



**AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO  
PAULISTA**

**Relatório de Ouvidoria  
2012**

**BASE: DEZEMBRO/2012**

SUGEP – SUPERINTENDÊNCIA DE GOVERNANÇA E PLANEJAMENTO  
GEGEP.2 – GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

## SUMÁRIO

<b>1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. FLUXO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. CONSIDERAÇÕES GERAIS .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1. ESTATUTO .....</b>	<b>4</b>
<b>4.2. RELATÓRIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4.3. UNICAD .....</b>	<b>5</b>
<b>5. SEÇÃO ESTATÍSTICA .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1. ASPECTOS RELEVANTES DAS DEMANDAS RECEBIDAS .....</b>	<b>5</b>
<b>6. RECLAMAÇÕES ANO DE 2012 .....</b>	<b>9</b>
<b>6.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES .....</b>	<b>9</b>
<b>6.2. RELATÓRIO ESTATÍSTICO .....</b>	<b>9</b>
<b>6.3. MELHORIAS NO PROCESSO .....</b>	<b>16</b>

## **1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Nossa Caixa Desenvolvimento – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A. (“Desenvolve SP”) iniciou suas atividades em 11 de março de 2009, e em 29 de abril de 2009 foi instituída a Ouvidoria.

A Ouvidoria é responsável por recepcionar e registrar todas as reclamações, sugestões e comentários de clientes e usuários, relativas aos serviços e produtos da Agência.

Na estrutura organizacional, a Ouvidoria está ligada à Presidência, com canal direto com o Conselho de Administração, estando segregada da Auditoria Interna.

É composta pelo Ouvidor, devidamente certificado, linha 0800 disponível, sendo que a divulgação ao público é por meio dos canais de comunicação interno e externo, estando disponível nos contratos utilizados para a formalização de negócios e demais documentos e materiais que se destinem aos clientes e usuários para difundir os produtos e serviços da Agência.

A estrutura de atendimento atende às necessidades da Agência e a demanda de atendimento apresentada, em conformidade aos aspectos legais e regulamentares. A Ouvidoria conta ainda com apoio da área de Governança e Planejamento que oferece suporte administrativo e operacional à área, obtendo pessoas devidamente treinadas e certificadas.

O acesso à Ouvidoria está garantido a todo e qualquer cliente / usuário. No sítio eletrônico da Agência há uma página específica de informações sobre a finalidade da Ouvidoria, dados para contato e identificação do Ouvidor, bem como um canal de comunicação direto disponível de fácil acesso para o cliente.

No 1º semestre de 2012, a fim de dar mais segurança e transparência ao canal da Ouvidoria, foi implantado o sistema de gravação das ligações recebidas pelo telefone 0800.

## **2. FLUXO DE ATENDIMENTO**

O fluxo de atendimento está delineado de uma forma tal (ver Figura I – Fluxo de Atendimento Ouvidoria), que envolve o atendimento ao cliente, o registro da reclamação, a análise, o encaminhamento às áreas gestoras, se necessário, elaboração da resposta com retorno desta ao Cliente, e o envio de informações

ao Banco Central do Brasil, sendo todos os passos gerenciados pela área da Ouvidoria da Desenvolve SP.

**FLUXO DE ATENDIMENTO OUVIDORIA**

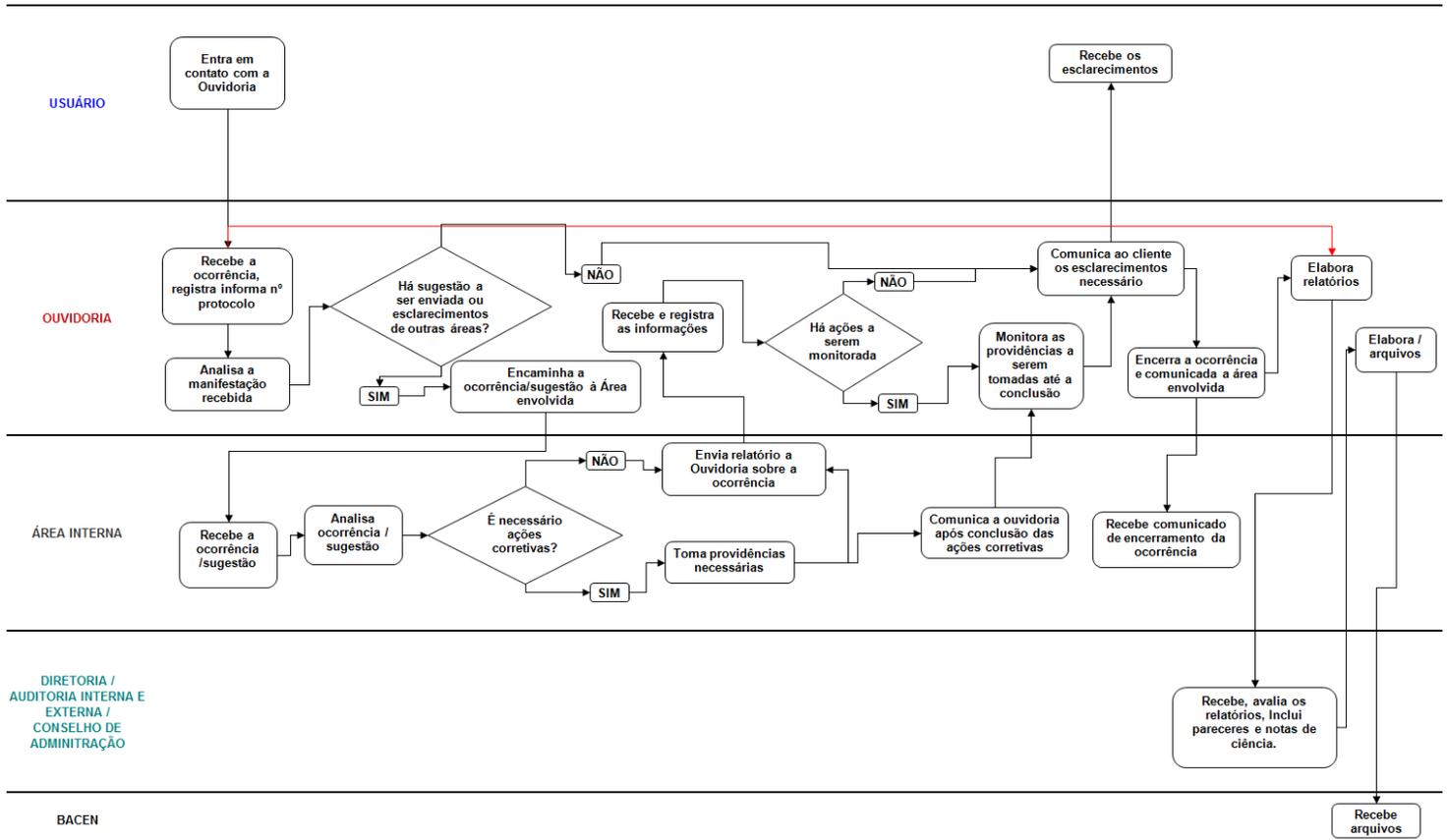


Figura 1 – Fluxo de Atendimento Ouvidoria

Os canais de comunicação disponíveis ao cliente para registro de uma reclamação são: carta, email, telefone (0800), site institucional e presencial, conforme abaixo:

- Carta/Presencial: Rua da Consolação, 371 – 10º andar – Centro – São Paulo – SP, CEP 01301.000;
- email: [ouvidoria@desenvolvesp.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolvesp.com.br)
- Site institucional: [www.desenvolvesp.com.br](http://www.desenvolvesp.com.br)
- Telefone: 0800.770.6272

Ao receber a reclamação, a Ouvidoria informa ao cliente o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta, de até 15 dias.

Após analisar a reclamação, se necessário, a área da Ouvidoria poderá solicitar esclarecimentos à área interna diretamente envolvida. Ao receber uma solicitação, a área prioriza os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários com retorno à Ouvidoria, observando o prazo estipulado de resposta no corpo da solicitação.

Caso seja detectada a necessidade de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria em conjunto com a área gestora providencia as adequações necessárias, sendo posteriormente apreciada à Diretoria Colegiada e ao Conselho Administração.

A resposta final ao cliente é elaborada pela Ouvidoria com os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das áreas gestoras, quando houver, cientificando os reclamantes acerca das demandas e providências internas adotadas dentro do prazo estipulado de retorno de resposta informado ao cliente quando do registro da reclamação.

### **3. CERTIFICAÇÃO**

A atual Ouvidora, Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion participou do programa de capacitação e certificação profissional em Ouvidor, estando apta a exercer a atividade.

Além do Ouvidor, na área de suporte da Ouvidoria, há dois funcionários treinados e certificados para o atendimento.

### **4. CONSIDERAÇÕES GERAIS**

#### **4.1. Estatuto**

Todas as informações da Ouvidoria constam no Estatuto da Agência, em atendimento ao artigo 3º da Resolução nº 3.849.

#### **4.2. Relatórios**

O Relatório do Diretor responsável e do Ouvidor é elaborado de acordo com o especificado na Resolução nº 3.849 e Circular nº. 3.503, e ficará à disposição do Banco Central por 05 (cinco) anos nas dependências da Ouvidoria, juntamente com o parecer da auditoria interna e externa.

O Relatório emitido semestralmente é apreciado à Diretoria Colegiada e ao Conselho de Administração da Agência e, após aprovação, divulgado a toda instituição.

### 4.3. UNICAD

O Diretor responsável, Ouvidor e número da linha telefônica 0800 já se encontram devidamente registrados no Sistema de informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

## 5. SEÇÃO ESTATÍSTICA

### 5.1. Aspectos Relevantes das Demandas Recebidas

A Desenvolve SP recebeu, no ano de 2012, 181 contatos nos canais de atendimento da Ouvidoria (email, telefone, atendimento presencial ou cartas).

Para facilitar a análise realizada neste relatório, as demandas foram classificadas, conforme segue abaixo:

- a) **Atendimento comercial:** quando o cliente entra em contato por um dos canais da Ouvidoria para sanar dúvidas ou obter informações a respeito das linhas de financiamento. Nestes casos, a Ouvidoria encaminha o contato do cliente à Área de Negócios, para atendimento.
- b) **Denúncia:** quando o cliente / usuário / parte interessada faz uma denúncia à Agência. Quando necessária, a Auditoria Interna é acionada para apuração do caso.
- c) **Engano:** quando o cliente faz a associação indevida entre a Desenvolve SP e o extinto Banco Nossa Caixa S.A., ou quando o cliente acredita ser a Agência um banco comercial, solicitando informações sobre cartão de crédito, contas correntes ou assuntos similares. Vale ressaltar que esse tipo de atendimento se tornou menos frequente no 2º semestre do ano, tendo em vista que, a nova marca da Agência, **Desenvolve SP**, foi lançada, mitigando a associação incorreta com o Banco Nossa Caixa S.A.
- d) **Reclamações:** são os registros de clientes da Desenvolve SP que possuem alguma crítica / reclamação / sugestão a fazer.
- e) **Outros:** são contatos realizados com a Ouvidoria que não se enquadram aos temas acima.

Conforme Gráfico I, no mês de maio foi registrado a maior quantidade de atendimentos, no total de 25, sendo que 14 contatos foram referentes às consultas sobre linhas de financiamento ou outras dúvidas relacionadas à área de negócios.

No 1º semestre de 2012, foram registrados 93 atendimentos, enquanto que no 2º semestre, 88, totalizando 181 atendimentos no ano.

Ainda no Gráfico I, é possível observar a quantidade de atendimento realizado para cada tema. Foi registrado apenas 01 atendimento sob o tema “denúncia” e 04 sob o tema “engano”. Sob o tema “Reclamações” foram realizados 30 atendimentos e “outros temas”, 40. O “atendimento comercial” foi o tema com maior número de atendimentos, totalizando 106 registros.

### Distribuição Mensal dos Atendimentos da Ouvidoria

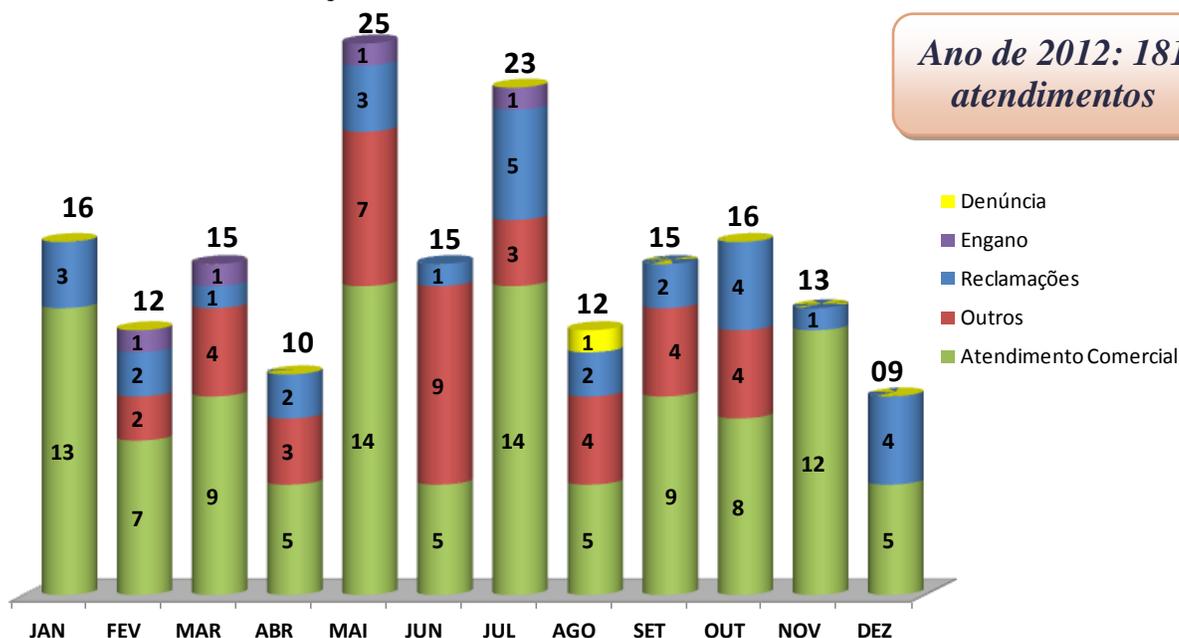


Gráfico I

No ano de 2012, a Ouvidoria recebeu uma denúncia de suspeita de fraude. O caso foi levado ao conhecimento da Auditoria Interna, que tomou as providências necessárias. O atendimento realizado foi classificado como “denúncia” e representou 0,6% dos 181 casos recebidos em 2012.

Apenas 2,2% do total foram classificados como “engano”. A redução deste tipo de atendimento foi notada a partir do 2º semestre de 2012, tendo em vista que em julho foi lançada a nova marca da Agência: **Desenvolve SP**.

Essa mudança reduziu a associação incorreta que os clientes, usuários e demais pessoas faziam com o extinto Banco Nossa Caixa S.A., ou com outros bancos comerciais.

As reclamações propriamente ditas representam 16,6% do total e 22,1% foram contatos para resolução de problemas cadastrais no site ou solicitações diversas, sendo classificadas como “outros”.

Dos 181 contatos, 58,6% foram solicitações sobre informações das linhas de financiamento da Agência, classificada como “atendimento comercial” e, para dar prosseguimento à solicitação do cliente, foram encaminhadas à área de negócios para atendimento.

### Classificação dos atendimentos pelos canais da Ouvidoria - Ano de 2012

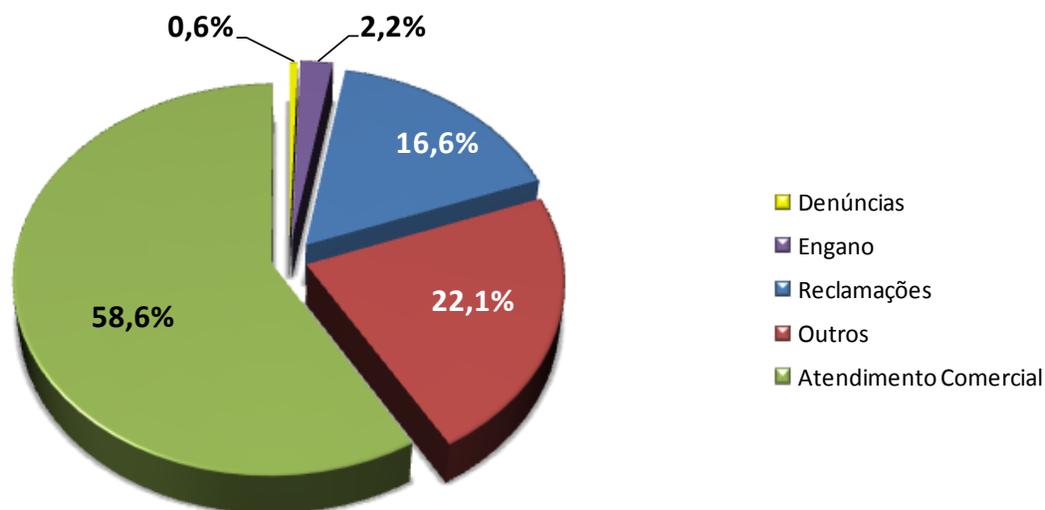


Gráfico II

Em 2012, O canal de comunicação mais utilizado pelo cliente foi o telefone, registrando-se 128 atendimentos, o que corresponde a 70,7% do total. Já 51 atendimentos foram realizados via email, o que equivale a 28,2% do total, e apenas 02 atendimentos, o equivalente a 1,1%, foram feitos presencialmente, não sendo registrado nenhum atendimento via correio, conforme demonstra o Gráfico III.

### Total de Atendimento - Meio de Contato Ano de 2012

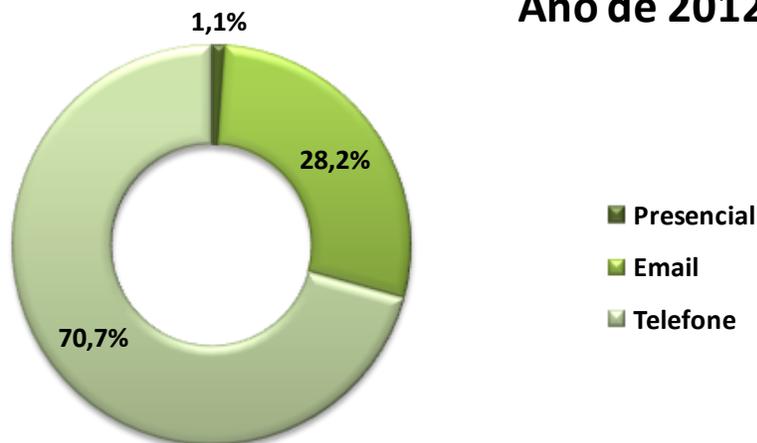


Gráfico III

Em relação aos municípios, os usuários da cidade de São Paulo foram os que mais entraram em contato pelos canais de atendimento da Ouvidoria. Dos 181 atendimentos, 33% foram realizados para usuários da cidade de São Paulo, seguido por 4% de usuários das cidades de Campinas e Guarulhos e 2% de Piracicaba. Outras cidades representam 32% do total e 25% não informaram os municípios de origem, conforme Gráfico IV.

### Cidades

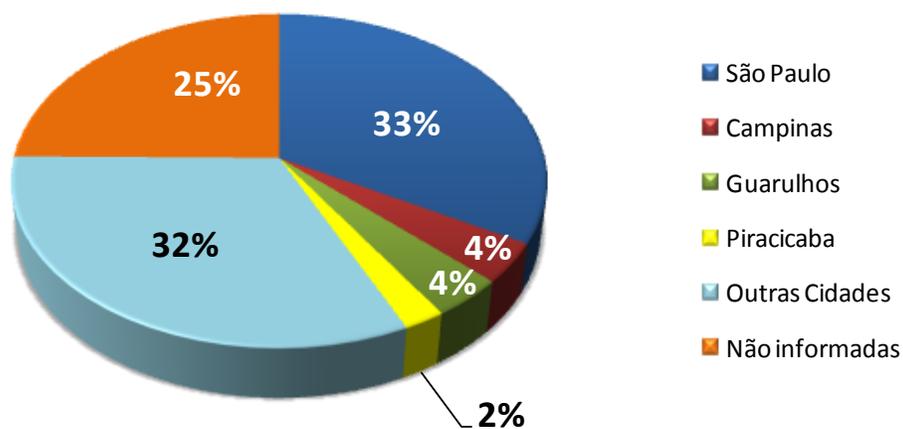


Gráfico IV

## 6. RECLAMAÇÕES ANO DE 2012

### 6.1. Critérios de qualificação das reclamações

- a) **Reclamação Procedente:** quando há constatação de descumprimento de alguma norma jurídica, Código do Consumidor, de órgãos reguladores ou de alguma cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.
- b) **Reclamação improcedente:** quando não enquadrada como Reclamação Procedente.
- c) **Procedente solucionada:** Reclamações procedentes solucionadas e procedimentos corrigidos, conforme detectado no registro da ocorrência.
- d) **Procedente não solucionada:** Reclamações que apesar de serem procedentes, não foi possível o atendimento a contento ao pedido do cliente e/ou necessidade.

**Observação:** Quando não for possível verificar a veracidade da informação junto às fontes ou áreas informantes, ou for constatado que, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, forem detectadas falhas nos processos internos, a reclamação será considerada procedente.

### 6.2. Relatório estatístico

Considerando os registros relativos às reclamações recebidas na Ouvidoria da Desenvolve SP, desde janeiro até dezembro de 2012, foram registradas **30 ocorrências**, 18 classificadas como improcedentes, 11 como procedentes solucionadas e 01 classificada como procedente não solucionada.

## Reclamações Ano de 2012

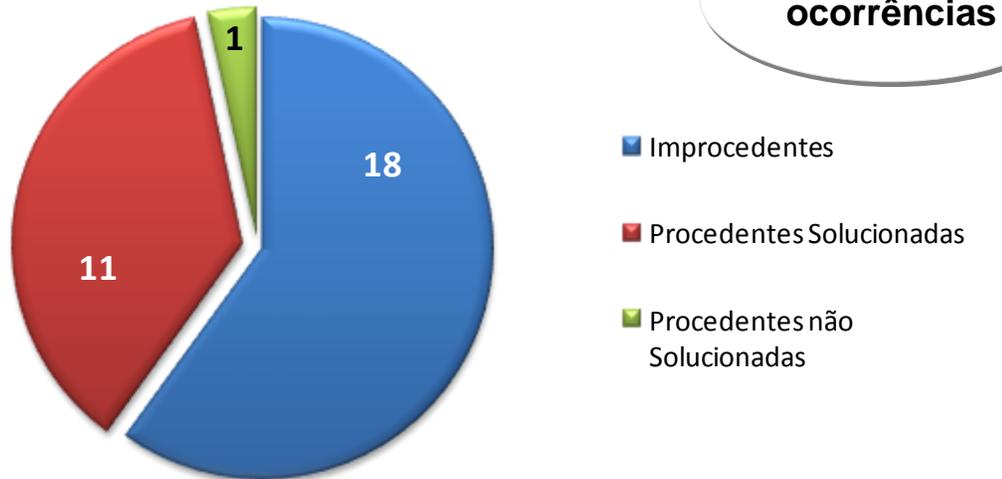


Gráfico V

No 1º semestre, foram registradas 09 ocorrências classificadas como improcedentes e 03 como procedentes solucionadas. No 2º semestre, 09 foram classificadas como improcedentes, 08 como procedentes solucionadas e 01 como procedente não solucionada, conforme Gráfico VI.

## Reclamações - Por semestre - 2012

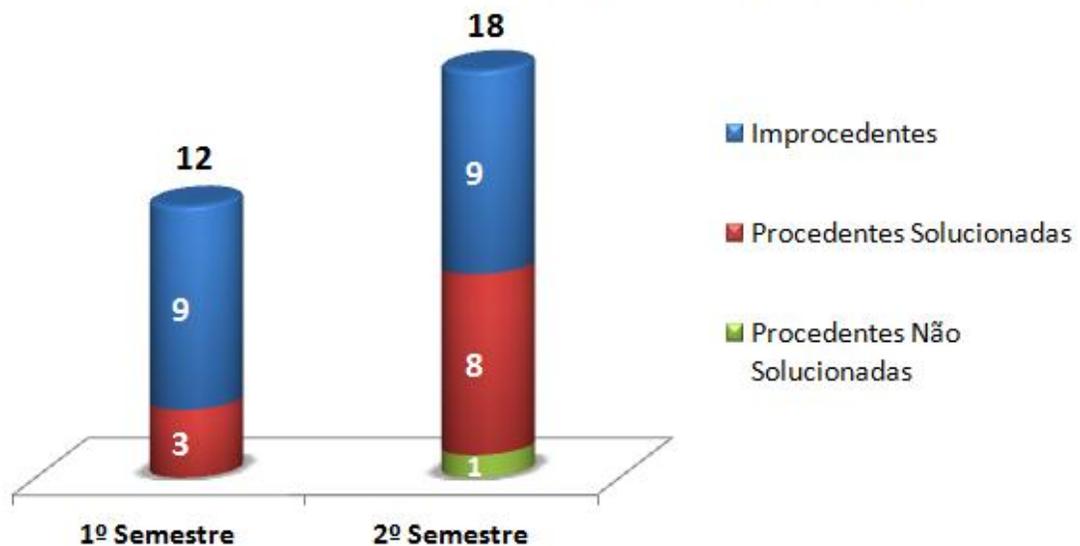


Gráfico VI

A reclamação classificada como procedente não solucionada ocorreu devido a uma reclamação feita por um usuário insatisfeito com o atendimento da Desenvolve SP. Como o cliente não conseguiu identificar o atendente, não foi possível tomar as providências necessárias para o caso específico, mas os superintendentes da área de negócios foram notificados do caso e informaram que sua equipe de atendentes seria treinada para realizar o adequado atendimento ao público.

Para fins estatísticos, os registros dos anos de 2010 e 2011 serão aqui comparados. No ano de 2010, foram registradas 11 ocorrências, sendo 06 classificadas como improcedentes e 05 como procedentes solucionadas, enquanto que em 2011, foram registradas 19 ocorrências, sendo 10 improcedentes e 09 procedentes solucionadas. Já no ano de 2012, foram registradas 30 ocorrências, sendo 18 improcedentes, 11 procedentes solucionadas e 01 procedente não solucionada, conforme Gráfico VII.

### Classificação das Reclamações

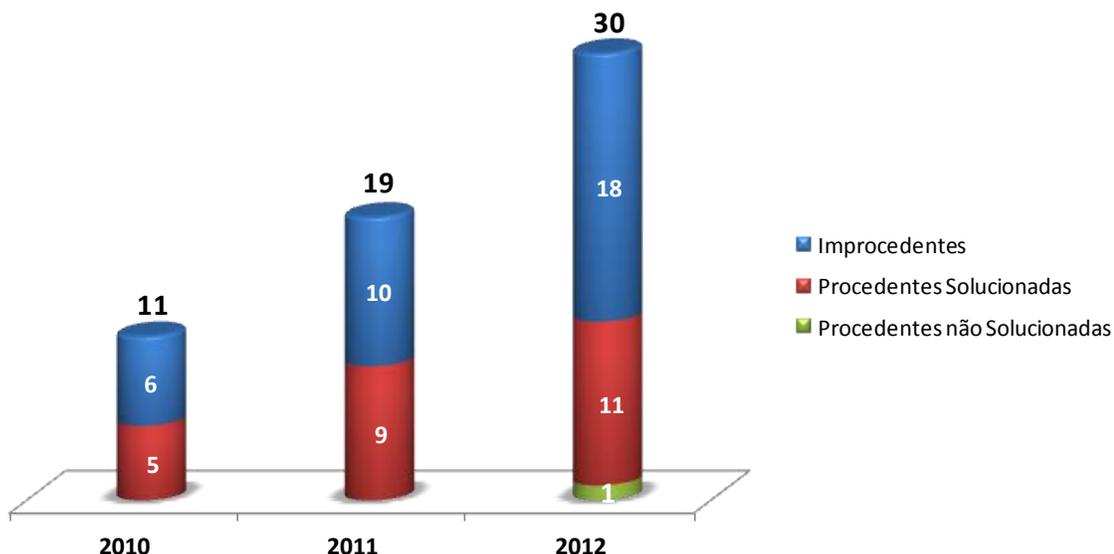


Gráfico VII

Com o aumento das operações da Desenvolve SP, devido à divulgação da Agência, em decorrência do lançamento da nova marca, o Canal da Ouvidoria registrou um aumento de 58% nas reclamações registradas, entre os anos de 2011 e 2012. Vale ressaltar que, apesar do aumento registrado, a maioria das reclamações foi registrada como improcedente, conforme demonstrado no gráfico acima.

Observa-se que todas as respostas aos clientes foram apresentadas dentro

dos prazos estipulados pela Resolução nº 3.849/10. O prazo médio de resposta foi de 06 dias, em 2012.

Abaixo, segue Gráfico VIII com a distribuição mensal das reclamações.

### Distribuição Mensal das Reclamações

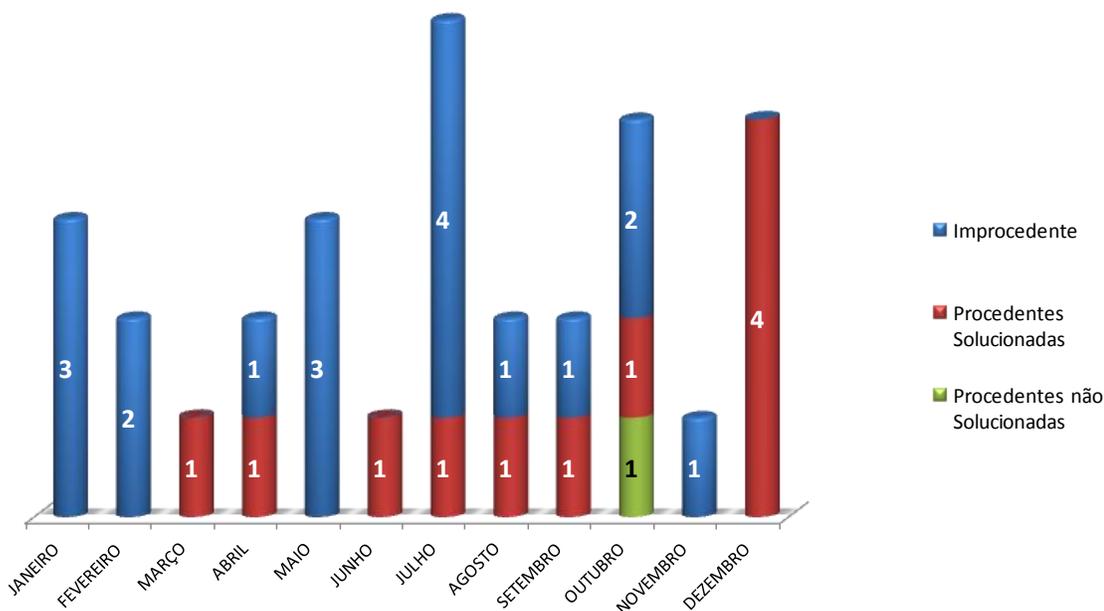


Gráfico VIII

O público atendido pela Desenvolve SP são pessoas jurídicas, portanto, no ano de 2012, 97% dos registros foram desse público, exceto 01 ocorrência, oriunda de uma pessoa física, que foi classificada como “Outros Temas”.

Esse registro ocorreu por intermédio de um candidato aprovado no Concurso Público de Auxiliar Administrativo da Agência, realizado em 2009, que não se apresentou na data estipulada para assinatura do contrato, ocasionando a perda da vaga, conforme subitens 1.1, 1.2 e 2.1 do Capítulo XIV e item 21 do Capítulo XV do referido Edital. Esse registro foi oriundo da cidade de Paraty, Rio de Janeiro.

Apenas dois registros foram oriundos de cidades fora do Estado de São Paulo, um da cidade de Paraty, conforme mencionado no parágrafo acima e outro da cidade do Rio de Janeiro.

Em relação aos temas dos atendimentos, em 2010, houve 01 registro sobre o tema “Atendimento” e 10 registros sobre o tema “Operações de Crédito”,

enquanto que em 2011, houve 07 registros sobre o tema “Atendimento”, 10 sobre “Operações de Crédito”, 01 sobre “Publicidade Enganosa ou Abusiva”, e 01 classificado como “Outros Temas”. Já no ano de 2012, houve 06 registros sobre o tema “Atendimento”, 23 sobre o tema “Operações de Crédito” e 01 classificado como “Outros Temas”, conforme o Gráfico IX.

### Temas das Reclamações

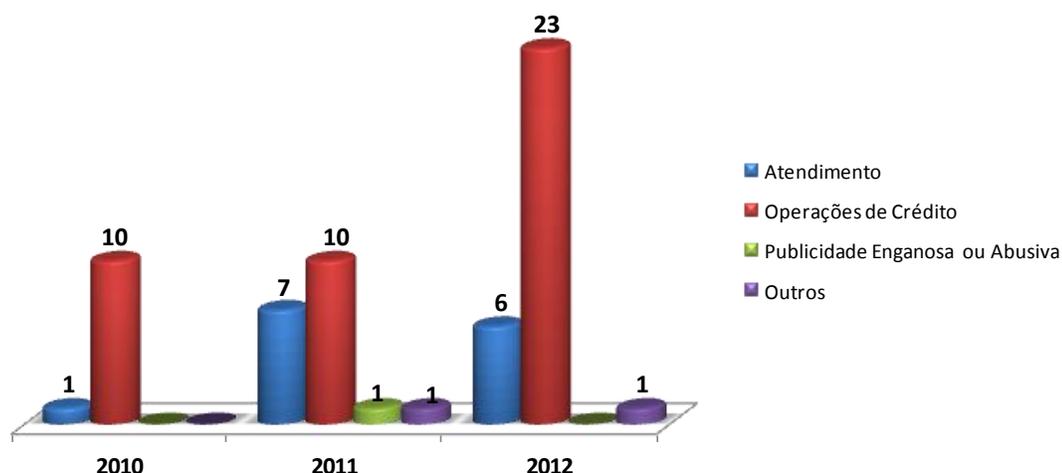


Gráfico IX

Em relação o canal de atendimento, no ano de 2010, foram realizados 04 atendimentos por email e 07 por telefone, enquanto que em 2011 foram 11 por email e 08 por telefone.

Já no ano de 2012, a Ouvidoria realizou 20 atendimentos por email, 08 por telefone e 02 atendimentos presenciais. Dos 08 atendimentos realizados via telefone, 01 deles também foi recepcionado pessoalmente, mas para fins estatísticos, considera-se somente a primeira forma de contato com os canais da Ouvidoria, no caso, o telefone.

Abaixo, segue Gráfico X.

## Meio de Contato

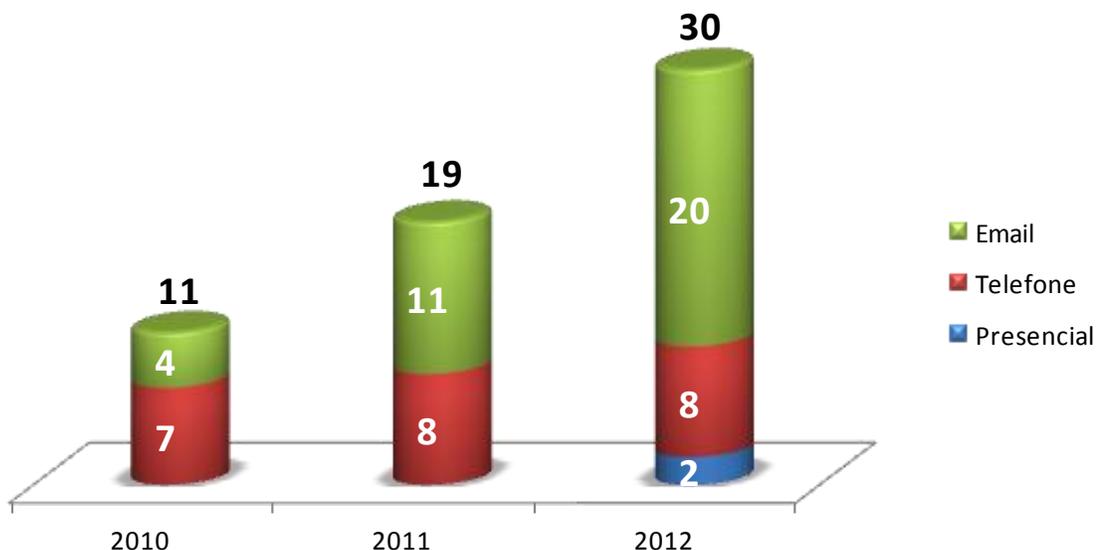


Gráfico X

Nota: não houve recepção de demandas via correio nos períodos mencionados.

Destaca-se que as respostas foram elaboradas pela Ouvidoria, com suporte das áreas internas e enviadas aos interessados dentro do prazo estipulado, conforme previsto na Resolução nº. 3.849, Artigo 2º, Inciso III.

A seguir são apresentadas tabelas que mostram os dados analíticos do 1º e 2º semestre de 2012:

**RELATÓRIO II - REGISTRO DE RECLAMAÇÕES - SP 1º Sem.2012**

OCORRÊNCIAS		jan/12		fev/12		mar/12		abr/12		mai/12		jun/12		TOTAL PF			TOTAL PJ						
CÓD.	DESCRIÇÃO	I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	PNS <sup>4</sup>	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS				
001	ATENDIMENTO	Qtde						1			1			1			0	0	0	0	3	0	
		TP <sup>1</sup>						PJ			PJ			PJ									
002	CHEQUES	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
003	CONTA-CORRENTE	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde	2		2				1		3						0	0	0	8	0	0	
		TP <sup>1</sup>	PJ		PJ				PJ		PJ												
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
007	TARIFAS E ASSEMBLADOS	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRES DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE	Qtde															0	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>																					
013	OUTROS TEMAS	Qtde	1														1	0	0	0	0	0	
		TP <sup>1</sup>	PF																				
	<b>TOTAL</b>		3	0	0	2	0	0	0	1	0	1	1	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0
																	1	0	0	8	3	0	

- 1 : TP= Tipo de pessoa (Física ou Jurídica)
- 2: I = Improcedente
- 3: PS = Procedente solucionada
- 4: PNS = Procedente não solucionada

*Tabela I – Registro de Ocorrências – 1º Semestre de 2012*

**RELATÓRIO II - REGISTRO DE OCORRÊNCIAS - SP\_2º Sem.2012**

CÓD.	OCORRÊNCIAS	jul/12			ago/12			set/12			out/12			nov/12			dez/12			TOTAL PF			TOTAL PJ		
		I <sup>2</sup>	PS <sup>3</sup>	PNS <sup>4</sup>	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS												
001	ATENDIMENTO	Qtde	1							1	1								0	0	0	1	1	1	
	TP <sup>1</sup>		PJ							PJ	PJ														
002	CHEQUES	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde	4		1	1	1	1	1	1	1	1	1			4			0	0	0	8	7	0	
	TP <sup>1</sup>		PJ		PJ	PJ	PJ	PJ	PJ	PJ	PJ	PJ	PJ			PJ									
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
007	TARIFAS E ASSEMELHADOS	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRAS DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
013	OUTROS TEMAS	Qtde																	0	0	0	0	0	0	
	TP <sup>1</sup>																								
TOTAL			4	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	9	8	1	

1: TP= Tipo de pessoa (Física ou Jurídica)  
2: I = Improcedente  
3: PS = Procedente solucionada  
4: PNS = Procedente não solucionada

*Tabela II – Registro de Ocorrências – 2º Semestre de 2012*

### 6.3. Melhorias no Processo

No ano de 2012, a Ouvidoria recebeu 12 reclamações classificadas como procedentes solucionadas ou não solucionadas. Os principais problemas detectados podem ser classificados da seguinte forma:

- a) Falha no atendimento. Para dirimir esses problemas, durante o ano de 2012, foram realizados cursos e treinamentos, conforme Tabela III, aplicados aos colaboradores lotados nas áreas que estão ligadas diretamente ao atendimento ao público.

CURSOS OFERECIDOS	Nº DE EMPREGADOS QUE PARTICIPARAM	ÁREAS PARTICIPANTES
Programa de Liderança de Alta Performance	2	SUNOP.1 E SUNOP.2 <sup>1</sup>
Técnicas de Apresentação em Público	5	SUNOP.2
Negociação	25	SUNOP.1 E SUNOP.2
PDL - Programa de Desenvolvimento de Liderança	3	SUNOP.1 E SUNOP.2
Formação de Gerente de Negócios	22	SUNOP.1 E SUNOP.2
<b>TOTAL DE EMPREGADOS CONTEMPLADOS</b>	<b>57</b>	

*Tabela III – Cursos Oferecidos no Ano de 2012*

Para 2013, como reforço, será realizado um projeto informativo, por meio de periódicos, a todos os colaboradores da Desenvolve SP, destacando a importância de se prestar um bom atendimento ao cliente.

**b) Falha nos procedimentos internos:** algumas falhas no processo da Desenvolve SP foram observados, como:

- Atrasos nos procedimentos internos: o volume de operações aumentou demasiadamente, e o quadro de empregados apresenta-se insuficiente para manter o mesmo desempenho operacional frente a essas demandas. O perfil dos pedidos de financiamento também mudou, passando de uma concentração na linha de capital de giro para financiamento a projetos, o que demanda, também, um processo de análise mais complexo.

Para minimizar esse problema de estrutura de pessoal, a Diretoria Colegiada e o Conselho de Administração da Desenvolve SP, juntamente com as alçadas externas de aprovação, estão em processo de deliberação do novo Plano de Cargos e Salários, a fim de que nos próximos anos, o número de colaboradores seja compatível com as demandas da Agência.

- Conferência da data de validade do cadastro: foi observada uma

<sup>1</sup> SUNOP: Superintendência de Negócios e Operações

falha no processo por falta de conferência da data de validade do cadastro do cliente antes da emissão do contrato de financiamento. Essa conferência era efetuada pela área somente na data de liberação do crédito, após a emissão e assinatura do contrato e liberação da carta de crédito.

Após a constatação, a área responsável implantou, como rotina diária, a verificação dessa validade antes da emissão dos contratos.

Conclui-se, portanto que, apesar de ter havido falhas no atendimento e nos procedimentos internos, a Desenvolve SP sanou os problemas encontrados, a fim de buscar a excelência nos serviços prestados.

**São Paulo, 23 de janeiro de 2013.**

**Gilmara Aparecida B. Brancalion**  
Ouvidora

**Milton Luiz de Melo Santos**  
Diretor Presidente

## **PARECER DA AUDITORIA INTERNA**

Em face ao que determina a Resolução 3.849 de 25/03/2010, esta Auditoria Interna realizou análise nos procedimentos e métodos adotados pela Ouvidoria da Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A. - Desenvolve SP.

Os trabalhos desenvolvidos contemplaram a verificação dos impressos, formulários, instrumentos de crédito e do site institucional, com relação à divulgação das possíveis formas de contato do público externo com a Ouvidoria, a realização de testes e simulações relacionados à disponibilidade dos canais de comunicação, como por exemplo, telefone e formulário eletrônico disponível no site e a verificação das certificações dos Ouvidores/Atendentes da área.

Adicionalmente, foram objeto de avaliação os controles internos, relatórios, gráficos e demais documentos gerados em função das ocorrências registradas no segundo semestre de 2012, concluindo-se que os procedimentos adotados atendem às exigências estabelecidas.

À vista do exposto, expressamos nossa concordância sem ressalvas ao contido no Relatório da Ouvidoria relativo ao 2º semestre de 2012.

São Paulo, 21 de janeiro de 2013.

Michelle Bonifácio Farias Gatti  
Assistente Substituta

Florivaldo Fabricio  
Gerente de Auditoria