

# Carta de Serviços ao Usuário

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



## MARCO LEGAL

A atuação da Agência de Fomento do Estado de Roraima S/A - Desenvolve Roraima, bem como a prestação dos serviços descritos nesta Carta de Serviços ao Usuário, está fundamentada em legislações federais, estaduais e normativos aplicáveis à administração pública, ao sistema financeiro nacional, à transparência pública e à proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

### **Lei Federal nº 13.460/2017**

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A norma estabelece diretrizes para:

- transparência na prestação dos serviços públicos;
- qualidade do atendimento;
- canais de manifestação;
- avaliação dos serviços pelos usuários;
- elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.

### **Lei Federal nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI)**

Regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, promovendo transparência, publicidade dos atos administrativos e acesso do cidadão às informações institucionais.

### **Lei Federal nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo proteção à privacidade, segurança das informações e direitos dos titulares dos dados fornecidos à instituição.

## OBJETIVO DA CARTA DE SERVIÇOS

A presente Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar, orientar e facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pela Desenvolve Roraima, promovendo maior transparência, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão. Este documento apresenta de forma clara e objetiva os principais serviços disponibilizados pela instituição, os canais de atendimento, os requisitos para acesso, os compromissos de atendimento assumidos pela agência, bem como os mecanismos de comunicação e manifestação disponíveis aos usuários.

A Carta de Serviços constitui instrumento de fortalecimento da relação entre a administração pública e a sociedade, contribuindo para:

- ampliar o acesso à informação;
- assegurar maior transparência na prestação dos serviços;
- orientar os usuários quanto aos procedimentos e canais disponíveis;
- promover a melhoria contínua do atendimento;
- fortalecer os princípios da eficiência, publicidade e accountability na gestão pública.

A Desenvolve Roraima reafirma, por meio desta Carta, seu compromisso com o desenvolvimento econômico e social do Estado de Roraima, pautando sua atuação na ética, responsabilidade institucional, inclusão produtiva e excelência no atendimento aos seus usuários.

## **SOBRE A DESENVOLVE RR**

A Agência de Fomento do Estado de Roraima S/A - Desenvolve Roraima é uma sociedade de economia mista, de capital fechado, instituída com fundamento na Lei Estadual nº 180, de 25 de setembro de 1997. Sua constituição ocorreu em 15 de maio de 1998, com autorização de funcionamento concedida pelo Banco Central do Brasil em 30 de junho do mesmo ano, iniciando oficialmente suas atividades em 15 de março de 1999.

A Desenvolve Roraima tem como finalidade promover o desenvolvimento econômico e social do Estado de Roraima, atuando por meio da concessão de financiamentos destinados a investimentos produtivos, capital fixo e capital de giro associado. Para viabilizar suas operações, a instituição utiliza recursos próprios, bem como recursos oriundos de fundos constitucionais, estaduais, municipais e de organismos nacionais e internacionais de fomento ao desenvolvimento.

A instituição disponibiliza linhas de crédito voltadas a pessoas físicas e jurídicas, abrangendo profissionais autônomos, microempreendedores individuais (MEI), microempresas, empresas de pequeno porte, além de pequenos e médios produtores rurais. Sua atuação busca estimular o empreendedorismo, fortalecer a economia local, ampliar oportunidades de geração de renda e contribuir para o desenvolvimento sustentável do estado.

Além da atividade de fomento financeiro, a Desenvolve Roraima participa ativamente de programas, projetos e ações estratégicas do Governo do Estado, oferecendo soluções financeiras alinhadas às demandas econômicas e sociais da população roraimense, consolidando-se como importante instrumento de desenvolvimento regional.



# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## Missão

Promover o desenvolvimento econômico e social do Estado de Roraima por meio da oferta de soluções financeiras acessíveis, sustentáveis e inclusivas, apoiando o empreendedorismo, a geração de emprego e renda, o fortalecimento dos pequenos negócios e o crescimento das atividades produtivas.

## Visão

Ser reconhecida como instituição de referência no fomento ao desenvolvimento regional, contribuindo de forma estratégica para o fortalecimento da economia roraimense, com excelência na prestação de serviços, inovação e compromisso com a sociedade.

## Valores

A Desenvolve Roraima orienta sua atuação nos seguintes valores institucionais:

- Ética e integridade;
- Transparência na gestão e nos serviços;
- Responsabilidade social e institucional;
- Compromisso com o desenvolvimento sustentável;
- Respeito ao cidadão e aos usuários dos serviços;
- Eficiência e qualidade no atendimento;
- Inclusão produtiva e incentivo ao empreendedorismo;
- Valorização das parcerias e do interesse público.

## **SERVIÇOS - DESENVOLVE RR**

A Desenvolve Roraima disponibiliza três principais serviços aos usuários:

### **1 - Serviço de Atendimento e Prospecção de negócios**

Canal responsável pelo primeiro atendimento ao cidadão ou empresa interessada em obter financiamento. Nesse serviço são prestadas orientações sobre linhas de crédito, documentação necessária, requisitos, análise inicial das propostas e encaminhamento dos pedidos de financiamento.

### **2 - Serviço de Acompanhamento e cobrança de Crédito**

Setor destinado ao acompanhamento das operações contratadas, oferecendo suporte aos clientes durante a vigência do financiamento. Também realiza processos de renegociação de dívidas, atualização cadastral, emissão de boletos, esclarecimento de pendências e apoio para regularização financeira.

### **3- Serviço de Ouvidoria**

Canal independente destinado ao recebimento de manifestações dos usuários, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações. A Ouvidoria atua na mediação entre a instituição e o cidadão, contribuindo para a transparência, melhoria contínua dos serviços e fortalecimento do atendimento ao público.

# 1 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO E PROSPECÇÃO DE NEGÓCIOS

## 1.1 - Quais serviços são oferecidos?

A GERAT (Gerência de Atendimento) disponibiliza os seguintes serviços:





- Orientação completa sobre linhas de crédito, incluindo requisitos, documentação, prazos e condições
- Cadastro e recepção de propostas de crédito;


## 1.2 - Quem pode acessar o serviço?

- Pessoas físicas e jurídicas;
- Empreendedores formais e informais;
- Interessados em acessar as linhas de crédito ofertadas pela Desenvolve Roraima.

## 3 - QUAIS SÃO AS LINHAS DE CRÉDITO DISPONÍVEIS?

Conheça as linhas de crédito disponíveis na Desenvolve Roraima:

LINHA CRÉDITO	PÚBLICO-ALVO	TAXA DE JUROS	PRAZO / CARÊNCIA	FINALIDADE	CARACTERÍSTICAS
 <b>MICROCRÉDITO EMPREENDEDOR</b>	Autônomos, MEI, ME e EPP	<b>1,99%</b> ao mês	Até 24 meses Carência de até 60 dias		• Valores entre R\$ 5 mil e R\$ 21 mil • Processo simplificado de agil análise
 <b>FUNGETUR</b>	MEI e ME cadastrados no Cadastur (setor turístico)	<b>Até 5% a.a. + INPC</b>	Até 48 meses Carência de até 6 meses		• Capital de giro, investimentos, aquisição de bens e fortalecimento do setor turístico.
 <b>CRÉDITO RURAL</b>	Produtores rurais da agricultura familiar, pequenos produtores e cooperativas	<b>3%</b> ao ano	Até 7 anos Carência de até 2 anos		• Produção rural, equipamentos e melhorias na propriedade. • Pode financiar capital de giro para o setor. • Condições facilitadas conforme regulamentação do programa.

 As condições podem variar conforme análise de crédito e atualização das políticas de cada linha. Para mais informações, entre em contato pelos nossos canais de atendimento.

# 1 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO E PROSPECÇÃO DE NEGÓCIOS

## 1.4 - Como o usuário pode acessar o serviço?

O acesso aos serviços pode ser realizado pelos seguintes canais:

**WhatsApp:** (95) 98418-9210;

### Atendimento presencial:

O atendimento presencial ocorre das 8h às 14h

**Endereço :** Av. Major Williams, nº 1335 – Centro Boa Vista – RR , CEP: 69301-110;

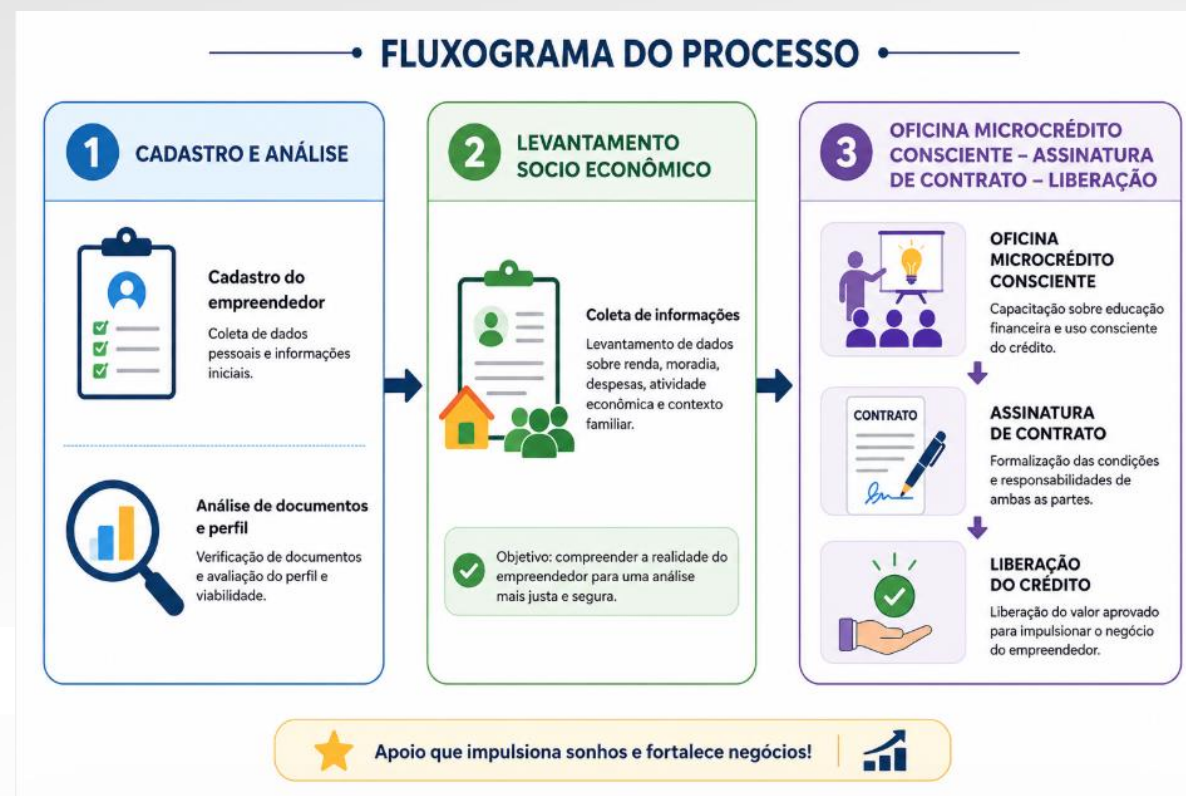
### Online através do Portal do Crédito:

<https://desenvolverr.com.br/portal-do-credito>

## 1.5 – Prazo para liberação do crédito

O prazo para liberação do crédito poderá variar de acordo com a linha de financiamento, análise cadastral e regularidade da documentação apresentada. Em condições normais, o prazo médio estimado é de aproximadamente 15 dias.

## 1.6 – Fluxograma do atendimento



## 2 - SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO E COBRANÇA DE CRÉDITO

### 2.1 - Quais serviços são oferecidos?

A GECOB (Gerência de Cobrança) disponibiliza os seguintes serviços:

- Emissão de 2ª via de boletos;
- Renegociação de dívidas;

### 2.2 - Quem pode acessar o serviço?

- Pessoas físicas e jurídicas;
- Clientes que contrataram alguma das linhas de crédito disponibilizadas pela instituição, tais como:
  - Microcrédito Empreendedor;
  - FUNGETUR;
  - Crédito Rural;
  - Demais linhas de financiamento ofertadas pela Desenvolve Roraima.

### 2.3 - Como o usuário pode acessar o serviço?

O acesso aos serviços pode ser realizado pelos seguintes canais:

**WhatsApp:** (95) 98418-9210;

#### **Atendimento presencial:**

Ocorre de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h00

**Endereço:** Av. Major Williams, nº 1335 – Centro Boa Vista – RR, CEP: 69301-110.

### 2.4 - É cobrado algo?

Não, todos os serviços prestados pela GECOB são gratuitos, não havendo cobrança para emissão de boletos, renegociação, acompanhamento ou atendimento aos clientes.



## 3- SERVIÇO DE OUVIDORIA

### 3.1. Quais serviços são oferecidos?

A Ouvidoria da Desenvolve Roraima atua como canal oficial de comunicação entre a instituição e seus usuários, oferecendo os seguintes serviços:

- Recebimento de reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações;
- Registro e acompanhamento das manifestações dos usuários;
- Prestação de esclarecimentos sobre demandas relacionadas aos produtos e serviços da instituição;
- Encaminhamento das manifestações aos setores responsáveis;
- Acompanhamento e resposta conclusiva às demandas apresentadas;
- Informação sobre o andamento e prazo de resposta das solicitações.

### 3.2. Quem pode acessar o serviço?

O serviço de Ouvidoria pode ser acessado por:

- Clientes da instituição;
- Usuários dos produtos e serviços da Desenvolve Roraima;
- Parceiros institucionais;
- Cidadãos em geral que desejem realizar manifestações relacionadas aos serviços prestados pela agência.

### 3.3. Como o usuário pode acessar esse serviço?

O acesso à Ouvidoria pode ser realizado pelos seguintes canais:

#### **Presencialmente:**

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h00, na Av. Major Williams, nº 1335, Centro, Boa Vista – RR;

#### **Por telefone:**

Número 0800-724-2210, em horário comercial;

#### **Por e-mail:**

ouvidoria@desenvolVERR.com.br;

#### **Pela internet:**

Registro de manifestações online, disponível 24 horas por meio do portal eletrônico da Ouvidoria.

#### **Prazo para Resposta:**

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

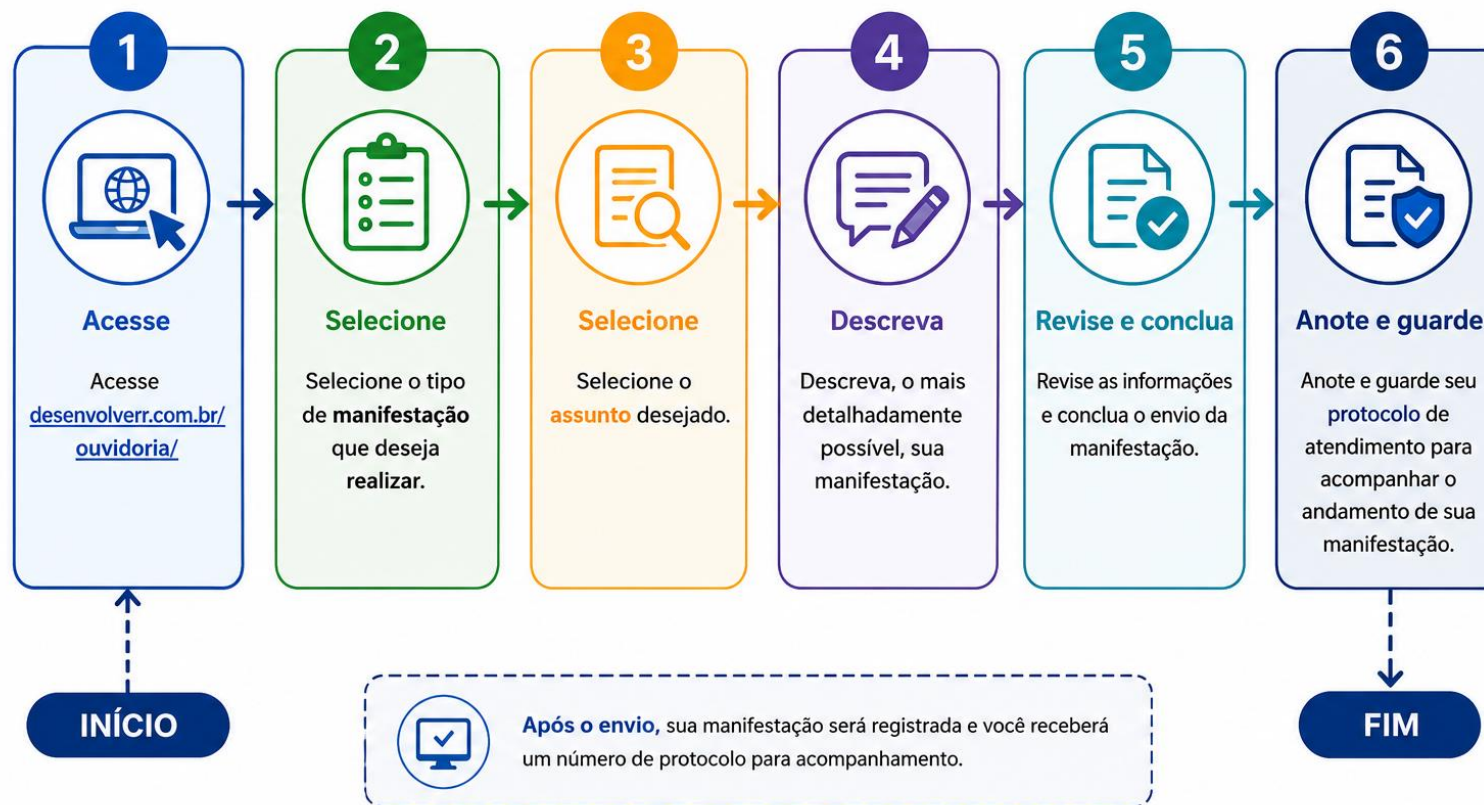
### 3.4. É cobrado algum valor pelo serviço?

Não. O serviço de Ouvidoria é totalmente gratuito, não havendo qualquer cobrança para registro, acompanhamento ou resposta das manifestações dos usuários.

### 3- SERVIÇO DE OUVIDORIA

#### FLUXO PARA REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA

Desenvolve Roraima



## **Ficha técnica**

**Mgleide Batista Carneiro**

Diretor Presidente - interino

**Mgleide Batista Carneiro**

Diretor de crédito e investimento

**Alessandra Sasso Campello**

Diretora de Administração e finanças

## **Elaboração**

**Nadim Figueiredo Abdala**

Ouvidor

Atualização Maio de 2026

