

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2025

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
Visita Técnica de Avaliação - OGE _____	09
Atendimentos do 2º Semestre 2025 _____	12
Canais de Recebimento de Demanda _____	16
Tempo médio de Resposta _____	17
Avaliação do Atendimento _____	18
Conclusão _____	19

APRESENTAÇÃO

O presente relatório refere-se às atividades da Ouvidoria da Desenvolve Roraima durante o 2º 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.

Além do atendimento direto às manifestações recebidas, os dados consolidados pela Ouvidoria subsidiam periodicamente a alta administração na avaliação de processos, identificação de riscos operacionais e aprimoramento contínuo dos serviços prestados. Dessa forma, a Ouvidoria integra o ciclo de governança da Desenvolve Roraima, contribuindo de forma estratégica para a tomada de decisões, fortalecimento dos controles internos e promoção de uma cultura institucional orientada à transparência, à eficiência e à melhoria permanente.

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.

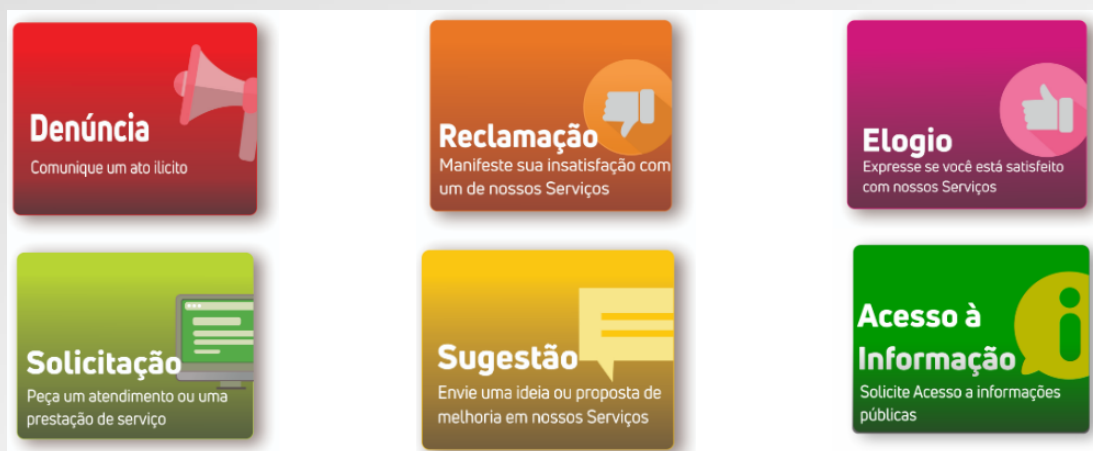
Na Ouvidoria, estamos em constante reflexão sobre como aprimorar nossos serviços, buscando oferecer sempre melhores soluções e atender de forma mais eficiente às necessidades da população. Nosso papel institucional é garantir o direito à manifestação e à informação do cidadão, promovendo um ambiente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

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

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.

Visita Técnica de Avaliação

Ouvidoria Geral / DESENVOLVE RORAIMA

Data da visita: 08 de setembro de 2025

Equipe técnica: Ouvidor Nadim Abdala; avaliadoras Darlene Maia e Karine Magalhães

Base normativa: Lei Federal nº 13.460/2017 e Decreto Estadual nº 26.553-E/2019

Processo SEI: 13101.000193/2025.79

A Ouvidoria da DESENVOLVE RORAIMA foi submetida a uma visita técnica realizada pela Ouvidoria Geral do Estado, com foco na verificação do ambiente físico, gestão operacional, atendimento ao cidadão, uso de sistemas oficiais e aderência às diretrizes estaduais e federais de proteção aos usuários dos serviços públicos. A ação teve como objetivo fortalecer práticas de governança, identificar pontos de melhoria e consolidar padrões de qualidade no atendimento.

1. Estrutura Física, Ambiente e Condições Operacionais

A avaliação constatou que a Ouvidoria possui ambiente físico devidamente estruturado, com espaço próprio, identificado e organizado para atendimento ao público. O local apresenta acessibilidade, privacidade, sinalização adequada e condições de conforto, elementos essenciais para garantir atendimento seguro e humanizado ao cidadão.

Foram observados todos os recursos operacionais essenciais para execução das atividades, incluindo computadores, internet, telefonia, mobiliário adequado e ambiente apropriado ao fluxo de trabalho. Esse conjunto de condições demonstra alinhamento com boas práticas de gestão pública e contribui para a eficiência do serviço.

Visita Técnica de Avaliação

Ouvidoria Geral / DESENVOLVE RORAIMA

2. Recursos Humanos e Organização da Equipe

A Ouvidoria conta com servidor dedicado exclusivamente ao setor, evidenciando maturidade institucional e reconhecimento da importância da área no contexto organizacional. O Ouvidor possui certificação específica em ouvidoria e designação formal por portaria, cumprindo requisitos normativos para atuação.

Apesar do desempenho positivo, foi identificada a necessidade de ampliar o quadro de pessoal, visto que a equipe atual atende de forma satisfatória, porém limitada. Recomenda-se a disponibilização de pelo menos um servidor adicional, garantindo continuidade dos atendimentos em períodos de férias, ausências ou elevação da demanda.

3. Atendimento ao Cidadão e Qualidade da Resposta

A análise dos canais de atendimento demonstrou que o órgão possui estrutura eficiente e diversificada, incluindo atendimento presencial, telefone, e-mail e registro por meio do sistema eletrônico oficial.

Todos os atendimentos são registrados com número de protocolo e seguidos de controle sistemático de prazos.

O destaque principal foi a redução do prazo médio de resposta para quatro dias, indicador considerado excelente e alinhado com padrões avançados de resolutividade. Este desempenho evidencia compromisso com o tempo adequado de resposta ao usuário e eficiência na articulação com áreas internas.

4. Sistema Informatizado – Fala.BR

A Ouvidoria utiliza de forma plena e exclusiva o sistema **Fala.BR**, conforme diretrizes da Rede Nacional e Estadual de Ouvidorias. Observou-se domínio técnico do sistema por parte do ouvidor, com registros atualizados, organização documental e uso contínuo de relatórios e dados estatísticos.

O site institucional também disponibiliza link de acesso ao Fala.BR, reforçando a transparência, facilitando a navegação do usuário e garantindo aderência às práticas de transparência ativa.

Visita Técnica de Avaliação

Ouvidoria Geral / DESENVOLVE RORAIMA

5. Gestão da Informação, Indicadores e Monitoramento

A Ouvidoria demonstra maturidade na gestão da informação, realizando análises periódicas, produção de relatórios e monitoramento eficaz dos indicadores de desempenho. Há evidências da utilização dos dados para orientar decisões e estruturar planos de ação internos, o que reforça o papel estratégico da Ouvidoria no ciclo de melhoria contínua da instituição.

6. Divulgação, Transparência e Comunicação Institucional

O órgão mantém alto nível de transparência ativa, com informações claras sobre canais, horários e atribuições disponibilizadas ao público por meio do site institucional. Há periodicidade na publicação de relatórios e dados. Isso demonstra compromisso com o controle social e alinhamento às políticas de acesso à informação.

7. Integração à Rede Estadual de Ouvidorias

A Ouvidoria da DESENVOLVE/RR participa ativamente das ações promovidas pela Rede Estadual de Ouvidorias, incluindo reuniões, capacitações, eventos e atividades coletivas. A unidade demonstra alinhamento às orientações da Ouvidoria-Geral e comprometimento com práticas colaborativas que fortalecem o sistema estadual como um todo.

8. Considerações Finais e Recomendações

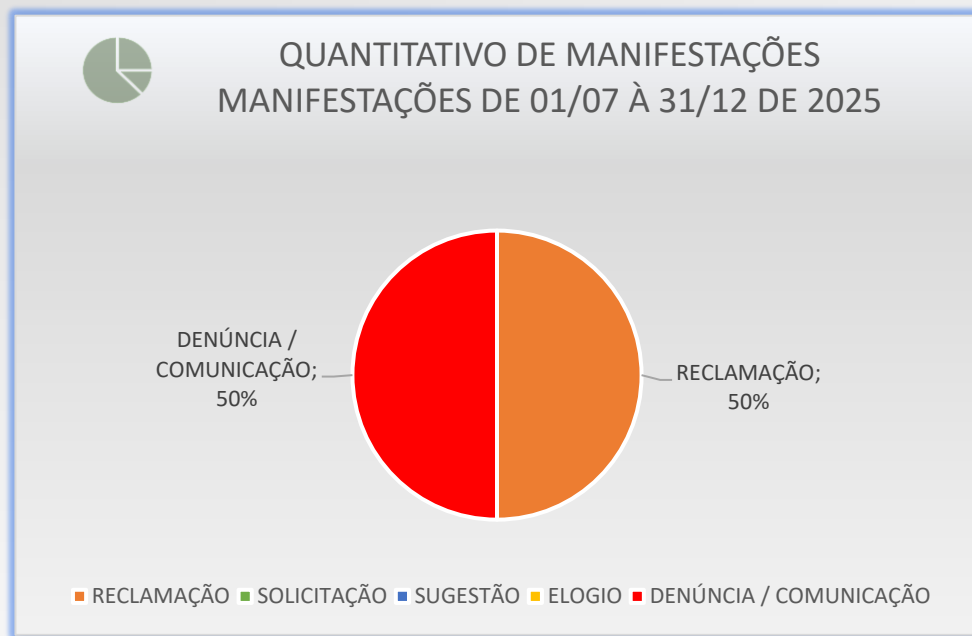
A visita técnica concluiu que a Ouvidoria da DESENVOLVE/RR apresenta elevado grau de organização estrutural, operacional e estratégica, com práticas bem estabelecidas de atendimento, transparência e gestão. O espaço é adequado, a operação é eficiente, e o domínio do sistema Fala.BR reforça o profissionalismo da unidade. O principal ponto de atenção recai sobre a ampliação da equipe, medida essencial para assegurar a continuidade e qualidade dos serviços. Recomenda-se a manutenção das práticas já implementadas, reforço da transparência ativa e participação contínua na Rede de Ouvidorias. A unidade foi reconhecida como referência positiva dentro da Rede Estadual.

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2025

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria da Desenvolve Roraima recebeu um total de 02 (duas) manifestações, distribuídas da seguinte forma: 01 (uma) denúncias/comunicações, 01(uma) reclamação.

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 01/07 à 31/12 DE 2025.



Constatou-se que a tipologia “Denúncia” corresponde a 50% dos registros, enquanto a tipologia “Reclamações” representa os outros 50%.

Embora o volume de manifestações registrado no período tenha sido reduzido, a Ouvidoria mantém monitoramento contínuo de seus canais de atendimento e promove ações permanentes de divulgação institucional, assegurando acessibilidade à população. Ressalta-se que todas as demandas recebidas foram tratadas de forma integral, com acompanhamento sistemático de prazos e retorno formal aos manifestantes, evidenciando o compromisso da Agência com a resolutividade e a qualidade do atendimento.

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima registrou, no segundo semestre de 2025, manifestações oriundas de diferentes públicos. Desse total, 50% foram tratadas pela Ouvidoria Interna, reforçando o compromisso da instituição com a escuta ativa e a melhoria contínua dos processos internos.

Já os demais 50% foram registrados por não clientes, demonstrando que a Ouvidoria também exerce um papel importante na relação da instituição com a sociedade em geral.

Tabela 1: Categorias de atendimentos na Ouvidoria

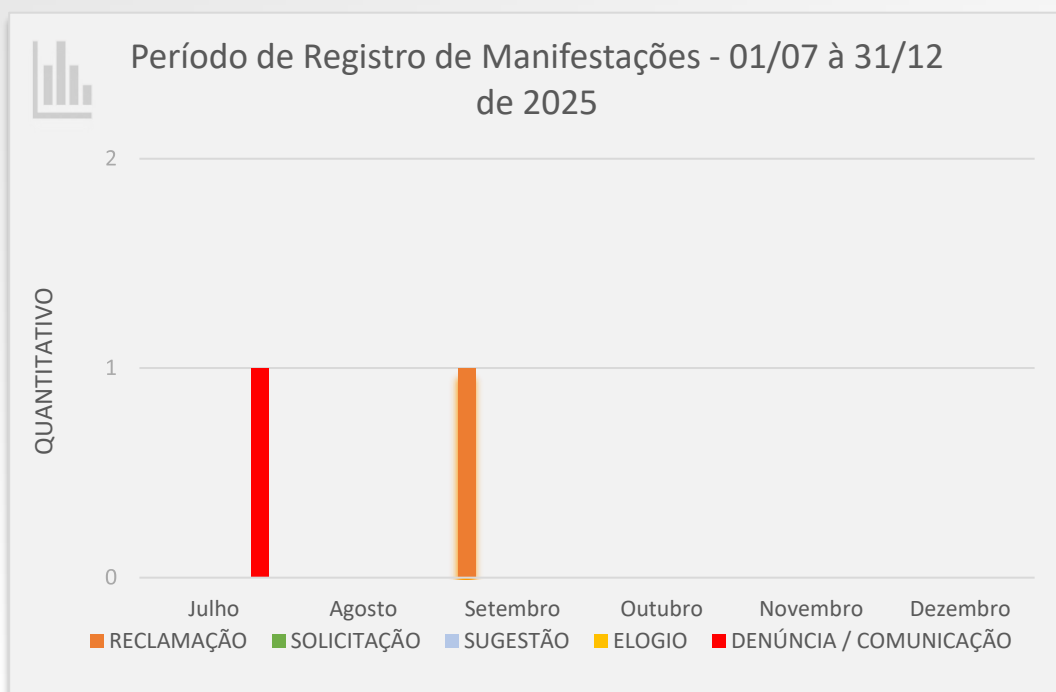
CATEGORIA DE ATENDIMENTOS	QUANTITATIVO	PERCENTUAL
Ouvidoria Interna	1	50%
Clientes	0	0%
Não clientes	1	50%
Total de Manifestações	2	100%

Destaca-se que as manifestações oriundas do público interno também são consideradas instrumento relevante de aprimoramento organizacional, permitindo identificar oportunidades de melhoria nos fluxos administrativos e fortalecer práticas de integridade, ética e conformidade, em consonância com os princípios da boa governança pública.

ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2025

Quanto ao período de registro das manifestações, observou-se a seguinte distribuição: 01 (um) manifestações em julho e 01 (um) em setembro. Esses dados estão representados no gráfico abaixo.

Gráfico 2: Período de Cadastro das manifestações



ATENDIMENTOS DO 2º SEMESTRE DE 2025

Denúncia/ Comunicação: 1

Foi registrada 1 (uma) denúncia relacionada à conduta inapropriada de empregado da Desenvolve Roraima (GEPAF). A Ouvidoria procedeu ao encaminhamento dos fatos à Diretoria responsável (DIRAF), a qual realizou a apuração e adotou as medidas cabíveis, conforme a natureza do ocorrido.

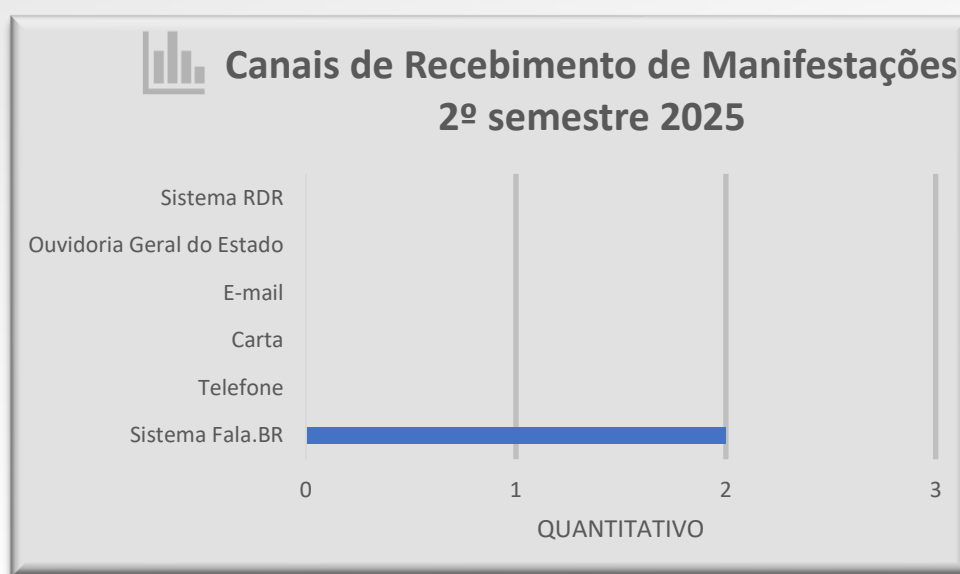
Reclamação : 1

A reclamação registrada fugia à área de atuação da Desenvolve Roraima. Diante disso, a Ouvidoria atuou na disseminação de informações corretas e recomendou o reenvio da manifestação ao órgão competente.

CANAIS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS 2º SEMESTRE 2025

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 5 dias, conforme dados do “Painel Resolveu”, ferramenta desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU). A média de tempo do semestre anterior foi de 4 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

Agência de Fomento do Estado de Roraima - DESENVOLVE RR - RR



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 2º 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 2º semestre de 2025, não foi obtida nenhuma resposta às pesquisas de satisfação.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima reafirma seu papel como instrumento essencial de escuta ativa, transparência e fortalecimento da governança institucional, atuando de forma independente, imparcial e orientada à resolução das demandas apresentadas por cidadãos, clientes e colaboradores.

As atividades desenvolvidas no segundo semestre de 2025 demonstram a consolidação de práticas alinhadas às diretrizes legais e regulatórias, bem como o compromisso permanente da Agência com a melhoria contínua de seus processos, produtos e serviços.

A Presidência acompanha periodicamente os indicadores produzidos pela Ouvidoria, utilizando-os como subsídio à tomada de decisões estratégicas, ao aperfeiçoamento dos controles internos e à promoção de uma cultura organizacional baseada na integridade, eficiência e foco no usuário.

Permanecemos empenhados em fortalecer os canais de participação social, ampliar a transparência ativa e aprimorar continuamente a qualidade do atendimento, reafirmando o compromisso da Desenvolve Roraima com o desenvolvimento socioeconômico do Estado e com a prestação de serviços públicos cada vez mais acessíveis, responsáveis e resolutivos.

NADIM ABDALA
Ouvidor

ADAILTON FERNANDES
Diretor Presidente

19