



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2016

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	14
5.1.	Tipos de demandas	14
5.2.	Manifestações recebidas	15
6	CONCLUSÕES	15

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 2016, a Ouvidora participou da 122ª Reunião do Comitê de Ouvidorias, promovido pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), e um dos colaboradores participou da Oficina “Lei de Acesso a Informação e Ouvidorias” e da palestra “Como lidar com atendimentos difíceis”, promovidos pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo.

A Ouvidora da Desenvolve SP participou, também, da Comissão de Relacionamento entre Instituições Financeiras e Consumidores, promovida pela Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que realiza reuniões entre as Ouvidorias das instituições financeiras, com o objetivo de partilhar ideias, opiniões e

informações, bem como discutir sobre normativos.

Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria no *site* da Desenvolve SP, foi inserido um ícone na página inicial, no 1º semestre de 2016, por sugestão do Comitê de Auditoria da instituição, o qual redireciona a página dedicada ao canal de comunicação, segregada da página do Atendimento ao Cliente, para distinguir os canais, com informações acerca da sua finalidade e formas de acesso.

A Ouvidoria possui, também, informações expostas no site do “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo”, e seu 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 possui um canal de comunicação interno, de competência da Ouvidoria, denominado “Canal do Colaborador”, para ouvir e dar atendimento as manifestações de seus colaboradores.

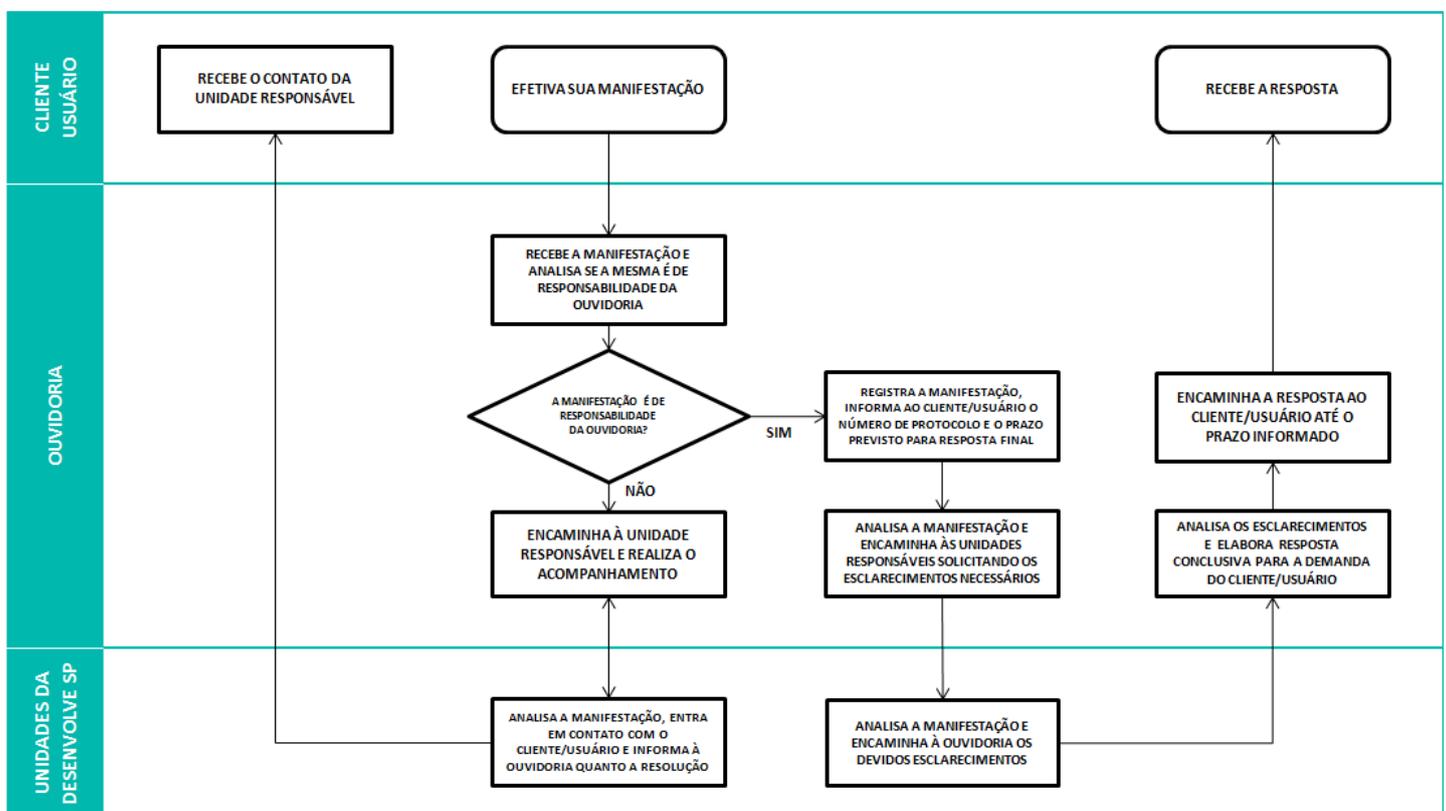
Atuando de forma integrada com a Ouvidoria, a Desenvolve SP instituiu, em 2012, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), unidade de atendimento, responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Transparência” do *site* institucional, as informações de seu interesse. Suas atividades são descritas em relatório próprio, elaborado e publicado semestralmente no *site* institucional.

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

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 (2016)

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 11h30 e das 13h00 às 18h00, na sede da instituição;

▶ **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 11h30 e das 13h00 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, 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.

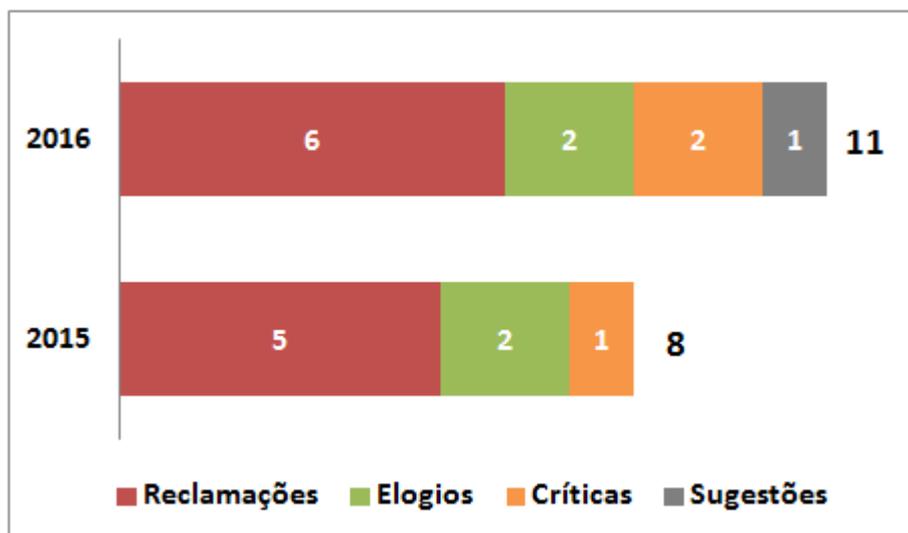
3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o ano de 2016 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações com conteúdo de sugestões, 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 denúncias no ano de 2016.

Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (reclamações, elogios, críticas e sugestões), com um total de onze em 2016, teve um acréscimo de 37% em relação ao ano anterior, que registrou um total de oito manifestações.

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 quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

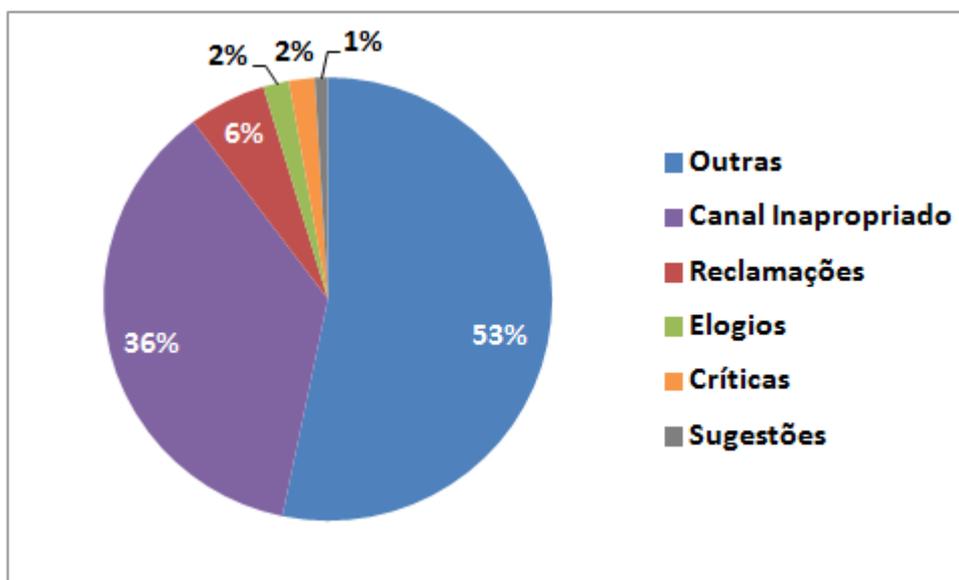
Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo, 107 demandas no ano de 2016. Esse total representou um acréscimo de 11% em relação ao ano de 2015, no qual a Ouvidoria recebeu 96 demandas.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 53% das demandas recebidas no ano de 2016 foram categorizadas como outras, com um total de 57 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 39, que se referem às demandas de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional da instituição.

As reclamações, com um total de seis, representam 6% das demandas recebidas, os elogios, com um total de dois, representam 2%, e são referentes aos clientes e usuários que entraram em contato para agradecer ao atendimento realizado pelos colaboradores das áreas de negócios e parabenizar a websérie Caminhos da Inovação.

As críticas, com dois registros, e uma sugestão, todas de cunho institucional, representam 2% e 1%, respectivamente.

GRÁFICO 2 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS

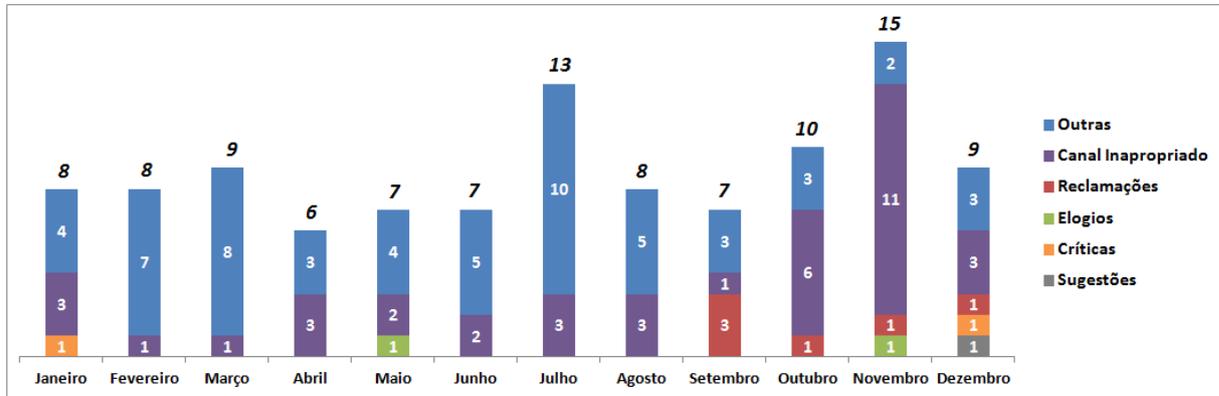


Fonte: Desenvolve SP (2016)

Conforme o Gráfico 3, o mês de novembro apresentou a maior demanda neste ano, com onze demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência das unidades de atendimento comercial, podendo ter relação com o lançamento da Linha Crédito Digital, que inova ao utilizar a certificação digital para facilitar o acesso de empresas de pequeno porte ao

crédito.

GRÁFICO 3 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS

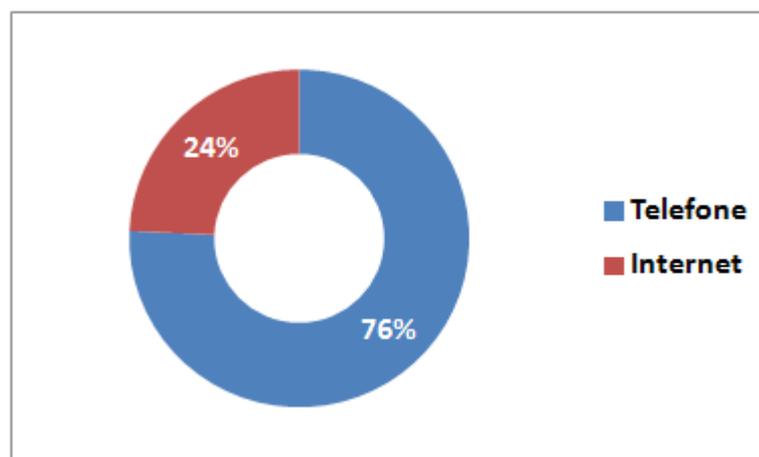


Fonte: Desenvolve SP (2016)

Conforme demonstra o Gráfico 4, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2016, foi o telefone, com um total de 81 registros, representando 76% das demandas recebidas.

Com um total de 26 registros, foram recebidas 24% das demandas por meio da internet, não ocorrendo, portanto, registros pessoalmente e por meio do envio de carta.

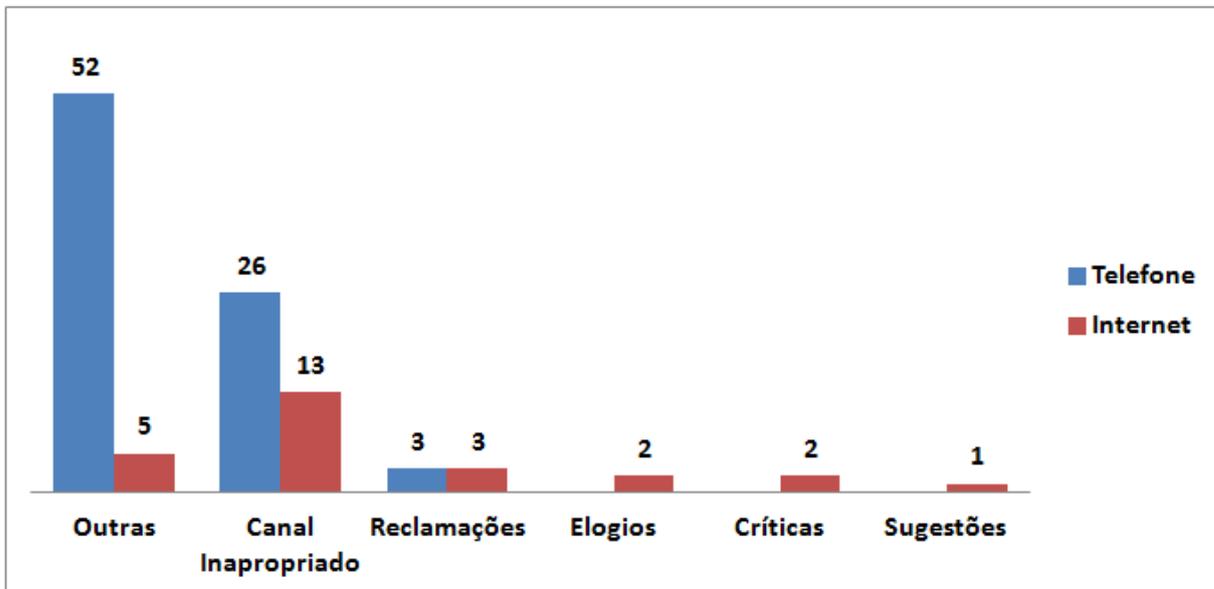
GRÁFICO 4 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2016)

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 26 registros categorizados como canal inapropriado.

GRÁFICO 5 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2016)

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.

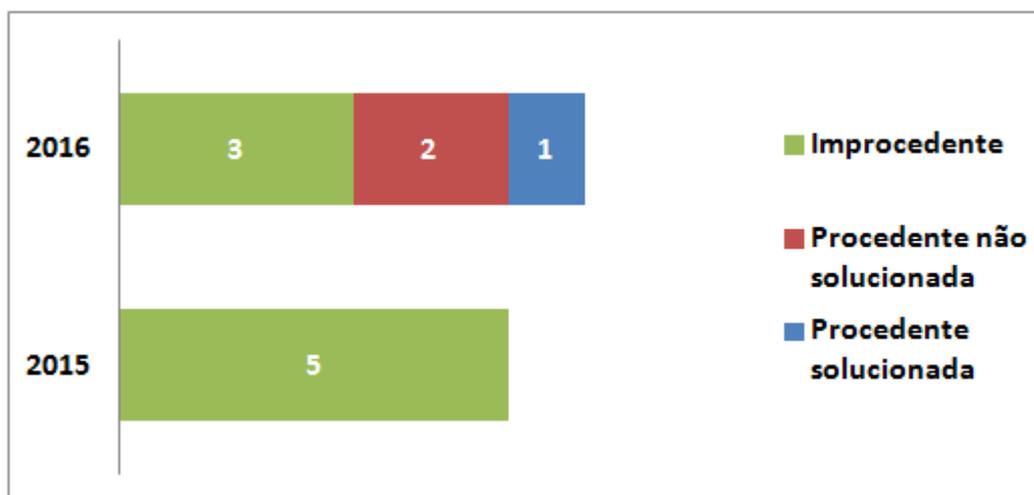
- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve SP, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

4.2. Seção estatística

A Ouvidoria, no ano de 2016, registrou o total de seis reclamações, com três registros no mês de setembro, um no mês de outubro, um no mês de novembro e um no mês de dezembro, sendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de seis dias úteis.

Conforme demonstra o Gráfico 6, ao todo, no ano de 2016, foram registradas três reclamações improcedentes, duas reclamações procedentes não solucionadas, que, após análise e resposta, não atenderam as necessidades dos usuários, e uma reclamação procedente solucionada, em decorrência de falhas no processo, ocorrendo um aumento de 20% no total de reclamações em relação ao ano de 2015, que registrou cinco reclamações improcedentes.

GRÁFICO 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO



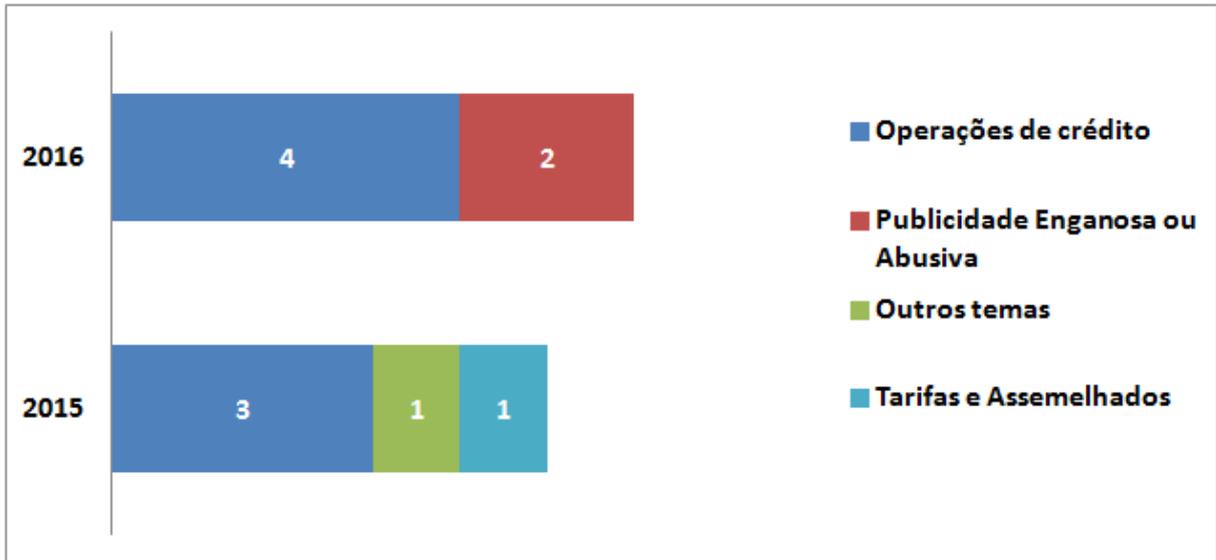
Fonte: Desenvolve SP

Quanto ao perfil dos reclamantes, 100% do público que buscou a Ouvidoria constituíram-se por pessoas jurídicas.

Quanto à origem, três reclamações correspondem a e-mails originados das cidades de São Paulo e Jarinu, com dois registros, e três reclamações correspondem a telefonemas originados das cidades de Araçatuba, Indaiatuba e Presidente Prudente.

O Gráfico 7 mostra que, no ano de 2016, foram registradas quatro reclamações com o tema “operações de crédito” e duas com o tema “publicidade enganosa ou abusiva”, enquanto, 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”.

GRÁFICO 7 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR TEMAS



Fonte: Desenvolve SP

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 as manifestações 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 e verificações prévias, 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 identifica;
- **Identificadas:** Quando o colaborador informa 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 2016, registrou 24 manifestações, sendo dez manifestações registradas como outros temas (pedidos de esclarecimentos, autorizações, avisos, dentre outros), oito reclamações, quatro sugestões, um elogio e uma denúncia.

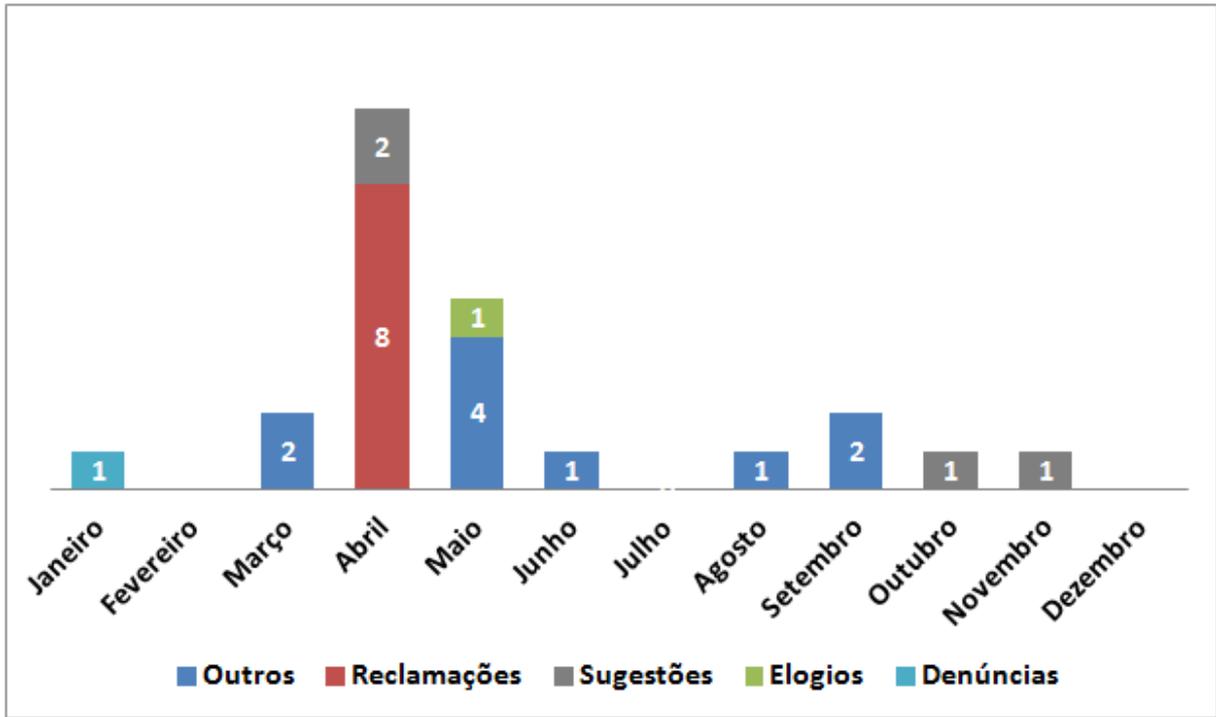
Ao todo foram registradas 21 manifestações identificadas, nas quais os colaboradores informaram seus dados pessoais, e três manifestações anônimas, nas quais os colaboradores não se identificaram.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelo colaborador, 22 manifestações foram realizadas pelo envio de e-mail ao Canal do Colaborador, e duas foram realizadas por meio de formulários depositados nas caixas coletoras, que são verificadas periodicamente pelos colaboradores da Ouvidoria.

O Gráfico 8 mostra que, em 2016, foram registradas, por meio do Canal do Colaborador, dezenove manifestações no primeiro semestre e cinco no segundo

semestre.

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



Fonte: Desenvolve SP (2016)

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio do Canal do Colaborador em 2016, 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 2016, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 107 demandas no ano de 2016. Esse total representou um acréscimo de 11% em relação ao ano de 2015, no qual a Ouvidoria recebeu 96 demandas.

O destaque para este aumento são as demandas categorizadas como canal inapropriado, com um total de 39, que se referem, em sua maioria, às demandas de competência das unidades de atendimento comercial, decorrentes, possivelmente, das ações de comunicação, imprensa e *marketing* realizados pela Desenvolve SP.

Em destaque, também, o elogio ao atendimento, bem como a ausência de reclamações com o tema “atendimento”, observando que 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 1.362 horas de treinamento, 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 2016, incentivou a participação dos colaboradores, por meio 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, 07 de fevereiro de 2017.

GILMARA AP. B. BRANCALION
Ouvidora

MILTON LUIZ DE MELO SANTOS
Diretor Responsável pela Ouvidoria