

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 1º SEMESTRE DE 2025

Av. Major Williams, 1335, Centro - Boa Vista-RR - CEP: 69.301-110
Telefone: (95) 2121.9200 - E-mail: contato@desenvolverrr.com.br
OUVIDORIA - 0800.724.2210 - E-mail: ouvidoria@desenvolverrr.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 2025 _____	09
Canais de Recebimento de Demanda _____	13
Tempo médio de Resposta _____	14
Avaliação do Atendimento _____	15
Conclusão _____	16

APRESENTAÇÃO

O presente relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Desenvolve Roraima durante o 1º semestre de 2025.

Em conformidade com os artigos 12 e 13 da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, a Ouvidoria e o diretor responsável por ela devem elaborar, semestralmente, relatório referente às atividades desenvolvidas. Esse relatório deve ser encaminhado à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria (caso tenha sido constituído) e ao Conselho de administração.

Ressalta-se que a Ouvidoria é vinculada à Presidência, atuando no tratamento e na solução de manifestações de clientes e usuários dos produtos e serviços da Agência.

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima pode ser acessada para o encaminhamento de sugestões e elogios em primeira instância, bem como para o recebimento de denúncias, reclamações, solicitações e dúvidas não solucionadas pelos canais de atendimento convencionais. Também responde às reclamações intermediadas pelo Banco Central do Brasil, por entidades de defesa do consumidor e às manifestações encaminhadas por outras ouvidorias que compõem 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 clientes da Agência.

SOBRE A DESENVOLVE RR

A Agência de Fomento do Estado de Roraima S/A, denominada empresarialmente como Desenvolve Roraima, é uma sociedade anônima de capital fechado, constituída com base na autorização prevista na Lei Estadual nº 180, de 25 de setembro de 1997. Sua constituição ocorreu em 15 de maio de 1998, tendo recebido autorização para funcionamento pelo Banco Central do Brasil em 30 de junho do mesmo ano. A instalação efetiva deu-se em 15 de março de 1999.

Entre os objetivos da Desenvolve Roraima estão o apoio a programas e projetos voltados ao desenvolvimento econômico e social do Estado de Roraima, por meio da concessão de financiamentos de capital fixo e capital de giro associado. Esses financiamentos podem ser realizados com recursos próprios e/ou provenientes de fundos constitucionais, estaduais, municipais, além de organismos nacionais e internacionais de desenvolvimento

A instituição atua com linhas de crédito destinadas a pessoas físicas e jurídicas — incluindo autônomos, microempreendedores individuais, microempresas optantes pelo Simples Nacional, empresas de pequeno porte e pequenos e médios produtores rurais — com o objetivo de fomentar a economia local e impulsionar iniciativas empreendedoras que promovam o desenvolvimento do estado. Adicionalmente, a Desenvolve Roraima participa de programas, projetos e ações do Governo Estadual, oferecendo soluções personalizadas que contribuem para o atendimento de demandas sociais relevantes.

PALAVRA DA OUVIDORIA

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

Desde sua criação, a Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental no estreitamento do relacionamento entre os clientes e a DESENVOLVE Roraima, proporcionando diversos benefícios à instituição, destacando-se:

- **Maior proximidade com os clientes**, por meio de um canal de comunicação acessível, direto e imparcial, dedicado à resolução amigável de conflitos;
- **Redução da sobrecarga de demandas perante os órgãos oficiais** (Banco Central do Brasil e Judiciário), ao possibilitar soluções mais rápidas e menos onerosas;
- **Aprimoramento contínuo de processos**, produtos e serviços, com foco na excelência e na satisfação dos usuários.

Na Ouvidoria, estamos em constante reflexão sobre como aprimorar nossos serviços, buscando oferecer sempre melhores soluções e atender de forma mais eficiente às necessidades da população. Nosso papel institucional é garantir o direito à manifestação e à informação do cidadão, promovendo um ambiente de transparência e confiança.

Reconhecemos também a natureza pública da Desenvolve Roraima, uma instituição comprometida com o desenvolvimento socioeconômico de Roraima, que deve pautar sua atuação pela transparência, responsabilidade e compromisso com o bem-estar da sociedade.

ESTRUTURA DA OUVIDORIA E CANAL DE ATENDIMENTO

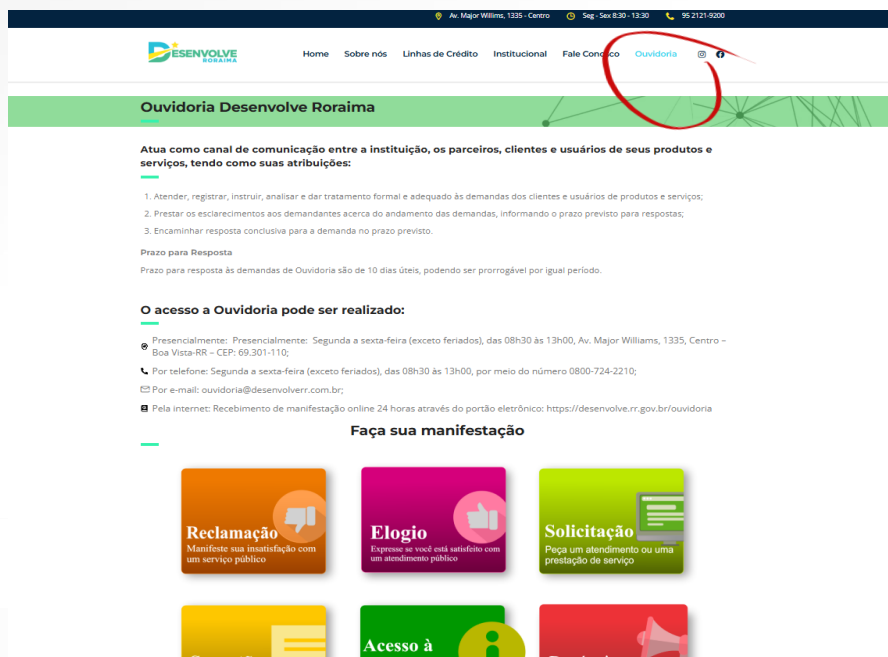
A estrutura da Ouvidoria está plenamente adequada ao cumprimento de sua missão, contemplando todos os aspectos necessários: recursos humanos, equipamentos, instalações, logística e rotinas operacionais.

Dessa forma, estão asseguradas as condições necessárias para o atendimento às exigências legais e regulamentares de maneira satisfatória.

A Ouvidoria dispõe de canal telefônico de discagem direta gratuita (0800-724-2210), além de sistemas específicos e outros meios para o recebimento de manifestações. Esses canais são amplamente divulgados no portal eletrônico da Agência, bem como em materiais de comunicação institucional, boletos de pagamento e demais documentos direcionados aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Desenvolve Roraima.

Em nosso portal (<https://desenvolverr.com.br/ouvidoria/>), na aba superior "Ouvidoria", os clientes têm acesso a informações institucionais e aos canais oficiais de atendimento.

Captura de tela 1: Aba Ouvidoria no Portal Eletrônico.



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@desenvolverrr.com.br

ESTRUTURA DA OUVIDORIA E CANAL DE ATENDIMENTO

Após o registro da manifestação por qualquer um dos meios de recebimento, a demanda passa por triagem realizada pela Ouvidoria e, caso atenda aos requisitos mínimos, é encaminhada à gerência ou diretoria correspondente. O contato final com o cliente, para formalização do encerramento da demanda, é realizado exclusivamente pela equipe da Ouvidoria da Desenvolve Roraima.

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

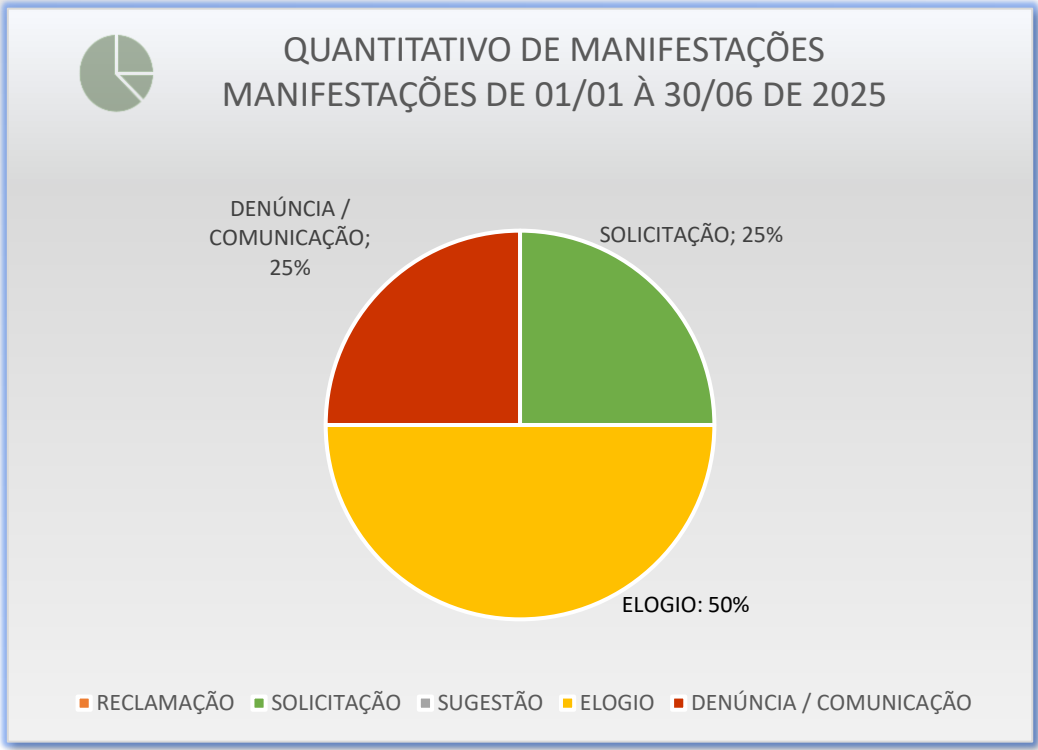
O Ouvidor poderá ser destituído do cargo em caso de prática de atos incompatíveis com a função ou se demonstrar incapacidade para o exercício do cargo. Em casos de vacância, ausência, afastamento ou impedimento temporário, o Ouvidor será substituído por seu auxiliar imediato ou por outro empregado do quadro de pessoal da Desenvolve Roraima, devidamente habilitado, pelo período de afastamento do titular ou até a nomeação de novo Ouvidor.

ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2025

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima recebeu um total de 8 (oito) manifestações, distribuídas da seguinte forma: 2 (duas) denúncias/comunicações, 2 (duas) solicitações e 4 (quatro) elogios.

As ocorrências estão representadas no gráfico abaixo, classificadas por tipo e percentual correspondente, permitindo uma visualização clara da natureza das demandas recebidas no período.

Gráfico 01: QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES DE 01/01 à 30/06 DE 2025.



Observa-se que a tipologia "Elogio" representa a maior parcela do total de manifestações, correspondendo a 50% do volume registrado. Em seguida, aparecem as categorias "Solicitação" e "Denúncia", ambas com 25% das ocorrências.

ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima registrou, no primeiro semestre de 2025, manifestações oriundas de diferentes públicos. Desse total, 12,5% foram tratadas pela Ouvidoria Interna, reforçando o compromisso da instituição com a escuta ativa e a melhoria contínua dos processos internos.

Observa-se que 62,5% das manifestações foram realizadas por clientes, o que evidencia o engajamento e a confiança do público atendido nos canais de escuta institucional.

Já os demais 25% foram registrados por não clientes, demonstrando que a Ouvidoria também exerce um papel importante na relação da instituição com a sociedade em geral, atuando como ponte entre a organização e a comunidade.

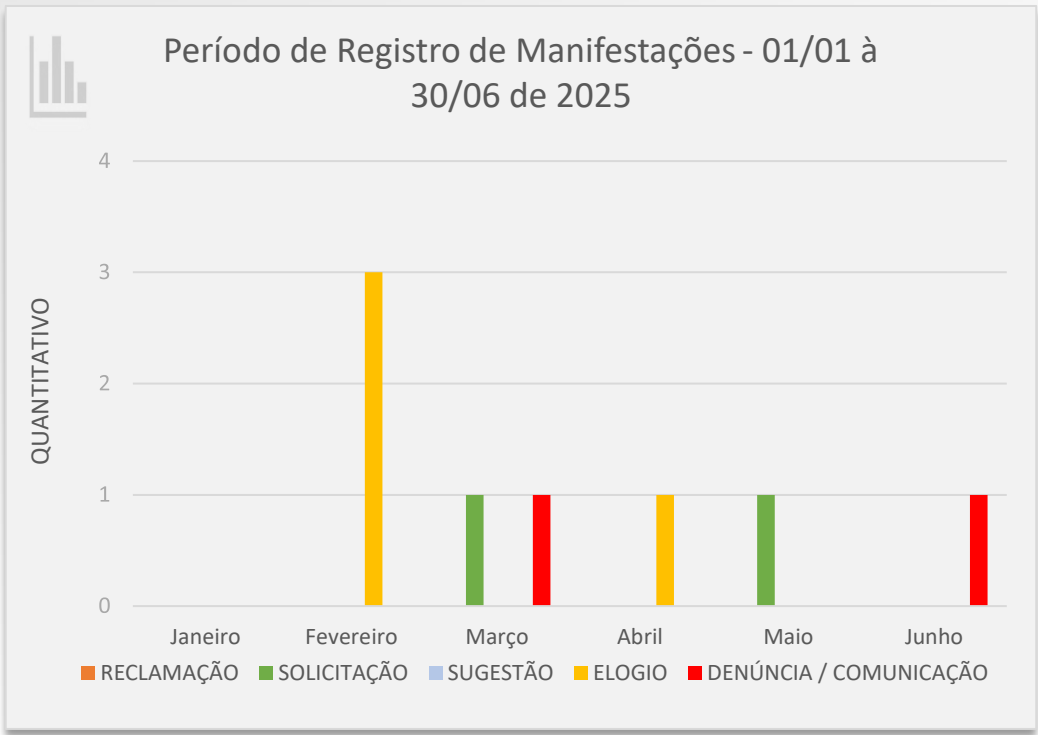
Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	1	12,5%
Clientes	5	62,5%
Não clientes	2	25%
Total de Manifestações	8	100%

ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2025

Quanto ao período de registro das manifestações, observou-se a seguinte distribuição: três manifestações em fevereiro, duas em março, uma em abril, uma em maio e uma em junho. Esses dados estão representados no gráfico abaixo.

Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



ATENDIMENTOS DO 1º SEMESTRE DE 2025

Denúncia/ Comunicação: 2

Recebemos 2 (duas) denúncias no referido período, 1 (uma) delas não continham os requisitos mínimos para sua apuração e nem tinham possibilidade de pedido de complementação e tiveram seu arquivamento.

Foi registrada 1 (uma) denúncia referente a conduta inapropriada de um empregado da Desenvolve Roraima (GETEC). Nesta manifestação, a Ouvidoria Interna atuou como mediadora, buscando soluções que minimizassem eventuais prejuízos para ambas as partes envolvidas. Além disso, desempenhou um papel orientativo, promovendo a disseminação de informações sobre boas práticas e condutas esperadas junto aos colaboradores da Desenvolve Roraima.

Elogios: 4 registros

Foram registrados 4 (quatro) elogios no período. Um deles foi direcionado à equipe da GERAT, em conjunto com a GECOB, demonstrando a elevada satisfação do cliente quanto ao atendimento prestado pelas duas áreas.

Os outros 3 (três) elogios foram específicos à equipe da GECOB, destacando a qualidade do atendimento e o empenho na resolução das demandas apresentadas.

Solicitações: 2 registros

Em relação às solicitações recebidas, 1 (uma) delas foi arquivada por não atender aos requisitos mínimos para prosseguimento. A outra, direcionada à GECOB, foi prontamente atendida pela gerência, que encaminhou de forma célere a documentação solicitada à demandante.

12

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 resposta às manifestações registradas na plataforma Fala.Br foi de 4 dias, conforme dados do “Painel Resolveu”, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). Esse resultado representa uma melhoria em relação ao semestre anterior, cujo tempo médio foi de 4,5 dias.

Vale destacar que esse desempenho está em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, que estabelece o prazo máximo de 10 dias para resposta.

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 de outubro de 2020, foi realizada, no 1º semestre de 2025, uma pesquisa de satisfação para avaliar a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

Cada pergunta foi analisada em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o menor nível de satisfação e 5 o maior.

No decorrer do 1º semestre de 2025, não foi obtida nenhuma resposta às pesquisas de satisfação.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria reafirma seu papel como representante dos clientes e usuários dos produtos e serviços da Desenvolve Roraima, atuando com transparência, independência, imparcialidade e isenção. Sua missão é mediar conflitos e contribuir para que a experiência dos usuários com a instituição seja cada vez mais positiva.

Acredita-se que a humanização das relações é a chave para a construção de um relacionamento sustentável.

Este relatório foi elaborado em conformidade com os normativos que regem o funcionamento da Ouvidoria, com o objetivo de apresentar o desempenho das ações desenvolvidas no primeiro semestre de 2025.

NADIM ABDALA
Ouvidor

ADAILTON FERNANDES
Diretor Presidente