

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

MENSAGEM DA OUVIDORA



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR



Secretaria da
Fazenda e Planejamento

O que dizer de 2020...

- **Mercado por um tempo de reinventar-se**, 2020 foi o ano em que o Desenvolve SP mostrou sua fortaleza como uma instituição financeira comprometida com a sociedade paulista. Diante de tantas incertezas que se anunciavam no início de mês de março, a resposta do Desenvolve SP com relação à criação de condições especiais na oferta de crédito foi imediata, ao mesmo tempo em que sua estrutura corporativa se transportava para o novo ambiente de trabalho remoto. Apesar de imprevistas, as iniciativas internas demonstraram-se de grande valor social, econômico e contributivo com a segurança sanitária, guardando a saúde e segurança dos colaboradores sem perder o foco na intensificação de concessão de crédito.
- **Os resultados destas iniciativas** ficaram mais evidentes após o banco ser o primeiro lugar no prêmio ABDE-BIB – Especial Covid-19 na categoria concorrida, demonstrando a assertividade nas ações que foram realizadas para a preservação da vida e saúde dos colaboradores e para a promoção de acesso ao crédito para as micro, pequenas e médias empresas. O comprometimento na concessão de crédito também ficou expresso no *ranking* de instituições repassadoras dos recursos do FUNGETUR, no qual o Desenvolve SP liderou, em 1ª posição.
- **Com todos os desafios deste novo cenário**, a Ouvidoria buscou potencializar o acesso aos clientes aos canais de atendimento,

prestando informações relacionadas a outras áreas de atendimento e orientando como solicitar o crédito ou encaminhar o pedido de prorrogação de parcelas de contratos formalizados. Não somente a Ouvidoria contribuiu nesse processo de ampliação de acesso aos canais de atendimentos, como também foram destacados mais colaboradores para ajudar nas unidades responsáveis. Ainda buscando outros caminhos para solidarizar-se mais com os clientes, houve continuidade do acompanhamento junto aos clientes que aguardavam a conclusão do processo de financiamento, independentemente do encerramento do respectivo protocolo na Ouvidoria.

- **Certamente a rica experiência do exercício de 2020**, diante do aumento de registros de ouvidorias, mesmo que provenientes das adversidades do exercício, proporcionou maior proximidade às necessidades de nossos clientes e nos ajuda em nosso objetivo de melhorar os relacionamentos e evoluir como banco parceiro no desenvolvimento do estado de São Paulo.

SUMÁRIO

1 – Apresentação

2 – Objetivo

3 – A Ouvidoria

4 – Atribuições

5 – Canais de Atendimento

6 – Atendimentos da Ouvidoria

6.1 – Protocolos de Ouvidoria

6.2 – Reclamações

6.2.1 – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR)

6.3 – Manifestações não Caracterizadas como Ouvidoria

7 – Atendimentos do Canal do Colaborador

8- Considerações Finais



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR

**SÃO
PAULO**
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria da
Fazenda e Planejamento

INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA

1

APRESENTAÇÃO

Elaborado em conformidade com as boas práticas de governança corporativa e observando, especialmente, as normas estabelecidas na resolução CMN 4.860/2020, o presente relatório contempla a atuação do componente organizacional Ouvidoria no exercício de 2020.

Foi um ano de grandes desafios, com impactos de repercussão mundial e, com relação às implicações diretas na Ouvidoria do Desenvolve SP, o destaque foi o aumento no volume de acionamento deste componente organizacional comparado aos exercícios anteriores. Isto porque as condições adversas causadas pela pandemia, especialmente em virtude da paralisação de boa parte das atividades empresariais, comerciais e demais reflexos de ordem econômica afetaram diretamente o crescimento do público que recorreu às linhas de créditos para suportar a ausência ou diminuição do faturamento.

Conforme será apresentado na segunda parte deste relatório, o volume de demandas nesta Ouvidoria foi 4 vezes maior comparado à 2019, entretanto, o número de solicitações de capital de giro no exercício também foi exponencialmente maior do que o período anterior. Todos os interessados tiveram o atendimento ao seu contato assegurado e receberam o devido direcionamento, de acordo com as diretrizes e soluções institucionais disponíveis.

2

OBJETIVO

O relatório da Ouvidoria tem a finalidade de dar ampla transparência ao trabalho realizado, especialmente à Administração, clientes, acionistas e sociedade; contribuir com a gestão estratégica corporativa; e cumprir o arcabouço jurídico imposto pelo órgão regulamentador e pela administração pública.

A Ouvidoria foi instituída no Desenvolve SP em 2009 e possui estrutura compatível ao porte da agência e proporcional à complexidade dos produtos e serviços ofertados. É composta por uma Ouvidora, Lucilene de Souza, devidamente certificada para o exercício da função, e pelo Diretor-Presidente, Nelson Antônio de Souza, que exerce a posição de diretor responsável. Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá acionar o suporte de um colaborador lotado em outra seção, desde que devidamente capacitado para prestar apoio quando necessário ou realizar a cobertura da Ouvidoria em ausências temporárias.

A atuação, funcionamento e responsabilidades desta Ouvidoria estão discriminadas no Estatuto Social do Desenvolve SP, Capítulo VIII, e no Regimento Interno da Ouvidoria. A resolução CVM 4.860/2020, principal normativo imposto às ouvidorias das instituições financeiras, e as diretrizes internas formalizadas nos Manuais de Normas e Procedimentos – MNPs, como, por exemplo, o MNP – Governança Corporativa, MNP Políticas Corporativas e, especialmente, o MNP - Relacionamento com Clientes, também regem a atuação deste departamento.

Outros dois importantes canais que integram a estrutura desta Ouvidoria são o “Canal do Colaborador”, que visa ao cumprimento da Lei Federal nº 12.846/2013, que determina a existência de mecanismos internos de incentivo à denúncia de irregularidades, e o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), instituído em 2012, cuja finalidade é prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Transparência” do site institucional, informações de seu interesse. Ambos integram a estrutura da Ouvidoria.

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.

4

ATRIBUIÇÕES

As competências e responsabilidades da Ouvidoria estão amplamente discriminadas no Estatuto Social do Desenvolve SP, Capítulo VIII, MNP – Governança Corporativa, Capítulo IV- Regimento Interno da Ouvidoria, MNP – Políticas Corporativas, Capítulos IV – Sistema de Registro de Demanda do Cidadão e Capítulo X – Canal do Colaborador.

De forma sumária, compete à Ouvidoria:

- Atuar no canal de comunicação entre a instituição, colaboradores, cidadãos, parceiros e os clientes de seus produtos e serviços, prestando atendimento de última instância de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos;
- Zelar pela imagem da Instituição e pela satisfação dos clientes;
- Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes e cidadãos;
- Promover o aprimoramento das relações e melhorias de processos internos.

5

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para o acesso ao canal da Ouvidoria no site do Desenvolve SP, há um ícone na página inicial que redireciona à 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).

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 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, pelo número 0800-770-6272, que possui sistema de gravação;



Por carta: à Ouvidoria da Desenvolve SP, situada na sede da instituição.

ANÁLISE ESTATÍSTICA



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR

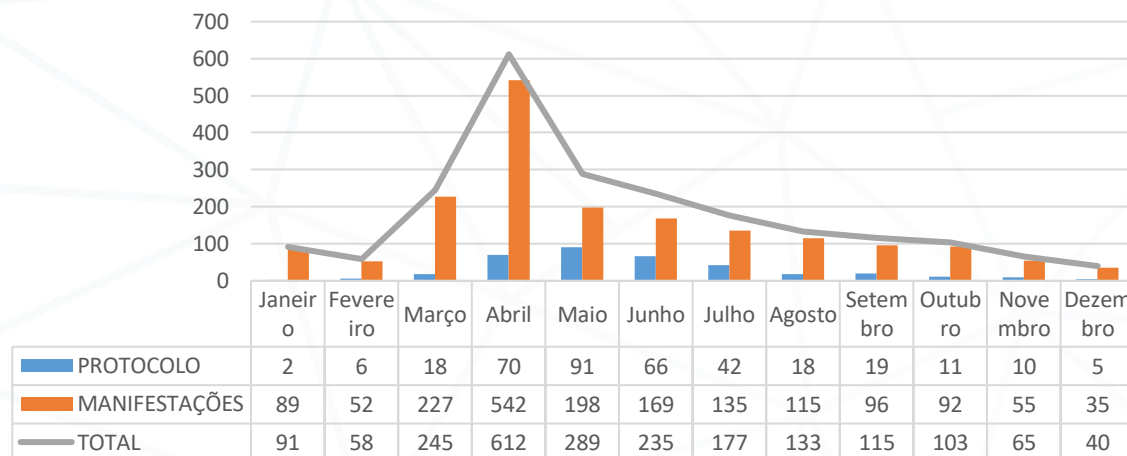


Secretaria da
Fazenda e Planejamento

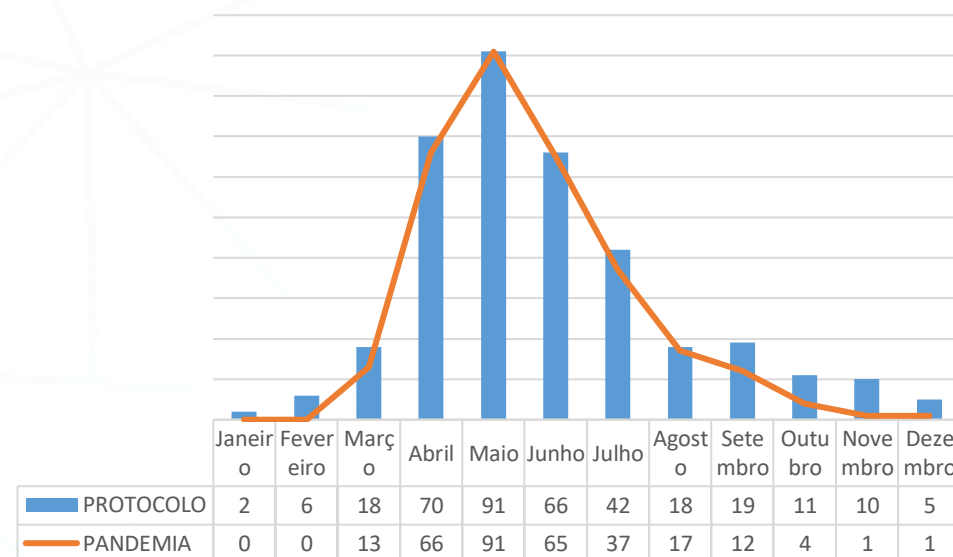
Conforme antecipado na apresentação do relatório, no exercício de 2020 houve aumento expressivo de solicitações recebidas na Ouvidoria. Ao todo, foram 2163 manifestações, das quais 358 foram devidamente protocoladas, enquanto os demais atendimentos não se caracterizaram como demandas propriamente da Ouvidoria. O tratamento específico para cada tipo de demanda recebida foi assegurado.

No gráfico abaixo é possível visualizar a evolução ocorrida no semestre, sendo os meses de pico de atendimentos em março, abril e maio. A partir de 19/03/2020, com o lançamento das medidas de enfrentamento à pandemia do novo coronavírus, a busca pelas linhas de financiamento expandiu. Para exemplificar o impacto desse fator externo, foi medido o percentual, dentre os protocolos registrados, das demandas que se associavam ao cenário crítico em virtude da pandemia. O percentual representa 85% de todos os protocolos registrados no semestre. A análise também segue abaixo ilustrada.

Protocolos X Manifestações



Protocolos Ouvidoria | Convid 19



A análise comparativa deste exercício com 2019 não apresenta um paralelismo eficiente para evidenciar um indicador de gestão, visto que a motivação para o crescimento das demandas decorreu de fatores peculiares ao ano de 2020. Considerando apenas a ótica comparativa, o ano de 2020 superou em 408% o total de manifestações recebidas em 2019, e, no que diz respeito somente aos protocolos registrados, o percentual de superação é ainda maior, correspondendo a 1019%.

Em que pese a disparidade mencionada na análise comparativa, expressa nos gráficos 1 e 2, ao dimensionar a proporcionalidade dos protocolos de Ouvidoria registrados neste período frente ao número dos novos pedidos de financiamentos cadastrados no Officer Banking no mesmo espaço de tempo, os protocolos representaram aproximadamente 0,75% do total de pedidos recebidos, sendo que em 2019 este percentual foi similar, 0,79%.

Gráfico 1

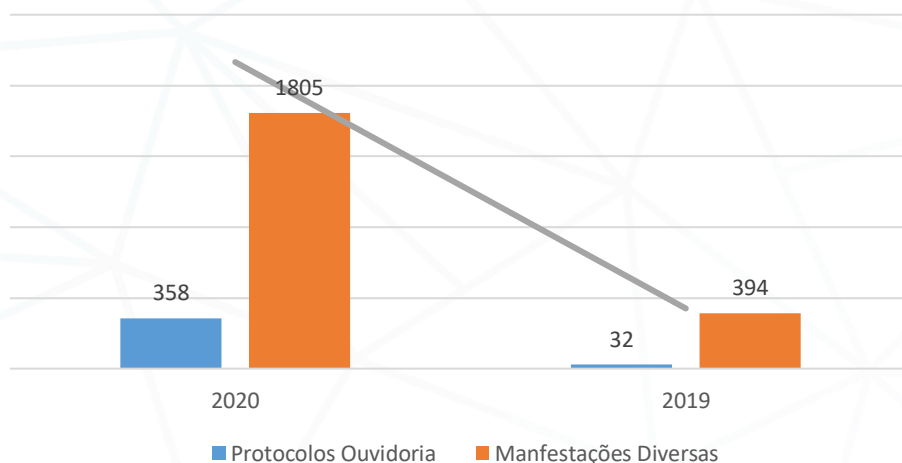
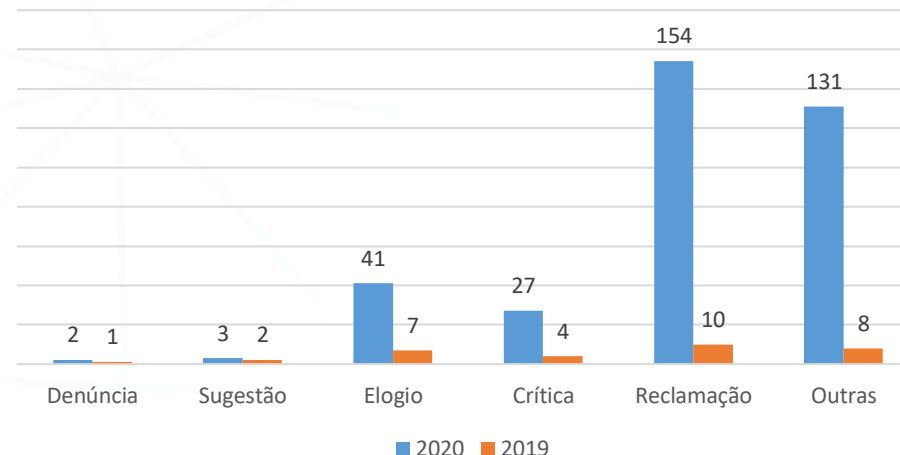


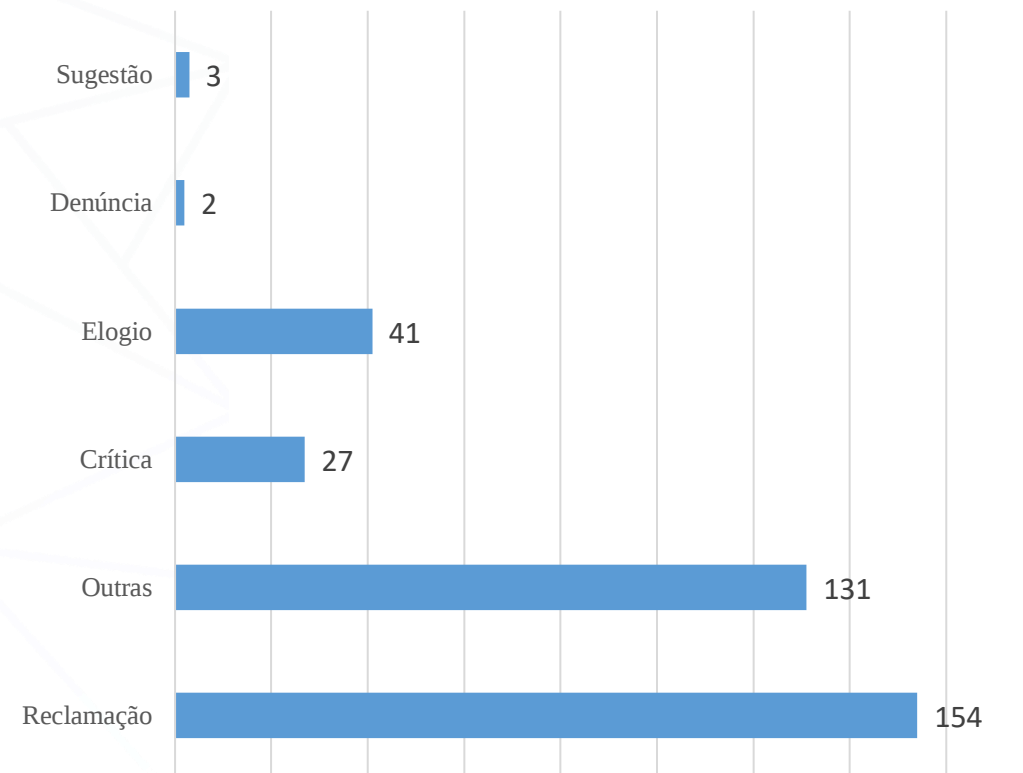
Gráfico 2



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. Ao todo, foram 358 protocolos, conforme ao lado representado.

Especificamente quanto às denúncias registradas, uma foi devidamente encaminhada ao Comitê de Ética da instituição para providências no âmbito daquele colegiado e, após serem prestadas as informações ao solicitante, a demanda foi encerrada; a outra foi solucionada no âmbito da Ouvidoria uma vez que não havia qualquer indício de irregularidade ou ilicitude. Em relação aos elogios, dos 41 registrados, 34 são relacionados ao Atendimento. Duas sugestões dizem respeito à flexibilização de exigências estabelecidas na Política de Crédito e a outra refere-se a tecnologia do *Officer Banking*. As críticas concentraram-se nas exigências para concessão de crédito e no tempo para conclusão das operações. Por fim, os protocolos classificados como “Outras” correspondem às solicitações de informações, solicitações de apoio da Ouvidoria e mais esclarecimentos sobre informações prestadas pelos canais de atendimento. As reclamações registradas serão apresentadas no próximo subitem.

Protocolos Ouvidoria

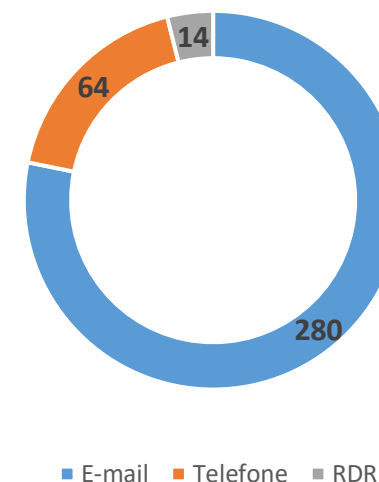


O principal canal de atendimento utilizado nas demandas protocoladas foi o e-mail. Estão computados como “e-mail” as manifestações enviadas através do endereço ouvidoria@desenvolvesp.com.br e os formulários preenchidos diretamente no site oficial do Desenvolve SP. Do total de protocolos recebidos, 78% utilizaram o e-mail, 18% ingressaram no canal através de ligação telefônica e 4% foram cadastrados diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR, do Banco Central do Brasil. Não foram recepcionadas demandas por carta ou presencialmente.

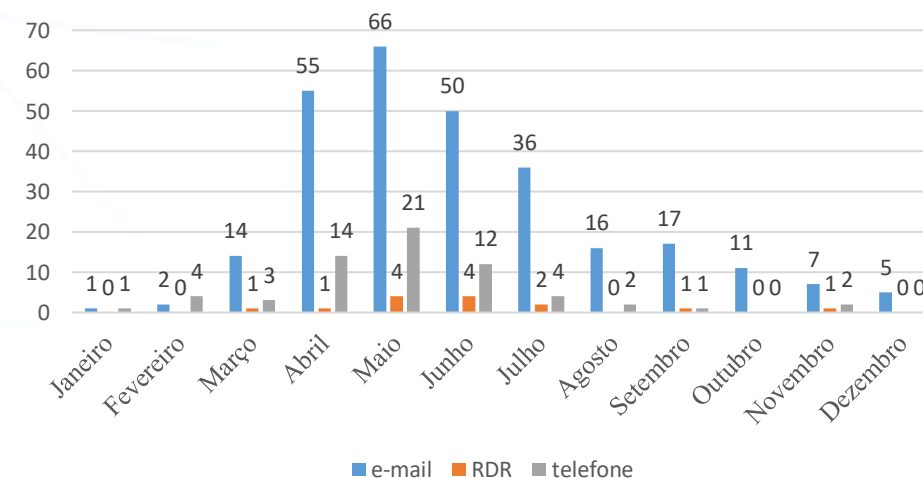
Os protocolos foram classificados em 7 assuntos macros, são eles:

OPERAÇÃO DE CRÉDITO;
ATENDIMENTO;
TARIFAS E ASSEMBLÉIAS;
PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA;
RELAÇÃO CONTRATUAL;
LICITAÇÕES; e
OUTROS.

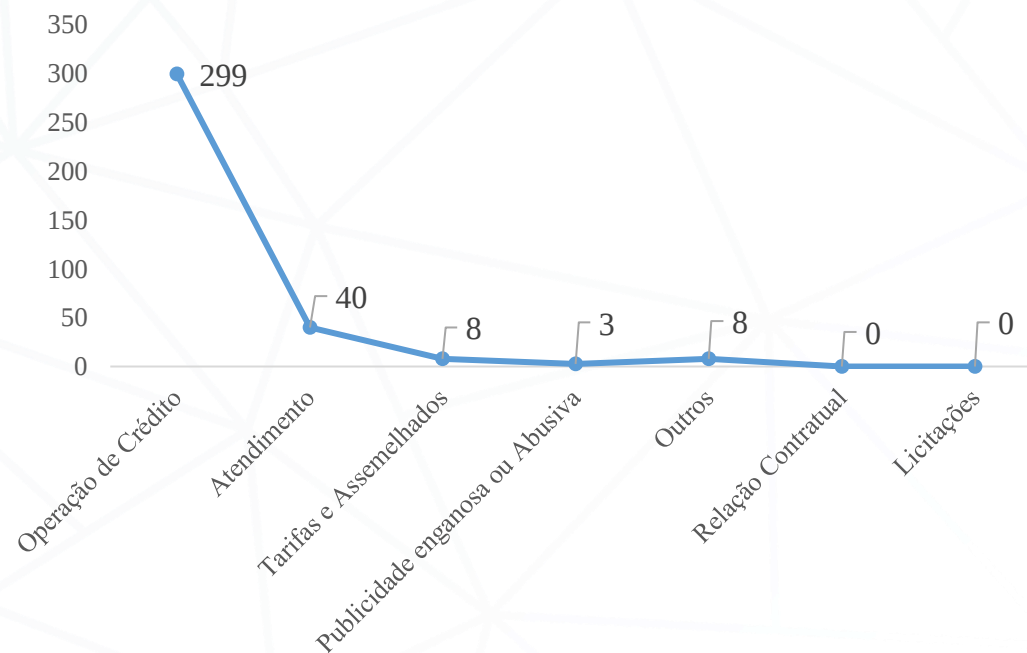
Canal de Atendimento



Mensal X Canal de Atendimento



Abaixo estão informados os quantitativos de demandas conforme assuntos pertinentes. Destaque para o tema “Operação de Crédito”, que representa 84% do total. Em segundo lugar está o “Atendimento”, com 11% dos protocolos registrados. O motivo de maior acionamento da Ouvidoria relacionou-se ao prolongamento da espera para conclusão das operações, que representou cerca de 54% do volume de protocolos, circunstanciado pelo aumento do número dos pedidos de financiamento. O segundo tema mais demandado corresponde às exigências para concessão de crédito, que embasaram o cancelamento das operações, com 19% das demandas.



Todas as manifestações foram respondidas e o prazo médio de resposta foi de 7 dias úteis.

As reclamações no período em análise representaram 43% da totalidade dos protocolos registrados. Todas as reclamações foram respondidas, sendo que apenas duas demandas tiveram a resposta dentro da prorrogação do prazo. O tempo médio de resposta para este tipo de demanda foi de 8 dias úteis. Em relação ao perfil dos usuários que registraram este tipo de manifestação, apenas 1 reclamação não foi registrada por pessoa jurídica.

Considerando o atendimento no âmbito estadual, as reclamações vieram de 54 cidades diferentes, conforme quadro abaixo. Das 154 reclamações recebidas, cerca de 47% foram de empresas situadas na capital do estado.

São Paulo	73
São Bernardo do Campo	5
Birigui	4
São José do Rio Preto	4
Campinas	3
Jundiaí	3
Santos	3
São José dos Campos	3
Sorocaba	3
Guarulhos	2
Jaú	2
Limeira	2
Marília	2
Presidente Prudente	2
Registro	2
Ribeirão Preto	2
São Caetano do Sul	2
Americana	1

Araquara	1
Araraquara	1
Arealva	1
Arujá	1
Avaí	1
Avaré	1
Barretos	1
Batatais	1
Cachoeira Paulista	1
Diadema	1
Embu das Artes	1
Franca	1
Franco da Rocha	1
Hortolândia	1
Iguape	1
Indaiatuba	1
Itápolis	1
Itaquaquecetuba	1

Itu	1
Joanópolis	1
Lins	1
Lorena	1
Mogi das Cruzes	1
Penápolis	1
Piedade	1
Potirendaba	1
Santa Bárbara D'Oeste	1
Santo André	1
São Roque	1
São Simão	1
Sertãozinho	1
Sumaré	1
Suzano	1
Taubaté	1
Valinhos	1
Várzea Paulista	1

Conforme instrução do Banco Central do Brasil, as reclamações são qualificadas conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações que, após análise, geram 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, atenderam às necessidades do cliente ou usuário;
- **Procedente parcialmente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atenderam parcialmente às necessidades do cliente ou usuário;
- **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atenderam às necessidades do cliente ou usuário.
- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não geraram constatação de descumprimento, por parte do 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.

Considerando as 154 reclamações recebidas, estas foram assim classificadas:

38

Procedente
solucionada

23

Procedente
parcialmente
solucionada

51

Procedente não
solucionada

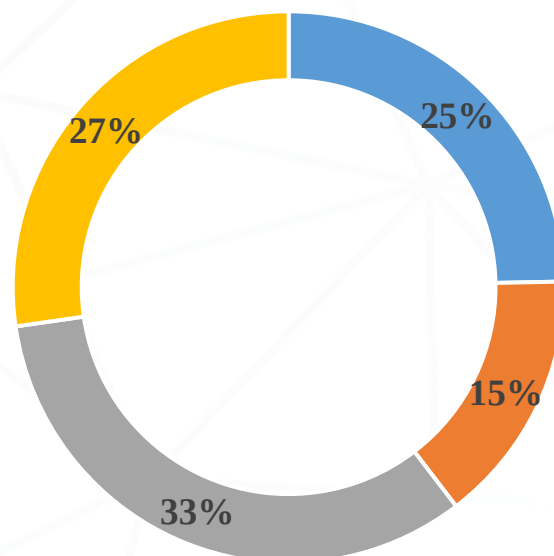
42

Improcedente

A classificação “Procedente não Solucionada” foi atribuída às reclamações em que os interessados buscavam saber o prazo para conclusão de seu pedido ou retorno em relação à aprovação da solicitação em curso na esteira de crédito. Diante de impossibilidade de responder conclusivamente, o cliente recebeu o retorno com os esclarecimentos pertinentes ao seu pedido de financiamento. Tal justificativa também se aplicou à classificação “Procedente Parcialmente Solucionada”, pois o motivo do não atendimento integral é decorrente das mesmas circunstâncias.

Em “Procedente Solucionada” os assuntos são diversos e as reclamações foram solucionadas dentro do prazo de atendimento.

Com relação às reclamações improcedentes, em torno de 66% estão relacionadas ao cancelamento de operações pelo descumprimento de critérios exigidos na Política de Crédito.



SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)

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 em 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.

Conforme adiantado, foram recebidas, no total, 14 demandas pelo Sistema RDR, já contabilizadas nos registros das demandas pertinentes à Ouvidoria, sendo a maior parte das solicitações relacionada às operações de crédito em andamento. Os outros assuntos foram: cancelamento de operação por não enquadramento nos critérios exigidos e apenas uma demanda relacionada a produto proveniente de parceiro desta instituição, cujo assunto não é de competência desta Ouvidoria.

Classificação

2	Procedente solucionada
1	Procedente parcialmente solucionada
3	Procedente não solucionada
8	Improcedente

Assunto

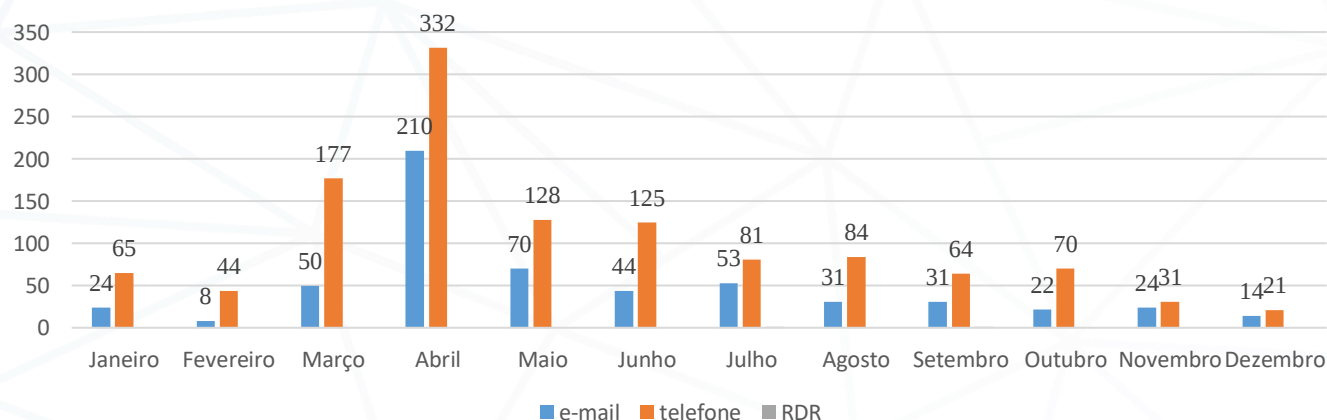
13	Operação de crédito
1	Outros

MANIFESTAÇÕES NÃO CARACTERIZADAS COMO OUVIDORIA

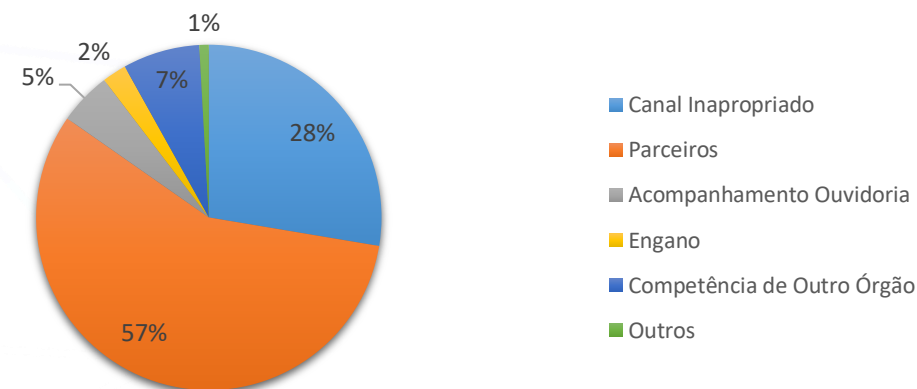
Estas manifestações correspondem a 83% das 2163 manifestações ingressadas na Ouvidoria. As demandas são de competência de instituições com quem o Desenvolve SP firmou parcerias para programas específicos, sendo elas, em sua maior parte, relacionadas ao Banco do Povo Paulista e ao Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), totalizando 1030 manifestações. Com relação às demais manifestações, 499 foram de competência de outras unidades internas do Desenvolve SP, como o atendimento comercial e cobrança, sendo categorizadas como “canal inapropriado”; 41 manifestações foram classificadas como “engano”; 130 manifestações eram destinadas a outros órgãos da Administração Pública Estadual; e 89 manifestações foram atendidas pela Ouvidoria para acompanhamento de assuntos ou esclarecimentos que não demandaram o registro de protocolo exclusivo para tratamento.

A representação do total de manifestações recebidas seguem abaixo discriminadas:

Mensal | Canal de Atendimento



Classificação



PÚBLICO INTERNO



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR



Secretaria da
Fazenda e Planejamento

O Canal do Colaborador foi instituído em 2015, com a finalidade de atender ao público interno por meio de um canal de comunicação próprio destinado a ouvir e atender às manifestações de seus colaboradores.

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

As manifestações encaminhadas por este canal são devidamente analisadas e recebem o tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta ao colaborador, quando este se identificar. Quando a manifestação tratar-se de denúncia, após registro e verificações prévias, é enviada ao Comitê de Ética para apuração competente.

São recepcionadas por este canal os mesmos tipos de demandas recepcionadas pelo canal da Ouvidoria, a diferença está no público a quem ele se destina.

No ano de 2020, foram recebidas 9 manifestações, correspondentes a quatro denúncias, três reclamações, uma crítica e uma solicitação de esclarecimento. Todas as manifestações foram identificadas e o meio de acesso utilizado foi exclusivamente o e-mail.

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

ENCERRAMENTO

A expressiva necessidade por crédito em 2020 foi fruto de acontecimentos mundiais inesperados que exigiram decisões importantes e emergentes para a segurança social. Rapidamente, após serem delimitadas as medidas iniciais de enfrentamento à pandemia, o Desenvolve SP divulgou condições especiais para a linha Crédito Digital – Capital de Giro. Nota-se que nos meses de março, abril e maio houve um número inédito de atendimentos.

Apesar da estrutura da Ouvidoria ser compatível ao funcionamento do Desenvolve SP, o volume operacional superou o escopo de atuação de todos os nossos canais de atendimento. Como consequência, toda a capacidade de atendimento foi expandida de acordo com os recursos internos disponíveis para suportar a alta demanda. No caso desta Ouvidoria, a jornada de trabalho foi intensificada para possibilitar o atendimento a todas as solicitações, assim como foi acionado o apoio de colaborador para ajudar no atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.

Nenhuma solicitação ficou sem retorno e o prazo médio de atendimento foi de 7 dias úteis.

O volumoso fluxo operacional trouxe impactos relevantes na tramitação dos pedidos de financiamento, sendo um deles o tempo de espera para a conclusão das etapas do processo de crédito. Considerando a impossibilidade de previsão para a qualificação das propostas e para o desembolso dos valores, essas demandas foram classificadas como “Procedentes não Solucionadas”. Independentemente do encerramento destas demandas no prazo estabelecido, as respectivas operações de crédito continuaram sendo devidamente acompanhadas pela Ouvidoria.

Diante da amplitude de atuação no exercício, a implantação de ferramenta tecnológica, que já se mostrava importante para o desempenho desta unidade, tornou-se ainda mais necessária para otimizar os processos operacionais e proporcionar mais transparência e efetividade dos indicadores de desempenho desta unidade. Com a diminuição dos processos manuais atualmente realizados, a Ouvidoria disporá de mais condições para exercer, de forma mais abrangente, o seu papel de “Instrumento de Gestão”, com foco nas necessidades dos clientes e no aperfeiçoamento dos processos internos.

Em conclusão, 2020 trouxe desafios particulares para a instituição, que se reinventou para fosse possível atender ao maior número possível empresas, contando com o grande empenho de todos os envolvidos nos processos finalístico e de suporte da instituição. Para que o desempenho do trabalho da Ouvidoria pudessem assegurar o melhor tratamento aos interessados, a colaboração de todas as áreas no tratamento apropriado de cada solicitação recebida foi de fundamental relevância para execução do trabalho deste componente organizacional.

São Paulo, 12 de abril de 2021.

LUCILENE DE SOUZA

Ouvidora

NELSON ANTÔNIO DE SOUZA

Presidente



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR



| Secretaria da
Fazenda e Planejamento