

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2014**

**DEZEMBRO DE 2014**



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS .....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>RECLAMAÇÕES RECEBIDAS .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1.</b>	<b>Critérios de qualificação das reclamações .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2.</b>	<b>Seção estatística .....</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>MELHORIAS DE PROCESSOS .....</b>	<b>18</b>
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>22</b>

---



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

A Ouvidoria foi instituída na Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A. no dia 29 de abril de 2009, em cumprimento ao disposto na Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen) nº 3.477, de 26 de julho de 2007, revogada pela Resolução Bacen nº 3.849, de 25 de março de 2010, que dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Subordinada à Presidência e segregada da Auditoria Interna, a Ouvidoria tem como missão assegurar o cumprimento das exigências legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes, atuando como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Desenvolve SP, a instituição conta com a Ouvidora, devidamente certificada e apta a exercer a atividade, Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion, que participou, em 2014, dos eventos: “Diálogo entre o Conselho de Transparência da Administração Pública e a Rede Paulista de Ouvidorias”, em março, e “II Encontro de Ouvidorias do Estado de São Paulo”, em abril, promovidos pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo (CCISP).

A estrutura da Ouvidoria da Desenvolve SP atende as necessidades da instituição e as demandas apresentadas e, além da Ouvidora, conta com o suporte operacional da Superintendência de Governança e Planejamento, com três colaboradores capacitados e certificados, onde, dentre estes, há um colaborador habilitado e certificado para a prática da comunicação em Língua de Sinais.

A divulgação da Ouvidoria da Desenvolve SP se dá por meio de um ícone na página inicial do *site* institucional, o qual redireciona a página dedicada ao canal de comunicação, com informações acerca da sua finalidade e formas de acesso, bem como por meio de informações expostas no site do “Portal do Cidadão do Estado de

São Paulo”, e do número telefônico gratuito registrado nos documentos e materiais que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

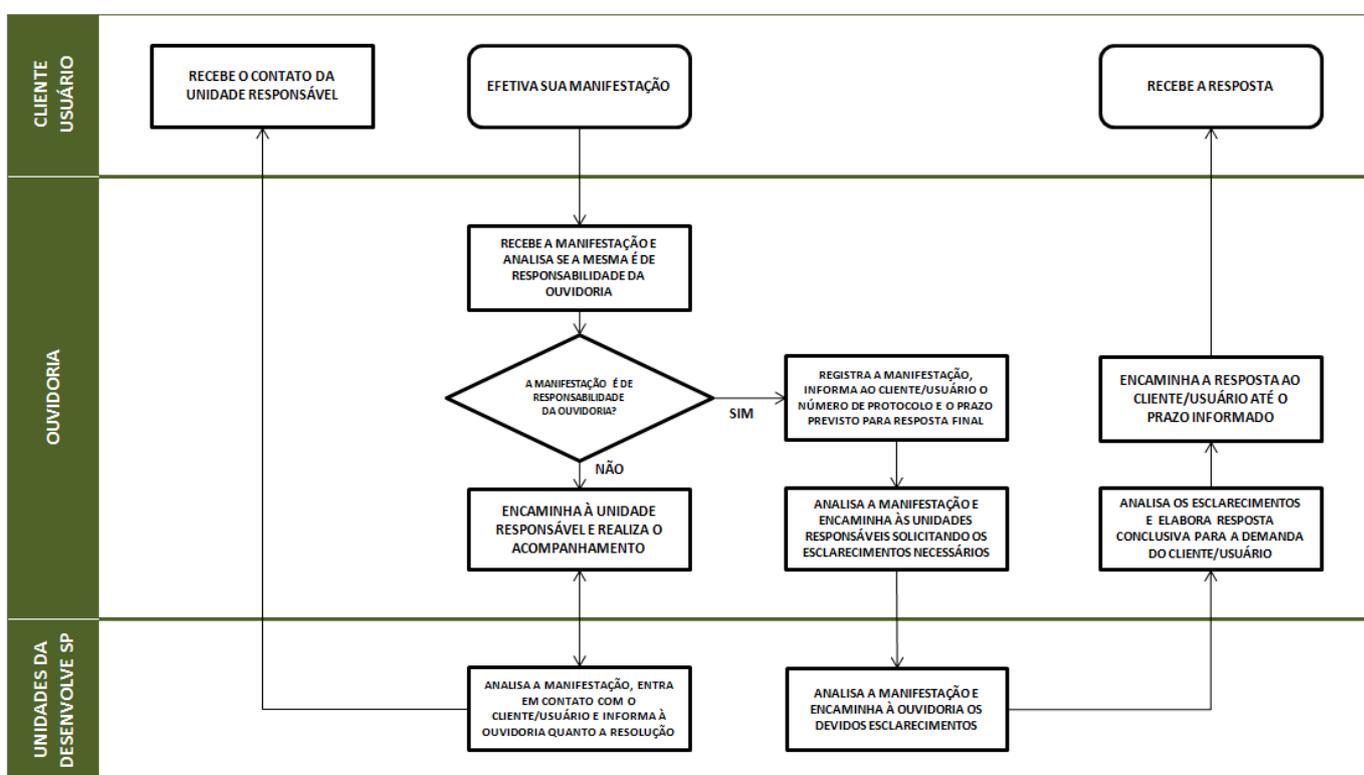
O número telefônico, bem como os dados relativos ao Diretor responsável pela Ouvidoria e da Ouvidora, se encontram devidamente registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos e incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça.

## 2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve SP, conforme disposto no Fluxograma 1, inicia-se a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, aonde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cliente ou usuário.

FLUXOGRAMA 1 – FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Desenvolve SP (2014)

O acesso dos clientes e usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- **Pela internet:** mediante preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no *site* institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico [ouvidoria@desenvolvesp.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolvesp.com.br);
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, na sede da instituição;

- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, por meio do número 0800-770-6272, que possui sistema de gravação;
- **Por meio do envio de carta:** à Ouvidoria da Desenvolve SP, situada na sede da instituição.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cliente/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta final, o qual não deve ultrapassar quinze dias, contados a partir da data de registro da ocorrência.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas, que ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

A resposta final ao cliente/usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cliente/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

### **3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o ano de 2014 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

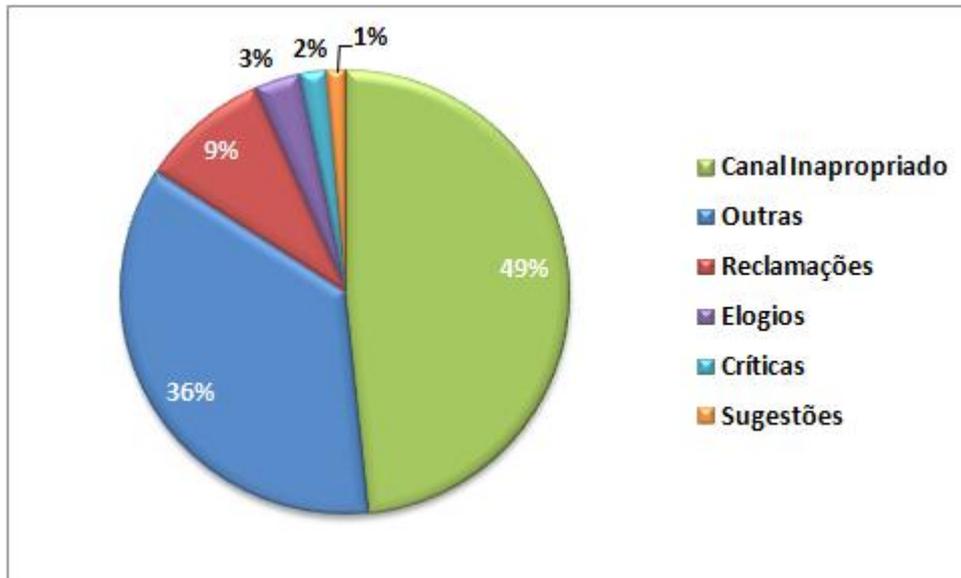
As manifestações com conteúdo de críticas, elogios, reclamações e sugestões, foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários. A Ouvidoria da instituição não registrou denúncias em 2014.

Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu 151 demandas em 2014. Esse total representou decréscimo de somente 2% em relação ao ano anterior, no qual a Ouvidoria recebeu 154 demandas.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, 49% das demandas recebidas no ano de 2014 foram categorizadas como canal inapropriado, com um total de 73, referentes às demandas de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional da Desenvolve SP, e 36% das demandas recebidas foram categorizadas como outras, com um total de 54 manifestações decorrentes de enganos, verificando a incerteza dos clientes e usuários em relação às atribuições da Ouvidoria. As reclamações, com um total de 14, representam 9% das demandas recebidas, os elogios, com um total de 05, representam 3%, as críticas com um total de 03, representam 2%, e as sugestões, com um total de 02, representam 1%.

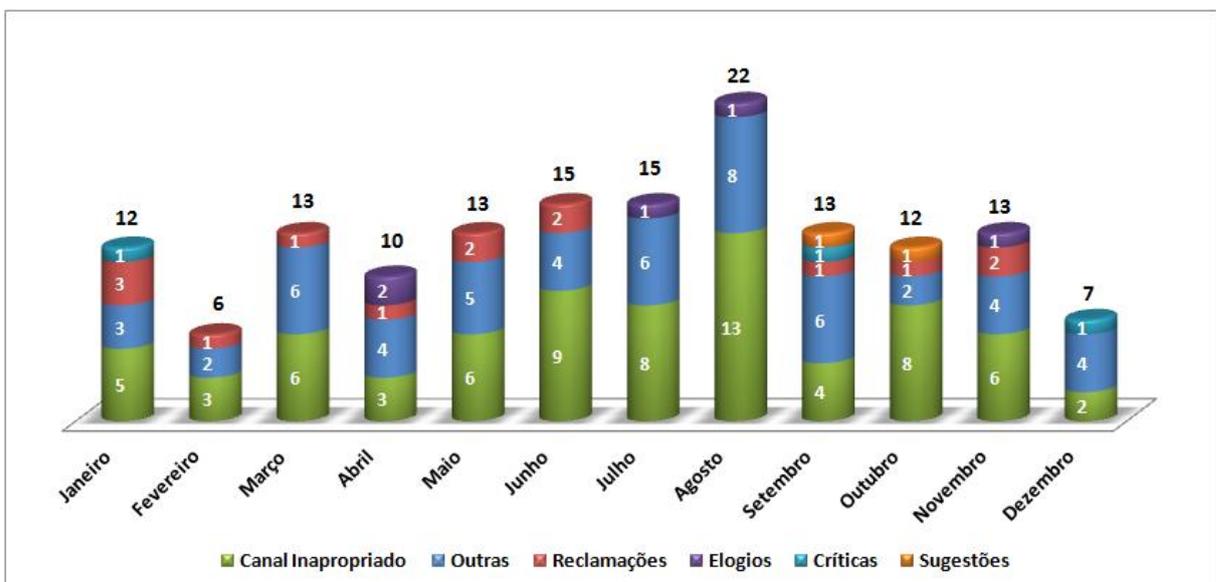
GRÁFICO 1 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS



Fonte: Desenvolve SP (2014)

Conforme o Gráfico 2, o mês de agosto apresentou a maior demanda no ano de 2014, com 13 demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional.

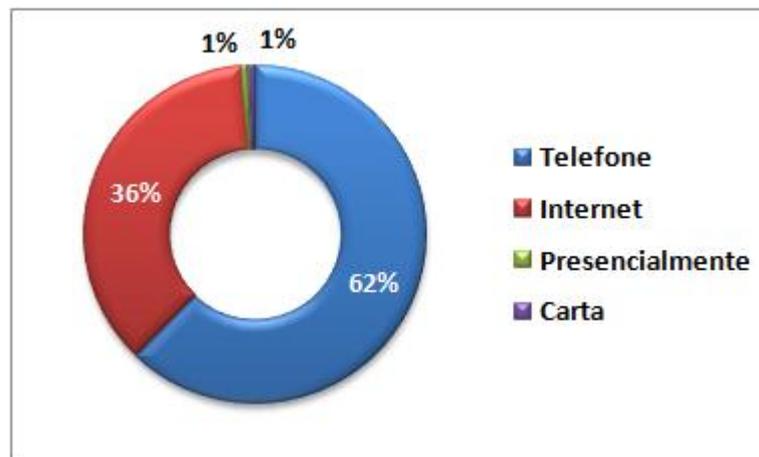
GRÁFICO 2 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS



Fonte: Desenvolve SP (2014)

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2014, foi o telefone, com um total de 94 registros, representando 62% das demandas recebidas. Foram recebidas, também, 36% das demandas por meio da internet, com um total de 55 registros e, representando 1% cada, foi realizada 01 manifestação presencialmente e 01 por meio do envio de carta.

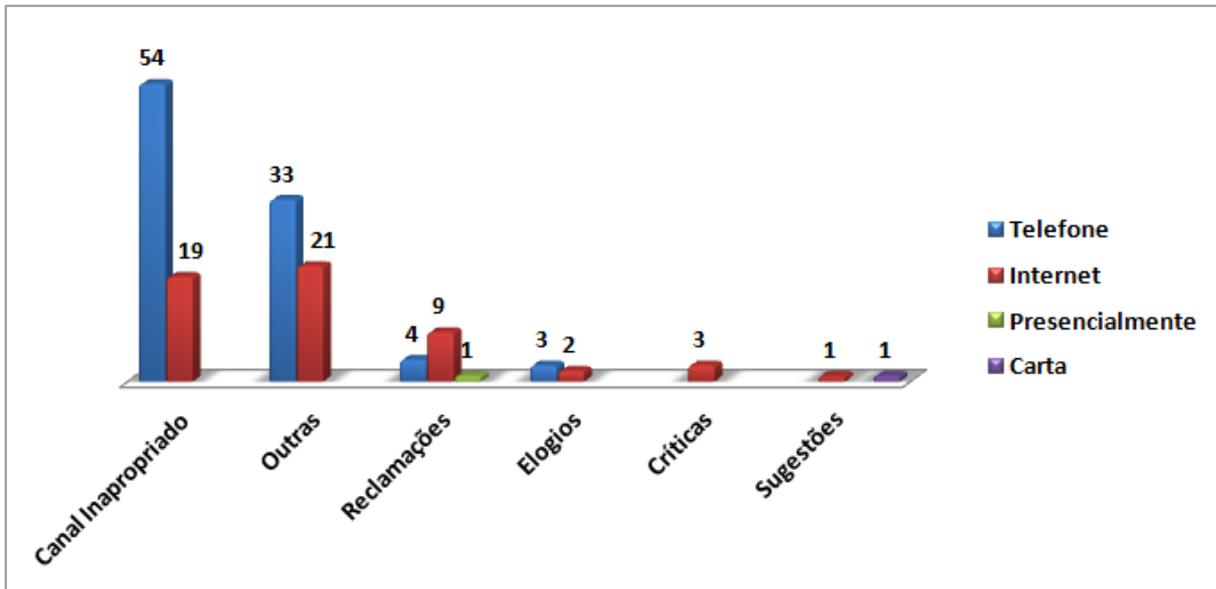
GRÁFICO 3 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2014)

Conforme mostra o Gráfico 4, as demandas recebidas demonstram a utilização pelos clientes e usuários do acesso telefônico gratuito, para sanar suas dúvidas com relação aos serviços prestados pela Desenvolve SP, o que representa um total de 54 registros categorizados como canal inapropriado. O Gráfico 4 demonstra, também, que os clientes e usuários dão preferência a utilização dos meios disponíveis na internet para registrar suas reclamações, as quais totalizam 09 demandas recebidas por meio desta forma de acesso.

GRÁFICO 4 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2014)

## **4 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS**

### **4.1. Critérios de qualificação das reclamações**

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações, que após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve SP, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição:

- **Procedente solucionada:** reclamações procedentes, que após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;
- **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes, que após análise, não atendem as necessidades do cliente ou usuário.

**Observação:** as reclamações, que após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações, junto às unidades diretamente envolvidas, por falta de elementos necessários para tal, bem como, as reclamações decorrentes de falhas em procedimentos e rotinas internas, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, são qualificadas como procedentes.

- **Improcedente:** reclamações, que após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve SP, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

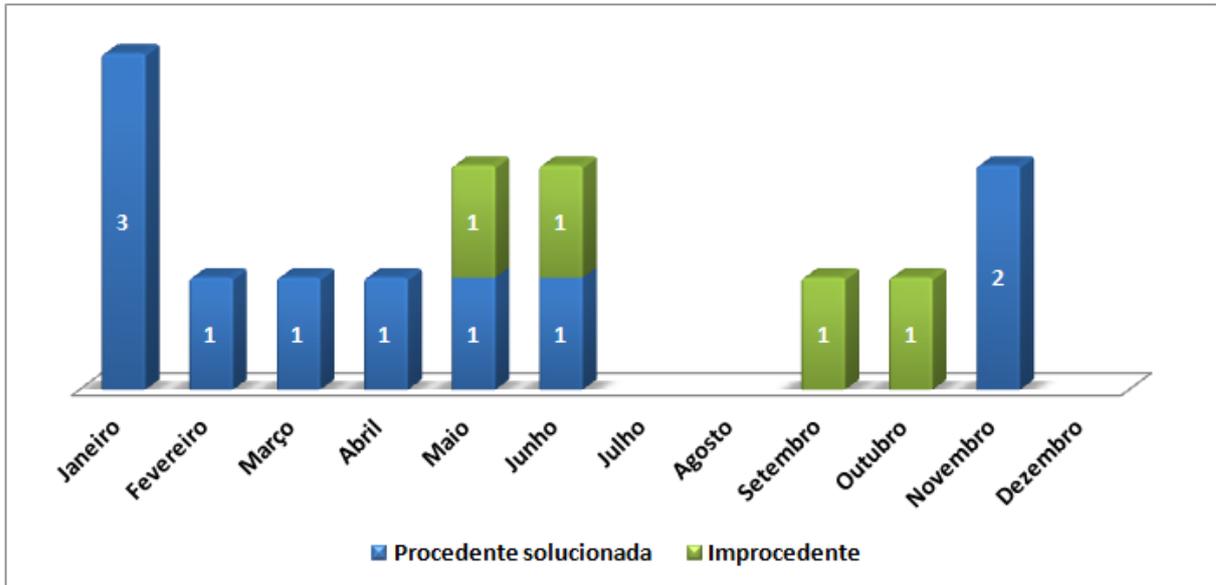
### **4.2. Seção estatística**

A Ouvidoria, no ano de 2014, registrou o total de 14 reclamações, com um tempo médio de resposta de 7,2 dias, tendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 3.849/2010.

Conforme mostra o Gráfico 5, ao todo foram registradas 10 reclamações como procedentes solucionadas, em decorrência de falhas no processo de comunicação com o cliente, bem como atrasos durante as etapas do processo para

a concessão do crédito, e foram registradas 04 reclamações como improcedentes.

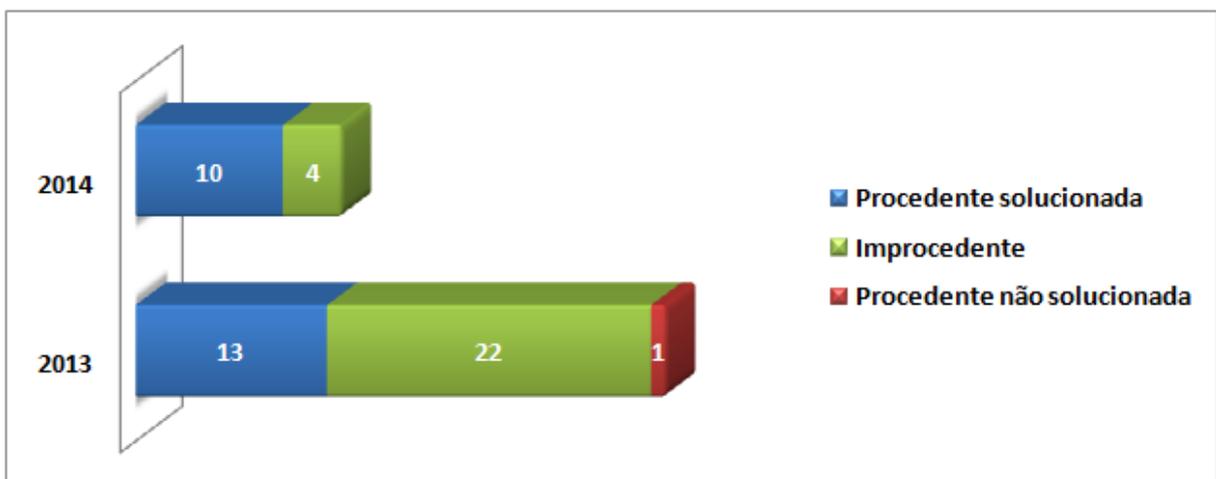
**GRÁFICO 5 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO/MÊS**



Fonte: Desenvolve SP (2014)

Conforme demonstra o Gráfico 6, a Ouvidoria, no ano de 2013, registrou 36 reclamações, sendo 22 reclamações improcedentes, 13 reclamações procedentes solucionadas e 01 reclamação procedente não solucionada, havendo uma diminuição de 61% no total de reclamações no mesmo período em 2014.

**GRÁFICO 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO/ANO**



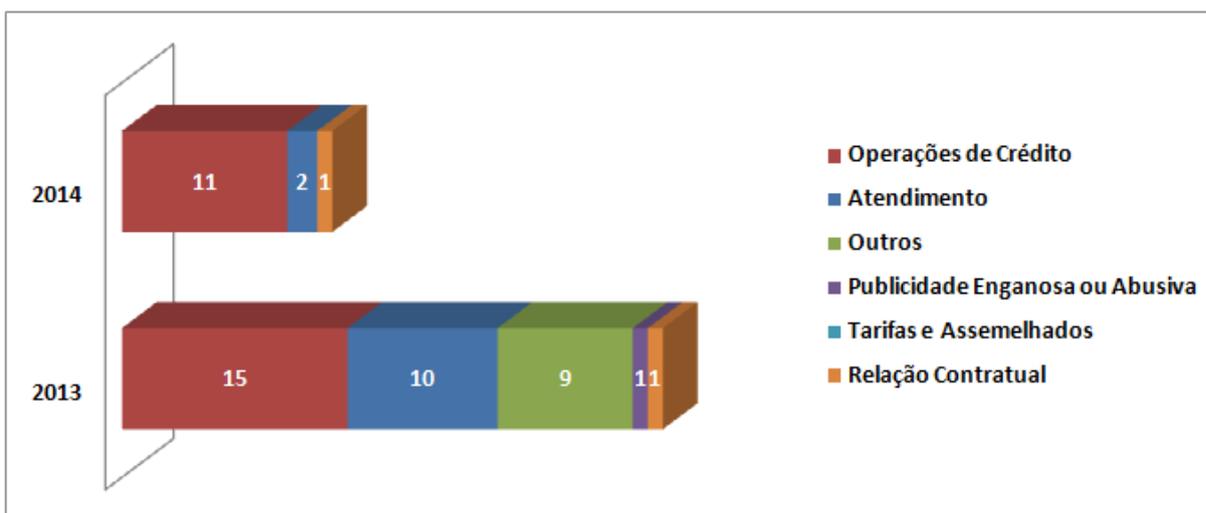
Fonte: Desenvolve SP

Quanto ao perfil dos reclamantes, 86% do público que buscou a Ouvidoria constituem-se por pessoas jurídicas, excetuando-se por duas reclamações oriundas de pessoas físicas, as quais abrangeram o tema “operações de crédito”, por se tratar de clientes do Programa de Incentivo à Renovação da Frota de Caminhões, que possui como beneficiários caminhoneiros autônomos e microempreendedores individuais.

Quanto à origem, 09 reclamações correspondem a e-mails originados das cidades de Araraquara, São Paulo (com 04 registros), Pederneiras, Santos, Taquaritinga e Taubaté; 04 reclamações correspondem a telefonemas originados das cidades de Birigui, Cotia, Lorena e Santos; e uma reclamação, realizada presencialmente, corresponde a cidade de Dobrada.

O Gráfico 7 mostra que, no ano de 2014, foram registradas 11 reclamações com o tema “operações de crédito”, 02 com o tema “atendimento” e 01 com o tema “relação contratual”, não havendo registros com os demais temas, enquanto, no ano de 2013, foram registradas 15 reclamações com o tema “operações de crédito”, 10 com o tema “atendimento”, 09 com o tema “outros”, 01 com o tema “publicidade enganosa e abusiva” e 01 com o tema “relação contratual”.

GRÁFICO 7 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR TEMAS



Fonte: Desenvolve SP

A seguir são apresentadas as Tabelas 1 e 2 que mostram os dados analíticos referentes às reclamações registradas no 1º semestre e 2º semestre de 2014.

**TABELA 1 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2014**

CÓD.	OCORRÊNCIAS DESCRIÇÃO	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			TOTAL PF			TOTAL PJ		
		I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS
001	ATENDIMENTO	Qtde																							
		TP							1	PJ			1	PJ											2
002	CHEQUES	Qtde																							
		TP																							
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																							
		TP																							
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde		3			1								1		1	1							
		TP		PJ			PJ								PF		PJ	PF							2
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																							
		TP																							
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																							
		TP																							
007	TARIFAS E ASSEMELHADOS	Qtde																							
		TP																							
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde																							
		TP																							
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde													1										
		TP													PJ										1
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde																							
		TP																							
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde																							
		TP																							
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRES DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)	Qtde																							
		TP																							
013	OUTROS TEMAS	Qtde																							
		TP																							
<b>TOTAL</b>			0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	0	2	6

**Legenda**

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

Fonte: Desenvolve SP (1º Semestre de 2014)

TABELA 2 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2014

OCORRÊNCIAS			JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL PF			TOTAL PJ			
CÓD.	DESCRIÇÃO		I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	
001	ATENDIMENTO	Qtde																									
		TP																									
002	CHEQUES	Qtde																									
		TP																									
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																									
		TP																									
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde							1			1			2												
		TP							PJ			PJ			PJ												
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																									
		TP																									
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																									
		TP																									
007	TARIFAS E ASSEMBLADOS	Qtde																									
		TP																									
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde																									
		TP																									
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde																									
		TP																									
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde																									
		TP																									
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde																									
		TP																									
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRES DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)	Qtde																									
		TP																									
013	OUTROS TEMAS	Qtde																									
		TP																									
TOTAL			0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Legenda

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

Fonte: Desenvolve SP (2º Semestre de 2014)

## **5 MELHORIAS DE PROCESSOS**

Desde 2009, a Ouvidoria da Desenvolve SP, bem como a Auditoria Interna, após identificarem pontos de melhorias das manifestações registradas, encaminham às unidades competentes sugestões com o intuito de mitigar riscos e aprimorar os processos internos. Incluindo as sugestões de 2014, foram realizadas ao todo onze sugestões, sendo todas implementadas pelas unidades competentes.

No ano de 2014, após o conhecimento das sugestões, pelas unidades competentes, foram tomadas as seguintes providências:

**a) Sugestão:** Emissão de mensagens eletrônicas aos sócios e representantes legais da empresa que pretendem contrair crédito na instituição, contendo a informação de que os contatos deverão ser mantidos diretamente com a Desenvolve SP, sem necessidade de intermediação.

**Providências:** Inclusão na tela principal do módulo “*Officer Banking*”, sistema utilizado pelos clientes para solicitar operações de financiamento, da seguinte observação: “A Desenvolve SP não indica e não mantém acordo com consultorias para intermediar operações de financiamentos”.

**Status:** Implantado.

**b) Sugestão:** Obrigatoriedade de inclusão de dados adicionais, além do nome e telefone atualmente exigidos, com relação à pessoa de contato, no momento do cadastramento inicial da empresa no sistema da Desenvolve SP, exigindo-se, por exemplo, um número de documento.

**Providências:** Inclusão, dentre os dados cadastrais, para a solicitação de operações de financiamentos, no módulo “*Officer Banking*”, de três novos campos:

- Indicação do grau de relacionamento do contato com a empresa, podendo este ser: sócio, cotista, administrador, procurador ou consultor;

- Indicação de “Como conheceu a Desenvolve SP”, na qual, dentre os itens que podem ser selecionados, constam as opções: site da Desenvolve SP, eventos, entidade de classe, indicação de outras empresas, indicação de consultoria, e outros;

- Campo para preenchimento obrigatório do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) da pessoa de contato.

Status: Implantado.

**c)** Sugestão: Alertas (*pop-ups*) a serem inseridos no próprio site da instituição.

Providências: Apresentação da seguinte mensagem de alerta, na tela de cadastro do módulo “*Officer Banking*”, quando o contato é identificado como procurador ou consultor: “Atenção: Tratando-se de Procurador ou Consultor deverá ser obrigatoriamente apresentada procuração pública para prosseguimento da solicitação de financiamento”.

Status: Implantado.

**d)** Sugestão: Aprimoramento do processo de negociação/concessão de crédito, com os profissionais responsáveis pelas negociações de crédito submetidos à atualização e treinamentos periódicos com enfoque nas características dos produtos disponíveis e, também, nas garantias passíveis de utilização pela Desenvolve SP, em suas mais diversas modalidades, nelas incluindo os fundos de avais.

Providências: A área de Negócios e Operações informou que os profissionais responsáveis pelas negociações de crédito são submetidos a treinamentos internos sobre produtos e políticas de créditos, por ocasião das implantações e alterações dos mesmos, bem como, informou sobre o planejamento de treinamentos comportamentais para estes profissionais, desenvolvido pela área de Gestão de Pessoas.

Status: Implantado.

e) Sugestão: Envolvimento da área responsável pela análise de viabilidade econômica dos projetos sempre que houver alterações relevantes de itens considerados nas análises iniciais.

Providências: A área responsável pela análise de viabilidade econômica dos projetos entrou em acordo com as áreas envolvidas no processo de análise, para informá-los sempre que houver alterações relevantes nos itens dos projetos.

Status: Implantado.

f) Sugestão: Vinculação da atividade econômica principal da empresa proponente a crédito com o objetivo/escopo do projeto a ser financiado, a exemplo do que já ocorre com as operações concedidas com recursos do BNDES.

Providências: Inclusão dos seguintes itens, dentre as situações que devem ser verificadas pelas áreas responsáveis pelas análises dos processos, a fim de que as ocorrências sejam analisadas para as devidas providências:

- Situações relacionadas com dados cadastrais de clientes: incompatibilidade da atividade econômica (CNAE) ou faturamento informados com o padrão apresentado por clientes com o mesmo perfil;

- Situações relacionadas com operações de crédito: solicitação de concessão de crédito no País incompatível com a atividade econômica (CNAE) ou com a capacidade financeira do cliente.

Status: Implantado.

g) Sugestão: Emissão de relatórios e/ou alertas, identificados pelo documento informado, de que a pessoa de contato obtém mais de uma representatividade de empresas junto a Desenvolve SP. Esse relatório deve ser enviado ou ficar à disposição das unidades interessadas.

Providências: Inclusão dos campos, citados no item c, no banco de dados do módulo “*Officer Banking*”, para a consulta dos dados do contato da empresa proponente da operação de crédito, bem como o levantamento de informações e sua tabulação.

Status: Implantado.

## **6 CONCLUSÕES**

A Ouvidoria, em 2014, registrou 14 reclamações, apresentando um decréscimo de 61% no total de registros com relação ao ano de 2013, que registrou 36 reclamações.

O destaque para esta diminuição são as reclamações relacionadas ao atendimento da instituição que, em 2013, registrou 10 reclamações com este tema e, em 2014, registrou somente 02 reclamações. Cabe observar que, neste ano, os colaboradores da área de Negócios e Operações realizaram cursos por meio do Programa de Treinamentos, bem como pelo Programa de Formação das Áreas de Negócios, totalizando 2.368 horas de treinamento, com uma média de 74 horas de treinamento por colaborador. Confirmando o compromisso da Instituição com a excelência profissional e a sociedade.

O aprimoramento do conhecimento destes colaboradores, por meio da atualização e dos cursos realizados, pôde, também, ser notado nos elogios realizados por meio da Ouvidoria, com 05 registros, sendo todos relacionados ao bom atendimento da área de Negócios e Operações.

A Ouvidoria, em 2014, registrou, também, 02 sugestões, sendo uma delas de um usuário que sugeriu que fosse enfatizado no site institucional que a Desenvolve SP não indica e não mantém acordo com consultorias para intermediar operações de financiamentos, sendo tomadas as devidas providências para a publicação desta informação na página principal do site institucional.

Essas manifestações de elogios e sugestões são, também, de extrema relevância, confirmando o Canal da Ouvidoria como um meio democrático de relacionamento cada vez mais utilizado pelo usuário para registrar suas opiniões.

São Paulo, 26 de janeiro de 2014.

**GILMARA AP. B. BRANCALION**

Ouvidora

**MILTON LUIZ DE MELO SANTOS**

Diretor Presidente