



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2019

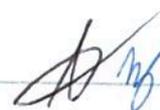
---

*[Handwritten signature]*

## SUMÁRIO

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....           | 5  |
| 2    | ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS.....        | 6  |
| 3    | ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS.....             | 8  |
| 4    | RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....                      | 12 |
| 4.1. | Critérios de qualificação das reclamações.....  | 13 |
| 4.2. | Seção estatística.....                          | 13 |
| 5    | SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO..... | 15 |
| 6    | CANAL DO COLABORADOR.....                       | 16 |
| 6.1. | Tipos de demandas.....                          | 17 |
| 6.2. | Manifestações recebidas.....                    | 18 |
| 7    | 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 4.433<sup>1</sup>, em vigor, 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 uma Ouvidora, devidamente certificada e apta a exercer a atividade, a Senhora Lucilene de Souza, e o Presidente da Desenvolve SP, Senhor Nelson Antônio de Souza, é o Diretor responsável pela Ouvidoria.

A estrutura da Ouvidoria da Desenvolve SP atende as necessidades da instituição e as demandas apresentadas, pois, além da dedicação exclusiva da Ouvidora, há o suporte de um colaborador, devidamente capacitado, para cobertura em ausências temporárias.

Em 2019, os colaboradores da Ouvidoria realizaram curso de Gestão em Ouvidoria e de Tratamento de Denúncias. Nesse ano também ocorreu a designação da nova Ouvidora, que a partir de 25/09/2019, assumiu as atribuições desta área.

Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria no *site* da Desenvolve SP, há disponível um ícone na página inicial, o qual redireciona a página dedicada ao canal de comunicação, com informações acerca da sua finalidade e formas de acesso.

O número telefônico e 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).

---

<sup>1</sup> Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen) nº 4.433, de 23 de julho de 2015.



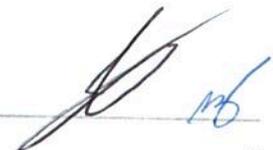
Com o intuito de fomentar uma administração participativa e de cumprir o estabelecido na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que demanda, no artigo 7º, a existência de mecanismos internos de incentivo à denúncia de irregularidades, a Desenvolve SP possui um canal de comunicação interno, de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

E 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.

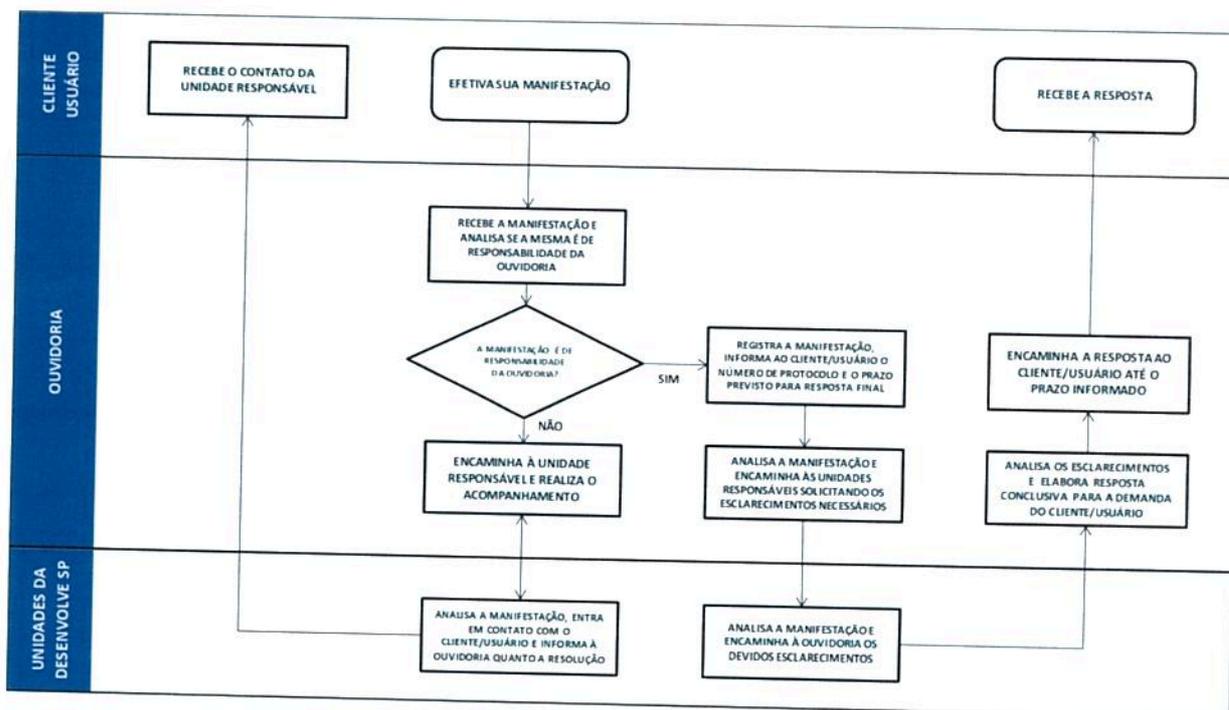
A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria, do Canal do Colaborador e do SIC, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça, e assegurando uma eficaz prestação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



**FLUXOGRAMA 1 – FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**



Fonte: Desenvolve SP (2019)

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](mailto:ouvidoria@desenvolvesp.com.br);
- ▶ **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, na sede da instituição;
- ▶ **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h30 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 exercício de 2019 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e outras (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), 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.

Especificamente quanto à denúncia registrada, ela foi devidamente encaminhada ao Comitê de Ética da instituição que deu o tratamento adequado no âmbito daquele colegiado e se encontra encerrada.

Conforme demonstra o Gráfico 1, as manifestações relacionadas à Ouvidoria, somam, em 2019, 32 manifestações que se comparadas àquelas registradas no exercício anterior demonstram um pequeno decréscimo, visto que em 2018 foram registradas 37 manifestações.

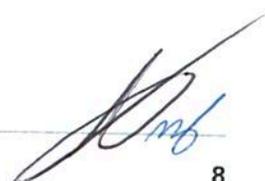
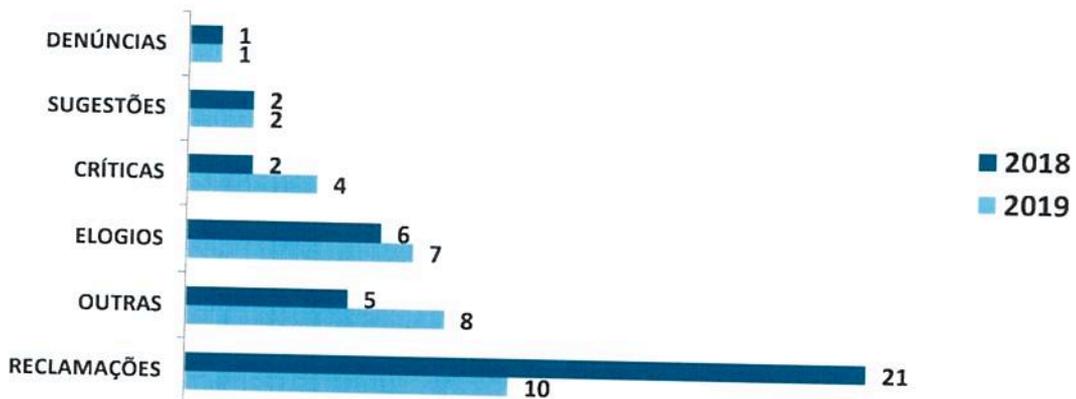


GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



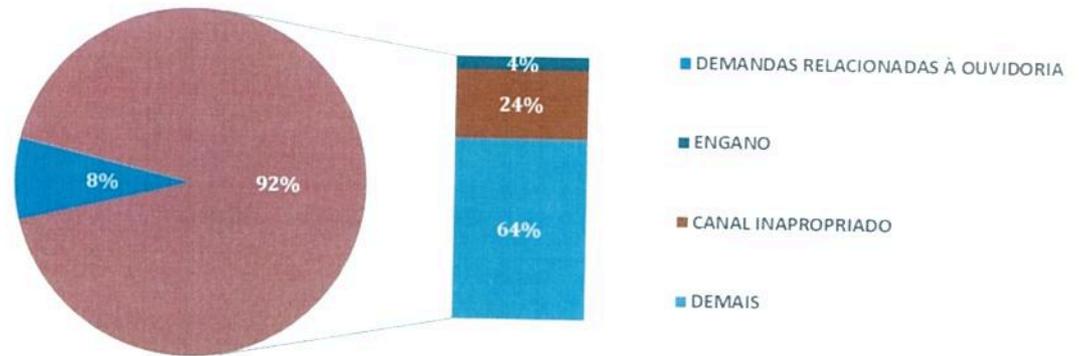
Fonte: Desenvolve SP

Ao todo, foram recepcionadas 426 demandas na Ouvidoria em 2019. Como visto, apenas 32 demandas eram pertinentes à Ouvidoria, o que equivale à 8% do total. Em 2018, o total de demandas recebidas foi 201, ou seja, aproximadamente 112% a menos do que em 2019.

Conforme demonstrado no Gráfico 2, é possível evidenciar a expressividade das manifestações categorizadas como demandas não relacionadas à Ouvidoria, com um total de 394 manifestações, pois não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, sendo os clientes e usuários orientados quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

Dentre as 394 manifestações, 271 foram classificadas como “demais”, cujas demandas são de competência de instituições as quais a Desenvolve SP firmou parcerias para programas específicos, sendo estas instituições, em sua maior parte, o Banco do Povo Paulista e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae); 104 manifestações são de competência de outras unidades internas da Desenvolve SP, como o atendimento comercial, sendo categorizadas como “canal inapropriado”; e 19 manifestações foram classificadas como “engano”.

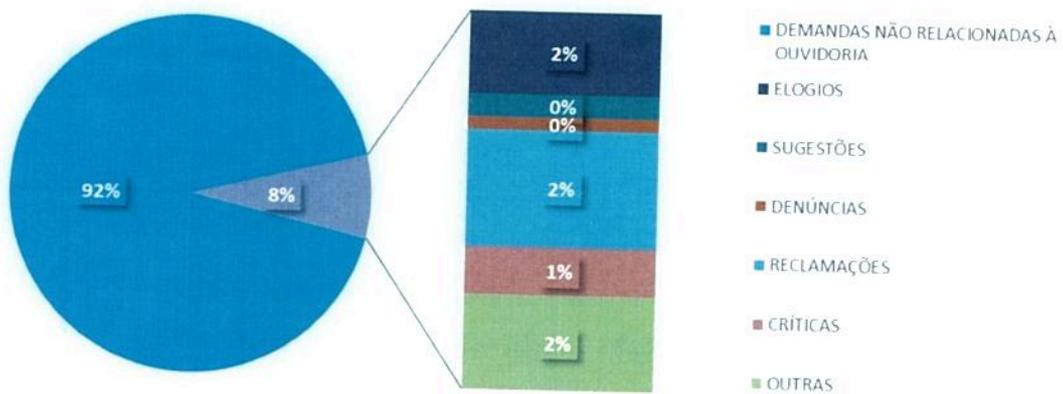
GRÁFICO 2 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA



Fonte: Desenvolve SP (2019)

No Gráfico 3 são discriminadas as 32 demandas registradas na Ouvidoria: 10 reclamações, 8 manifestações classificadas como “Outras”, 7 elogios, 4 críticas, 2 sugestões e 1 denúncia.

GRÁFICO 3 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA



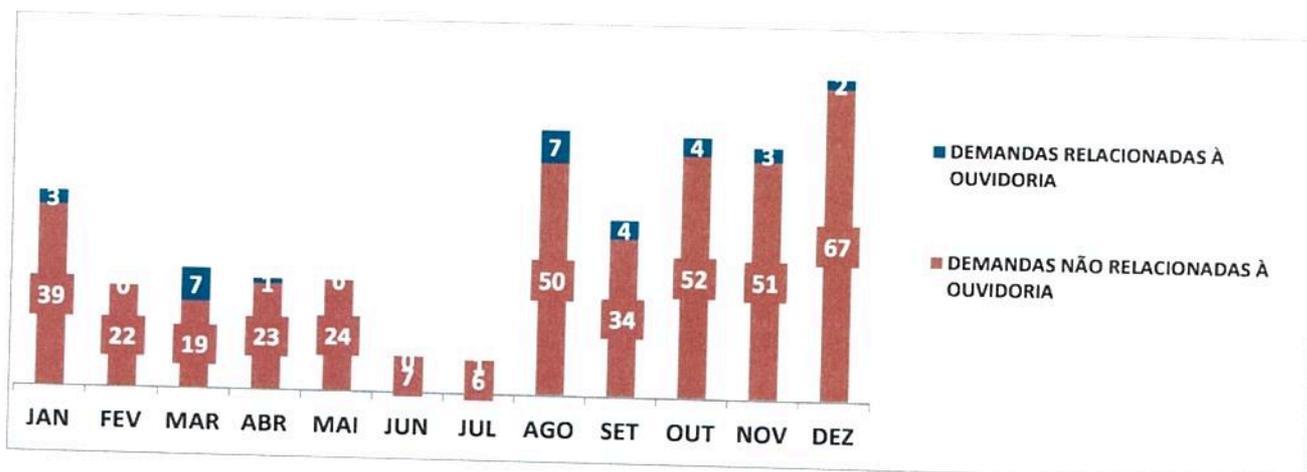
Fonte: Desenvolve SP (2019)

As reclamações foram categorizadas por assuntos e devidamente classificadas

conforme detalhamento apresentado no item 4 - Reclamações Recebidas, do presente relatório. Além das reclamações, todas as demandas classificadas como "Elogios" tiveram como tema "Atendimento", as críticas versavam sobre "Operações de Crédito", a Denúncia foi referente a "Atendimento" e, dentre as demandas registradas como "Outras", 4 foram categorizadas como "Solicitação de Informação", 1 relacionada "Operações de Créditos" e as demais tratavam de problema pontual relacionado ao certificado digital na transmissão de arquivos.

Conforme se pode observar no Gráfico 4, os meses de agosto, outubro e dezembro apresentaram maior demanda no canal da Ouvidoria, sendo em dezembro o maior volume de registros, 67 demandas não relacionadas ao atendimento do canal.

GRÁFICO 4 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS

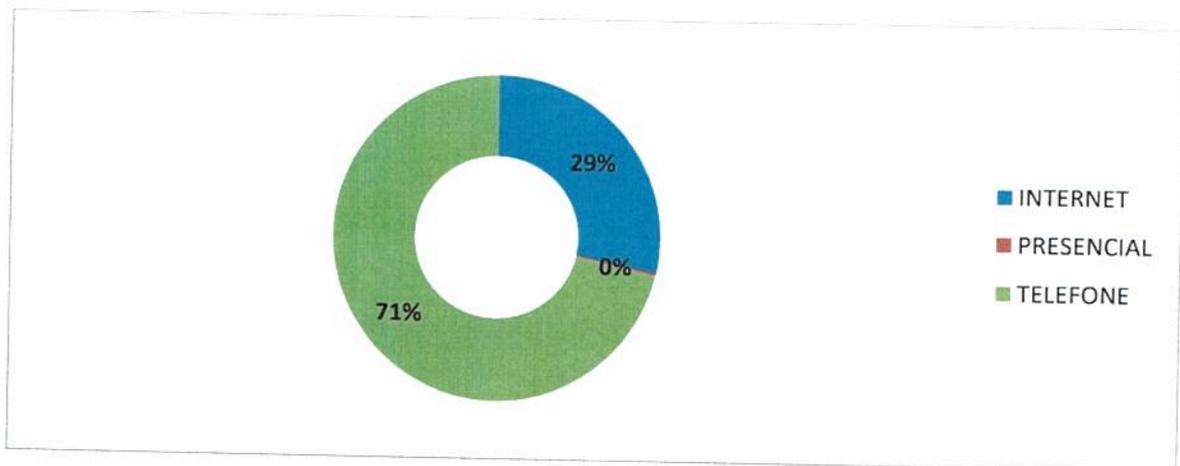


Fonte: Desenvolve SP (2019)

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP em 2019 foi o telefone, com um total de 302 registros, representando aproximadamente 71% das demandas recebidas, conforme mostra o Gráfico 5.

Os registros realizados pela internet correspondem a aproximadamente 29%, com um total de 120 registros, e foi registrada uma manifestação presencialmente, representando menos de 1%, não ocorrendo registros por meio do envio de carta.

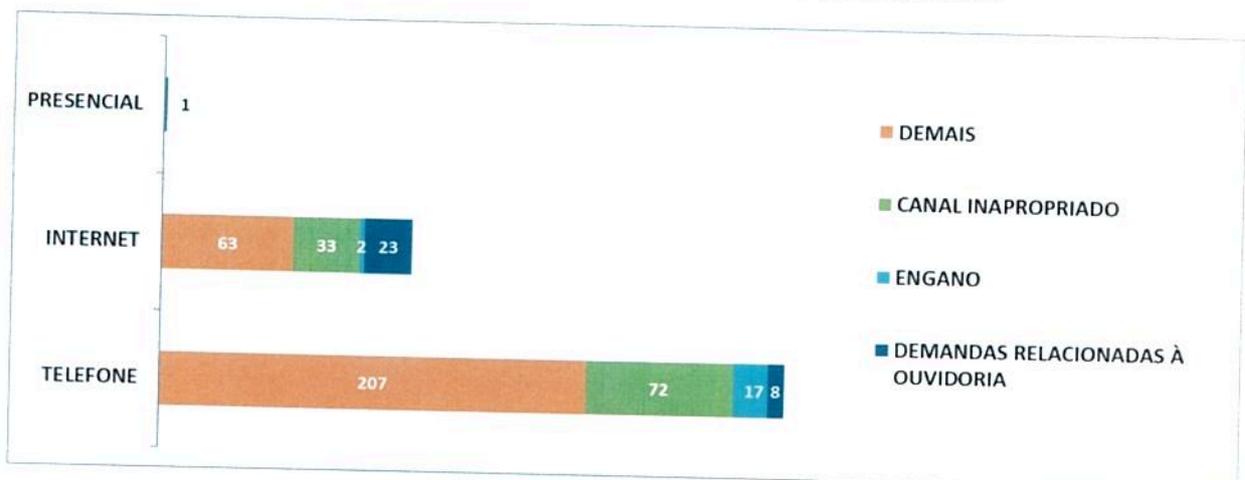
GRÁFICO 5 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2019)

Conforme o Gráfico 6, as demandas recebidas demonstram a utilização pelos clientes e usuários do acesso telefônico gratuito para sanar suas dúvidas com relação a programas específicos, cujas demandas, em maior parte, são de competência do Banco do Povo Paulista e do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), representando um total de 207 registros categorizados como “demais” pelo telefone.

GRÁFICO 6 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2019)

#### 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.

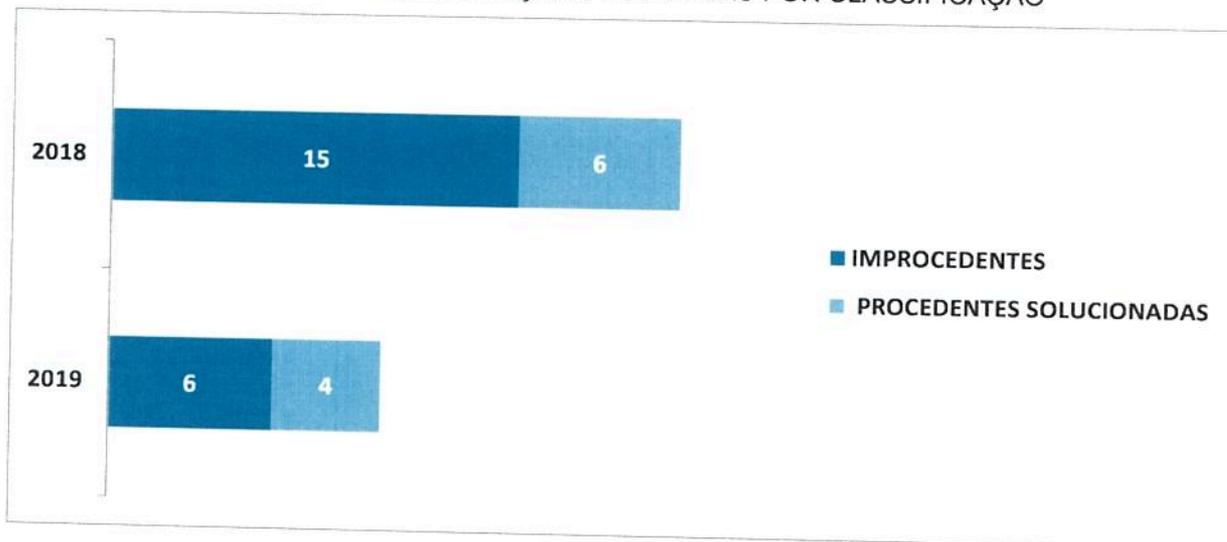
#### **4.2. Seção estatística**

A Ouvidoria, em 2019, registrou o total de 10 reclamações, sendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de 6 dias úteis. No ano de 2018, o prazo, também, foi de 6 dias úteis.

Conforme demonstra o Gráfico 7, ao todo, em 2019, 6 reclamações foram classificadas como improcedentes e 4 foram procedentes solucionadas, o que representa um decréscimo de 52% em relação ao ano de 2018, que registrou 21

reclamações no total, sendo 15 reclamações improcedentes e 6 procedentes solucionadas.

GRÁFICO 7 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO



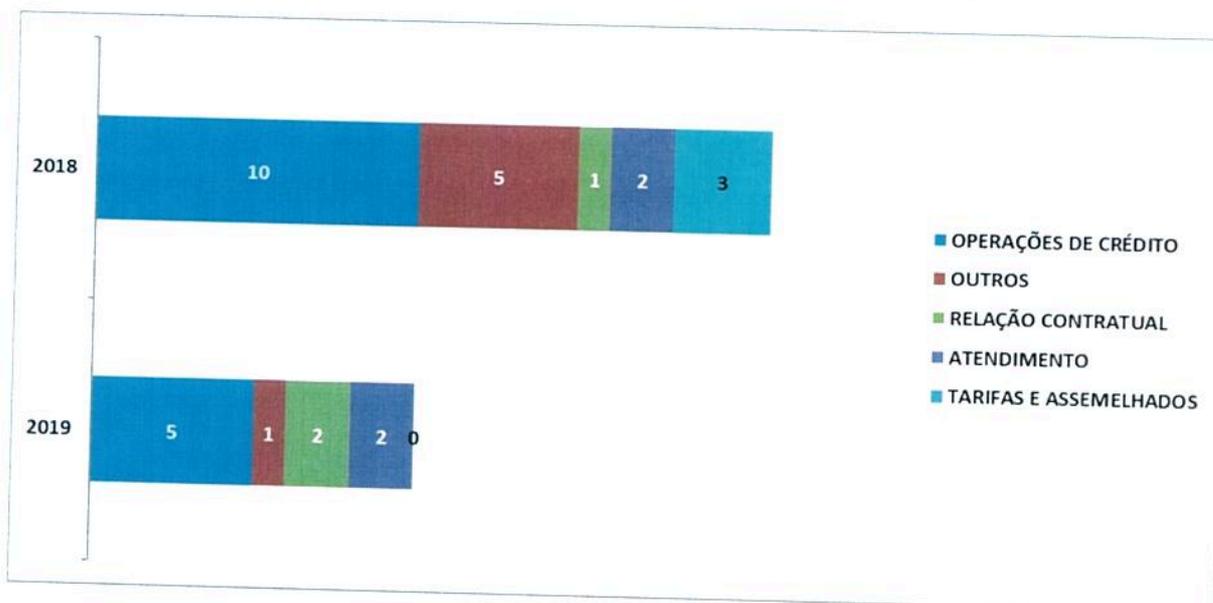
Fonte: Desenvolve SP

Quanto ao perfil dos reclamantes, das reclamações recebidas em 2019, apenas 2 não foram registradas por clientes pessoas jurídicas.

Quanto à origem, foram registradas reclamações oriundas de 7 cidades: São Paulo, com 4 manifestações, São José dos Campos, Itaquaquecetuba, Guarulhos, Ribeirão Preto, Jundiaí e Ubatuba, com uma manifestação em cada um dos demais municípios.

O Gráfico 8 mostra que, no ano de 2019, nota-se que metade das reclamações recebidas eram sobre “Operação de Crédito; 2 reclamações com tema “Atendimento”; 2 reclamações com tema “Relação Contratual”; e 1 reclamação com tema “Outros”; já em 2018 foram registradas 10 reclamações com o tema “operações de crédito”, 5 com o tema “outros”, 3 com tema “Tarifas e Assemelhados”, 2 com tema “atendimento” e 1 com tema “Relação Contratual”.

GRÁFICO 8 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR TEMAS



Fonte: Desenvolve SP

Considerando as características de uma agência de fomento, que não obtém um relacionamento similar a um banco múltiplo, com relacionamentos diários com seus clientes, as reclamações registradas na Ouvidoria, em sua maioria, se concentram na fase anterior à liberação do financiamento, momento no qual a Desenvolve SP está em maior contato com seus clientes.

## 5 SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil (Bacen), destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados ao Bacen pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das instituições financeiras.

O acompanhamento dos registros e a adoção das providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria.

No caso de registro de reclamação, a Ouvidoria deve responder ao interessado por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, no prazo de até dez dias úteis, contados da data de disponibilização do registro no Sistema RDR.

A Ouvidoria deve inserir no Sistema RDR os documentos comprobatórios dos

esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

No ano de 2019, houve 2 demandas pelo Sistema RDR, já contabilizadas nos registros das demandas pertinentes à Ouvidoria. No primeiro caso o demandante solicitou agilidade nos trâmites necessários para a liberação dos recursos referentes às duas prospecções solicitadas. Nesse caso, verificou-se que um dos pedidos havia sido cancelado meses antes da demanda ser registrada e o segundo pedido estava seguindo adequadamente o fluxo operacional tendo sido solicitadas alterações pelo cliente durante o processo que influenciaram no tempo de conclusão.

A segunda demanda foi relacionada à operação de renegociação de contrato referente a produto do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), na qual o demandante alegou não ter recebido orientações adequadas quanto à formalização da renegociação. A demanda foi classificada como improcedente, visto que, conforme histórico da operação, todos os pontos levantados na reclamação foram observados e esclarecidos ao longo do processo de renegociação.

## **6 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 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.

### **6.1. 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 e administradores;
- ▶ **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.

## **6.2. Manifestações recebidas**

O Canal do Colaborador, em 2019, registrou 9 manifestações<sup>2</sup>, sendo 4 reclamações, 2 elogios, 2 denúncias e 1 sugestão.

Ao todo foram registradas 6 manifestações identificadas, nas quais os colaboradores informaram seus dados pessoais, e duas manifestações anônimas.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelo colaborador, 6 manifestações foram realizadas pelo envio de e-mail ao Canal do Colaborador e 3 foram realizadas por meio de formulários depositados nas caixas coletoras.

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio do Canal do Colaborador, 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. Das 9 demandas recebidas, uma está em fase de andamento enquanto as demais foram encerradas.

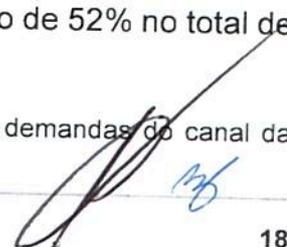
## **7 CONCLUSÕES**

Em 2019, a Ouvidoria, por meio de seus canais de acesso, incluindo o Canal do Colaborador, recebeu, ao todo, 435 demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas encerradas.

Conforme se pode observar, foram registradas, 105 manifestações de competência de outras unidades internas da Desenvolve SP, como o atendimento comercial, que podem ter relação com as campanhas do produto Crédito Digital realizadas e diversas ações junto a parceiros e, com a participação da Desenvolve SP em eventos como palestras, rodadas de atendimento, workshops, feiras de negócios e outros.

Ao todo, foram registradas 10 reclamações, um decréscimo de 52% no total de

<sup>2</sup> As demandas efetuadas pelo Canal do Colaborador não são incluídas às demandas do canal da Ouvidoria.



reclamações em relação ao exercício de 2018, que registrou 21 reclamações. Outro ponto de destaque é que não houve manifestações procedentes não solucionadas.

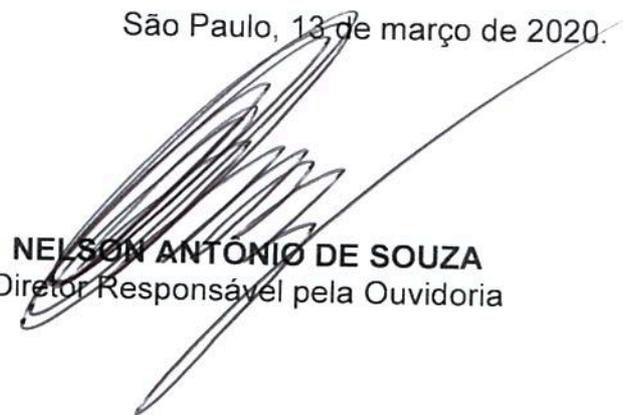
Um indicador acompanhado sistematicamente pela área é o prazo médio das respostas aos demandantes. Nesse ano, o prazo foi de 6 dias, demonstrando a colaboração das unidades internas quanto à tempestividade nas respostas.

Concluimos com elogio registrado a todas unidades internadas pela colaboração com este componente.

São Paulo, 13 de março de 2020.



**LUCILENE DE SOUZA**  
Ouvidora



**NELSON ANTÔNIO DE SOUZA**  
Diretor Responsável pela Ouvidoria