações registradas no Fala.Br foi de 4,5 dias de acordo com informações obtidas através do "Painel Resolveu", ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Obtivemos um ganho no tempo de resolutividade quando se comparado ao semestre anterior que foi de 6.6 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

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

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 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 2º semestre de 2024, não obtivemos nenhuma resposta às pesquisas de satisfação.

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

DESENVOLVE RORAIMA

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 2024.

gov.br
Documento assinado digitalmente
NADIM FIGUEIREDO ABDALA
Data: 23/01/2025 14:44:24-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

NADIM ABDALA
Ouvidor

ADAILTON FERNANDES
Diretor Presidente

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

DESENVOLVE RORAIMA