



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2015

SUMÁRIO

1	ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2	ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS	5
3	ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	7
4	RECLAMAÇÕES RECEBIDAS	11
4.1.	Critérios de qualificação das reclamações	11
4.2.	Seção estatística	11
5	CANAL DO COLABORADOR	16
5.1.	Tipos de demandas	16
5.2.	Manifestações recebidas	17
6	CONCLUSÕES.....	18

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, em 23 de julho de 2015, foi revogada pela Resolução Bacen nº 4.433, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento 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, a Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion.

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.

Em 2015, dois dos colaboradores que dão suporte operacional a Ouvidoria realizaram um curso de capacitação, com o objetivo de se atualizarem sobre este tema, na Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (Ancord). Em complemento, um dos colaboradores participou do curso “Ouvidoria – Para uma Gestão Pública Moderna e Transparente”, promovido pelo Centro de Estudos e Pesquisas de Administração Municipal (Cepam) da Secretaria de Planejamento e Gestão do Estado de São Paulo.

No *site* da instituição, o acesso ao canal da Ouvidoria da Desenvolve SP se

dá por meio de um *link* na página inicial, 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).

Com o intuito de fomentar uma administração participativa, e de cumprir o estabelecido na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que demanda, no artigo 7º, a existência de mecanismos internos de incentivo à denúncia de irregularidades, a Desenvolve SP estabeleceu, em 2015, um canal de comunicação interno, de competência da Ouvidoria, para ouvir e dar atendimento às críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões de seus colaboradores, denominado “Canal do Colaborador”.

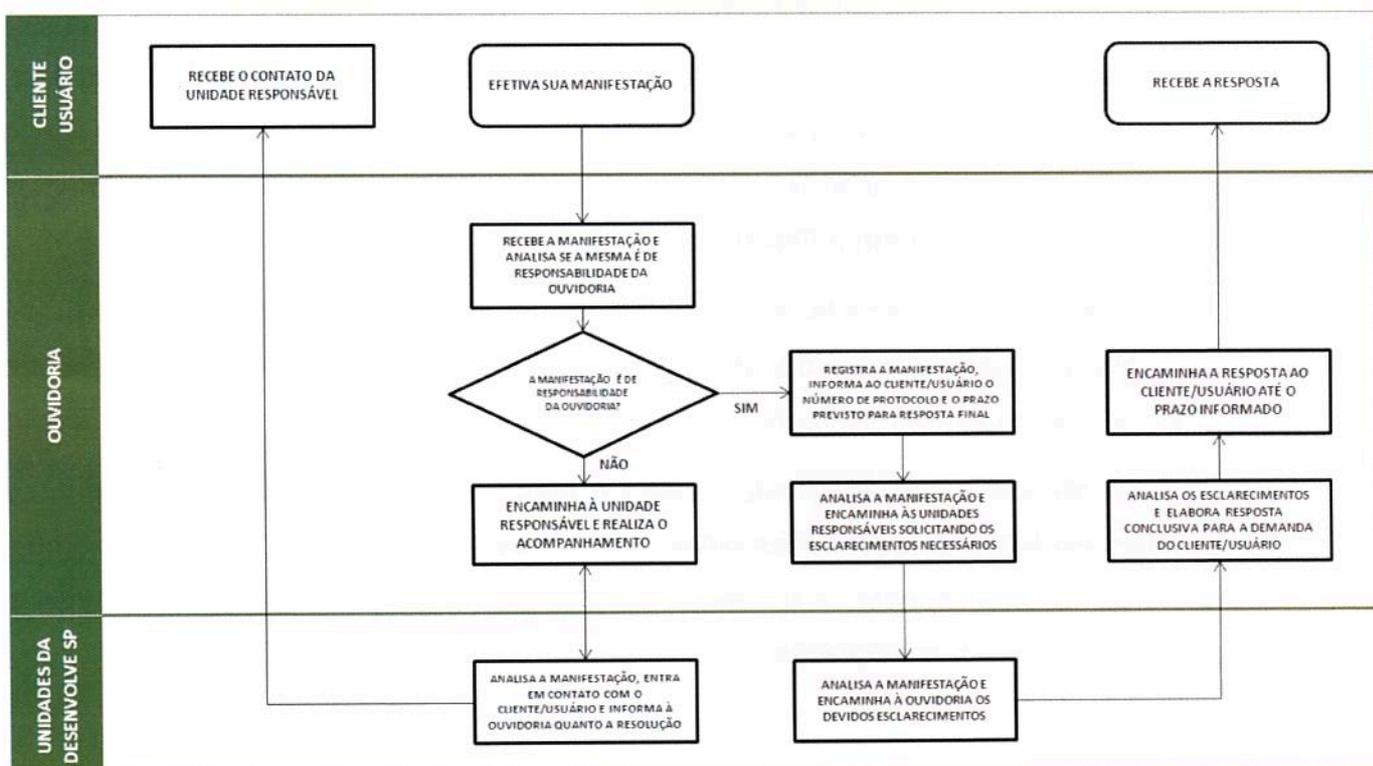
A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria e do Canal do Colaborador, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos e incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça.



2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve SP, conforme disposto no Fluxograma 1, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde 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 (2015)

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

- **Pela internet:** mediante o 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;
- **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 (críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões), a Ouvidoria informa ao cliente/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

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.

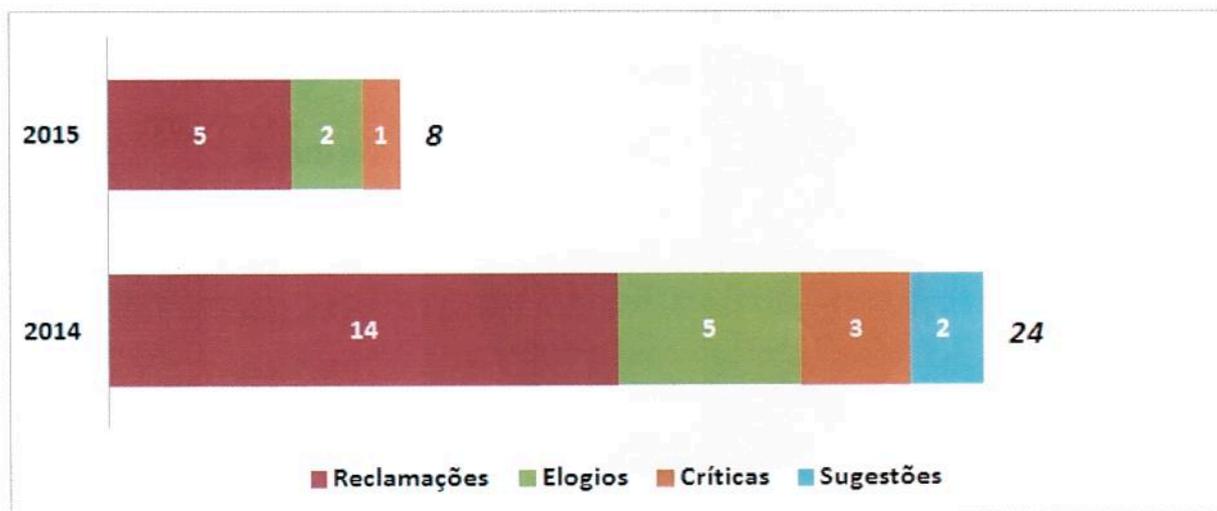
3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o ano de 2015 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações, com conteúdo de críticas, elogios e reclamações 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 sugestões e denúncias no ano de 2015.

Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões), com um total de oito em 2015, teve um decréscimo de 67% em relação ao ano anterior, que registrou um total de 24 manifestações. Com destaque para as reclamações que tiveram um decréscimo de 64%, com cinco registros em 2015 e quatorze registros em 2014.

GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Desenvolve SP

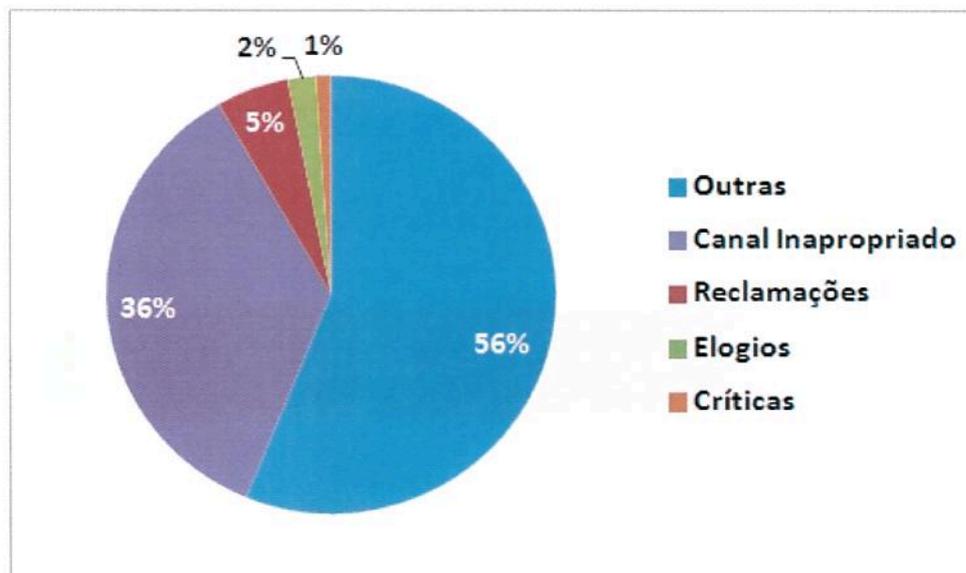
Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados quanto aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo, 96 demandas no ano de 2015. Esse total representou um decréscimo de 36% em relação ao ano de 2014, no qual a Ouvidoria recebeu 151 demandas.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 56% das demandas recebidas no ano de 2015 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 da Desenvolve SP, e 36% das demandas foram categorizadas como canal inapropriado, com um total de 34, que se referem às demandas de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional da instituição.

As reclamações, com um total de cinco, representam 5% das demandas recebidas, os elogios, com um total de dois, representam 2%, e são referentes aos clientes que entraram em contato para agradecer ao atendimento realizado pelos colaboradores das áreas de negócios da Desenvolve SP, e as críticas, com um registro de cunho institucional, sem relações com as operações de crédito, representam 1%.

GRÁFICO 2 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS

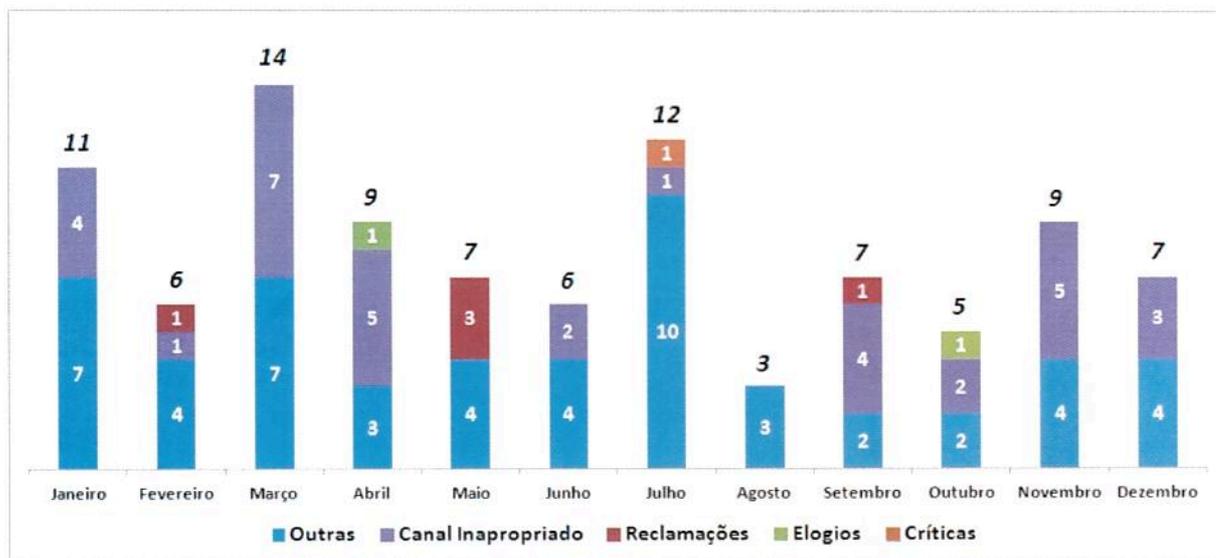


Fonte: Desenvolve SP (2015)

Conforme o Gráfico 3, o mês de março apresentou a maior demanda neste ano, com sete demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional, e sete demandas categorizadas como outras, decorrentes de enganos.



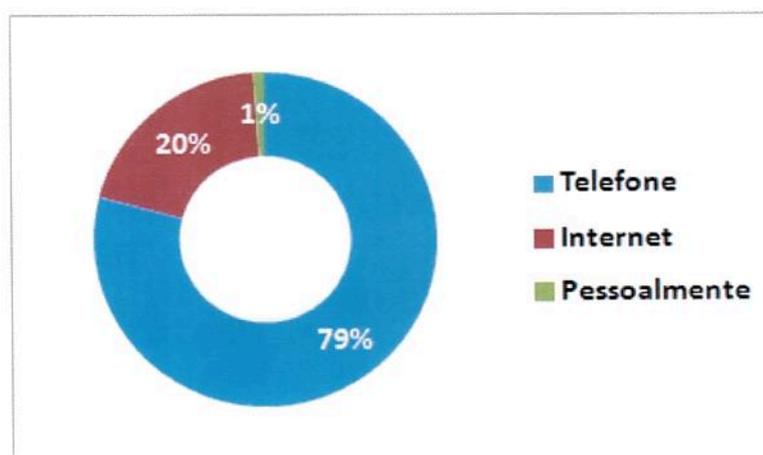
GRÁFICO 3 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS



Fonte: Desenvolve SP (2015)

Conforme demonstra o Gráfico 4, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2015, foi o telefone, com um total de 76 registros, representando 79% das demandas recebidas. Foram recebidas 20% das demandas por meio da internet, com um total de dezenove registros, e uma manifestação foi realizada pessoalmente, representando 1%, não ocorrendo, portanto, registros por meio do envio de carta.

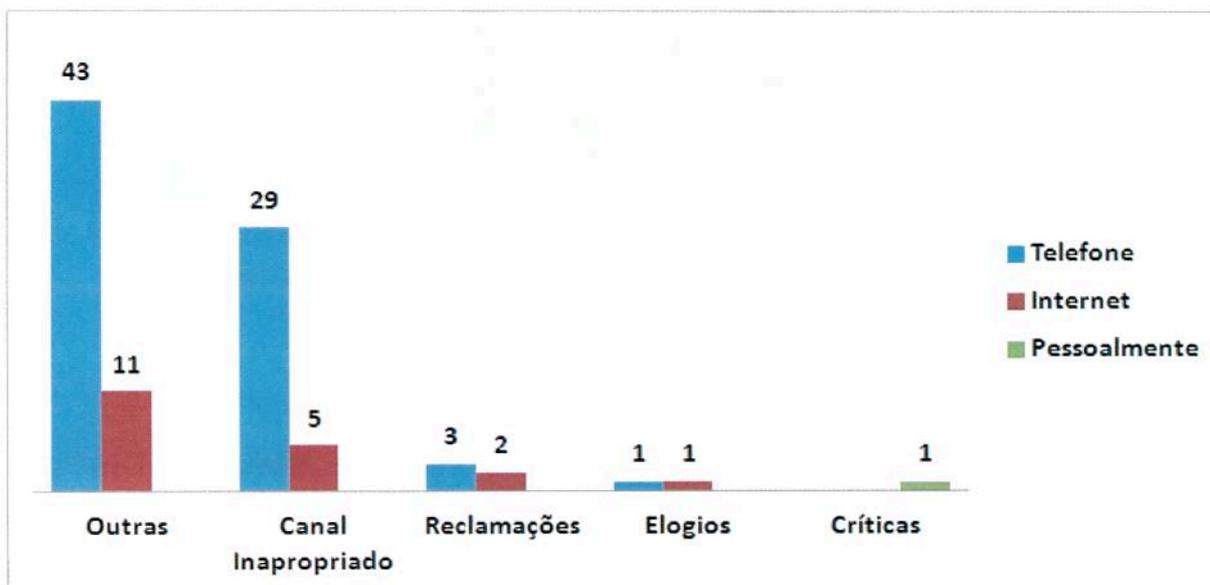
GRÁFICO 4 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2015)

Conforme mostra o Gráfico 5, 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 29 registros categorizados como canal inapropriado.

GRÁFICO 5 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2015)

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.

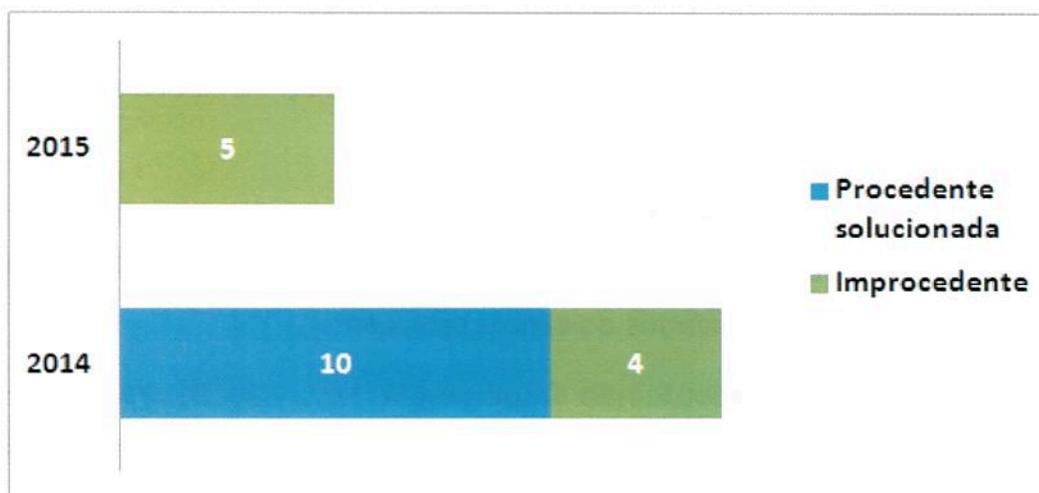
4.2. Seção estatística

A Ouvidoria, no ano de 2015, registrou o total de cinco reclamações, com um registro no mês de fevereiro, três no mês de maio e um no mês de setembro, sendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 3.849/2010 e pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, após sua publicação.

Conforme demonstra o Gráfico 6, todas as reclamações registradas na Ouvidoria, no ano de 2015, foram improcedentes, havendo uma diminuição de 64%

no total de reclamações em relação ao ano de 2014, que registrou quatorze reclamações, sendo dez reclamações procedentes solucionadas e quatro reclamações improcedentes.

GRÁFICO 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO



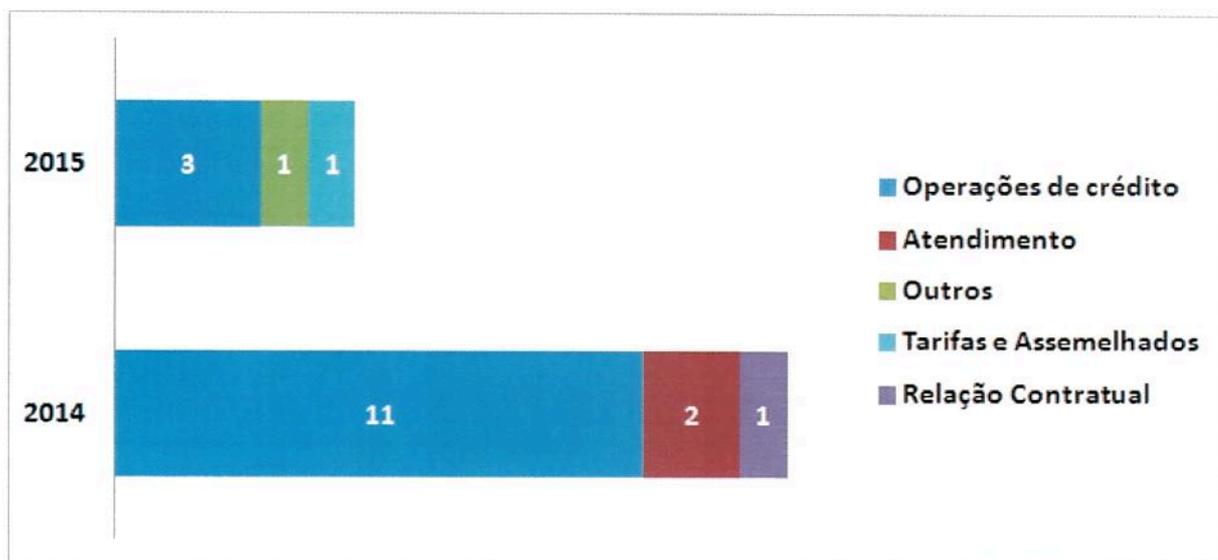
Fonte: Desenvolve SP

Quanto ao perfil dos reclamantes, 80% do público que buscou a Ouvidoria constituíram-se por pessoas jurídicas, exceto por uma reclamação oriunda de pessoa física, a qual abrangeu outros temas, por se tratar de uma reclamação de cunho institucional, sem relação com as operações de crédito.

Quanto à origem, duas reclamações correspondem a e-mails originados das cidades de São José dos Campos e São Paulo, e três reclamações correspondem a telefonemas originados das cidades de Guaratinguetá, Itupeva e São Paulo.

O Gráfico 7 mostra que, no ano de 2015, foram registradas três reclamações com o tema “operações de crédito”, uma com o tema “tarifas e assemelhados” e uma com o tema “outros”, enquanto, no ano de 2014, foram registradas onze reclamações com o tema “operações de crédito”, duas com o tema “atendimento” e uma com o tema “relação contratual”, não havendo registros com os demais temas.

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 e 2º semestre de 2015.

TABELA 1 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2015

OCORRÊNCIAS		JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			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								2													
	TP				PJ								PJ													
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																								
	TP																									
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																								
	TP																									
007	TARIFAS E ASSEMBLHADOS	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											1													
	TP												PF													
TOTAL			0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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 (2015)

TABELA 2 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2015

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			
001	ATENDIMENTO	Qtde																								
		TP																								
002	CHEQUES	Qtde																								
		TP																								
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																								
		TP																								
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde																								
		TP																								
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																								
		TP																								
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																								
		TP																								
007	TARIFAS E ASSEMBLADOS	Qtde							1																	
		TP							PJ													1				
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	0	0	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 (2015)

5 CANAL DO COLABORADOR

Instituído em julho de 2015, o canal de comunicação interno, de competência da Ouvidoria, denominado “Canal do Colaborador”, é responsável por ouvir e dar atendimento às críticas, denúncias, elogios, reclamações e sugestões dos colaboradores da Desenvolve SP, relacionados ao escopo de atuação da instituição.

O acesso dos colaboradores ao Canal do Colaborador pode ser realizado pela internet (mediante envio de e-mail), presencialmente, ou por meio das caixas coletoras afixadas na sede da instituição.

O atendimento realizado por meio do Canal do Colaborador inicia a partir do recebimento da manifestação, pelos meios disponíveis, e compreende na análise da manifestação e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta ao colaborador, quando este se identificar.

Quando o colaborador realiza uma denúncia, a manifestação, após o registro, é enviada ao Comitê de Ética, para que os membros analisem e, se assim considerarem necessário, tomem as devidas providências para apuração dos fatos ocorridos.

Com uma postura aberta à comunicação, a instituição, por meio de mais um canal, garante que seus valores estão sendo colocados em prática, exercendo, portanto, as boas práticas corporativas ao propor um ambiente no qual a informação e a transparência são valorizadas.

5.1. Tipos de demandas

O Canal do Colaborador é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações de seus colaboradores:

- **Crítica:** Manifestação que apresente uma avaliação dos procedimentos adotados pela Desenvolve SP com argumentos claros e pertinentes;
- **Denúncia:** Manifestação que contenha relato referente a indícios de irregularidades envolvendo a Desenvolve SP, bem como de seus colaboradores;



- **Elogio:** Manifestação de satisfação e aprovação para com decisões, procedimentos e o desempenho da Desenvolve SP;
- **Reclamação:** Manifestação que expresse insatisfação quanto aos procedimentos adotados pela Desenvolve SP;
- **Sugestão:** Manifestação que apresente propostas com o intuito de melhorar o ambiente organizacional.

Quanto à identidade do colaborador, as manifestações podem ser:

- **Anônimas:** Quando o colaborador não se identificar;
- **Identificadas:** Quando o colaborador informar seus dados pessoais.
 - **Sigilosas:** Caso o colaborador se identifique e não autorize a divulgação de seus dados de identificação, é resguardado o sigilo das informações, salvo quando necessário à realização de auditorias.

As manifestações de autoria desconhecida ou incerta são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

5.2. Manifestações recebidas

O Canal do Colaborador, em 2015, registrou onze manifestações, sendo cinco sugestões, três elogios, duas críticas e uma reclamação.

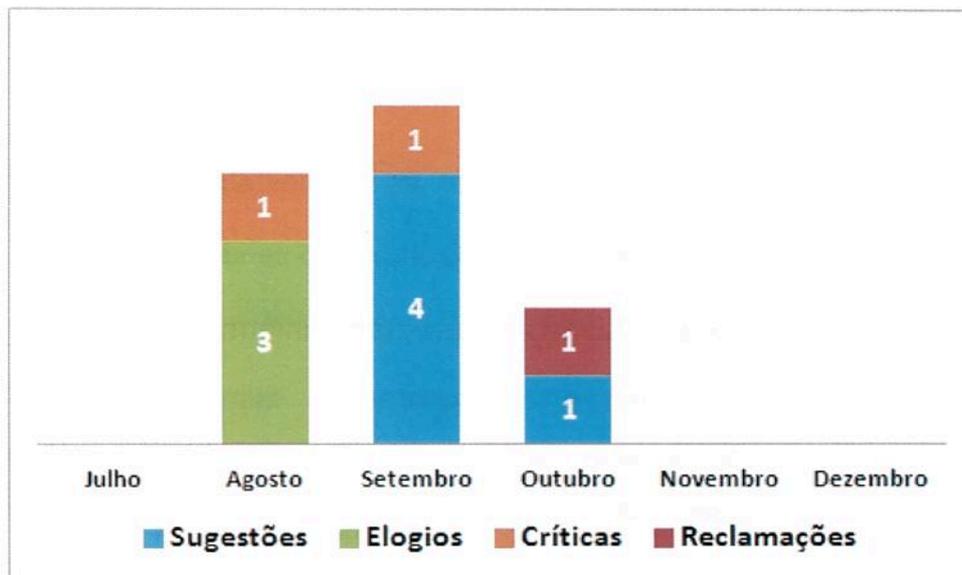
Ao todo foram registradas cinco manifestações identificadas, nas quais os colaboradores informaram seus dados pessoais, sendo três elogios, uma crítica e uma sugestão, e seis manifestações anônimas, nas quais os colaboradores não se identificaram, sendo quatro sugestões, uma crítica e uma reclamação.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelo colaborador, todas as manifestações identificadas foram realizadas pelo envio de e-mail ao Canal do Colaborador, e as manifestações anônimas foram realizadas por meio de formulários depositados nas caixas coletoras, que são verificadas periodicamente pelos colaboradores da Ouvidoria.

O Gráfico 8 mostra que, no ano de 2015, foram registradas, por meio do Canal do Colaborador, quatro manifestações no mês de agosto, cinco manifestações

no mês de setembro e duas manifestações no mês de outubro.

GRÁFICO 8 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MEIO DO CANAL DO COLABORADOR/MÊS



Fonte: Desenvolve SP (2015)

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio do Canal do Colaborador em 2015, sendo todas encaminhadas às unidades responsáveis, quando necessário, para conhecimento ou eventuais providências e esclarecimentos, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos colaboradores, quando identificados.

6 CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no ano de 2015, registrou cinco reclamações, apresentando um decréscimo de 64% no total de registros com relação ao ano de 2014, que registrou quatorze reclamações.

O destaque para esta diminuição são as reclamações relacionadas as operações de crédito que, no ano de 2014, registrou onze reclamações com este tema e, no ano de 2015, registrou somente três reclamações, bem como as reclamações com o tema “atendimento”, que não foram realizadas neste ano. 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 2.206 horas de treinamento, com uma média de 79 horas de treinamento por colaborador. Confirmando o compromisso da Instituição com a excelência profissional e a sociedade.

Além de atuar como canal de comunicação entre a Desenvolve SP, os parceiros e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, a Ouvidoria, no ano de 2015, incentivou a participação dos colaboradores, por meio da criação do Canal do Colaborador, com o objetivo de poder contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição, e proporcionar maior transparência em suas ações.

São Paulo, 14 de janeiro de 2016.



GILMARA AP. B. BRANCALION

Ouvidora



MILTON LUIZ DE MELO SANTOS

Diretor Responsável pela Ouvidoria

PARECER DA AUDITORIA INTERNA

Em face ao que determina a Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen) n° 4.433, de 23 de julho de 2015, esta Auditoria Interna avaliou o Relatório da Ouvidoria relativo ao ano de 2015, bem como analisou os procedimentos e métodos adotados pela Ouvidoria da Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A.

Os trabalhos realizados incluíram a verificação dos impressos, formulários, instrumentos de crédito e site institucional, relativamente à divulgação das possíveis formas de contato do público externo com o canal de Ouvidoria, a realização de testes e simulações relacionados à disponibilidade dos meios de comunicação, como por exemplo, do número de telefone 0800 e do formulário eletrônico disponível no *site* da instituição, e a verificação das certificações dos Ouvidores e Atendentes da área de apoio.

Adicionalmente, foram objeto de avaliação os controles internos, relatórios, gráficos e demais informações e documentos gerados em função das ocorrências registradas no ano de 2015, 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 ano de 2015.

São Paulo, 22 de janeiro de 2016.


DANIEL FERNANDES DA SILVA
Coordenador


MICHELLE BONIFÁCIO FARIAS GATTI
Gerente de Auditoria