

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

SUMÁRIO

1 – Apresentação.....	4
2 – Objetivo.....	4
3 – A Ouvidoria.....	5
4 – Atribuições.....	6
5 – Canais de Atendimento.....	6
6 – Atendimentos da Ouvidoria.....	9
6.1 – Protocolos de Ouvidoria.....	11
6.2 – Reclamações.....	14
6.2.1 – Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).....	16
6.3 – Manifestações não Caracterizadas como Ouvidoria.....	17
7 – Atendimentos do Canal do Colaborador.....	20
8- Considerações Finais.....	22



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 2021.

No relatório são apresentadas as informações da origem, funcionamento e estrutura da Ouvidoria, divulgação dos seus canais de atendimento, os meios disponíveis para contato, análise qualitativa e quantitativa dos atendimentos realizados, além de informações sobre os registros feitos através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central, e do Canal do Colaborador, que se destina ao público interno desta instituição.

Todos os atendimentos foram assegurados. O destaque positivo foi a melhora no prazo de resposta, quando comparado a 2020. Os principais fatores de acionamento da ouvidoria também serão detalhados ao longo do relatório, possibilitando a transparência e o acesso as informações sobre trabalho realizado no ciclo em análise.

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 em exercício, Marcos Fernando Fontoura dos Santos Jacinto, 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.

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.

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 (*temporariamente suspenso*);



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 do Desenvolve SP, situada na sede da instituição.

ANÁLISE ESTATÍSTICA



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR



Secretaria da
Fazenda e Planejamento

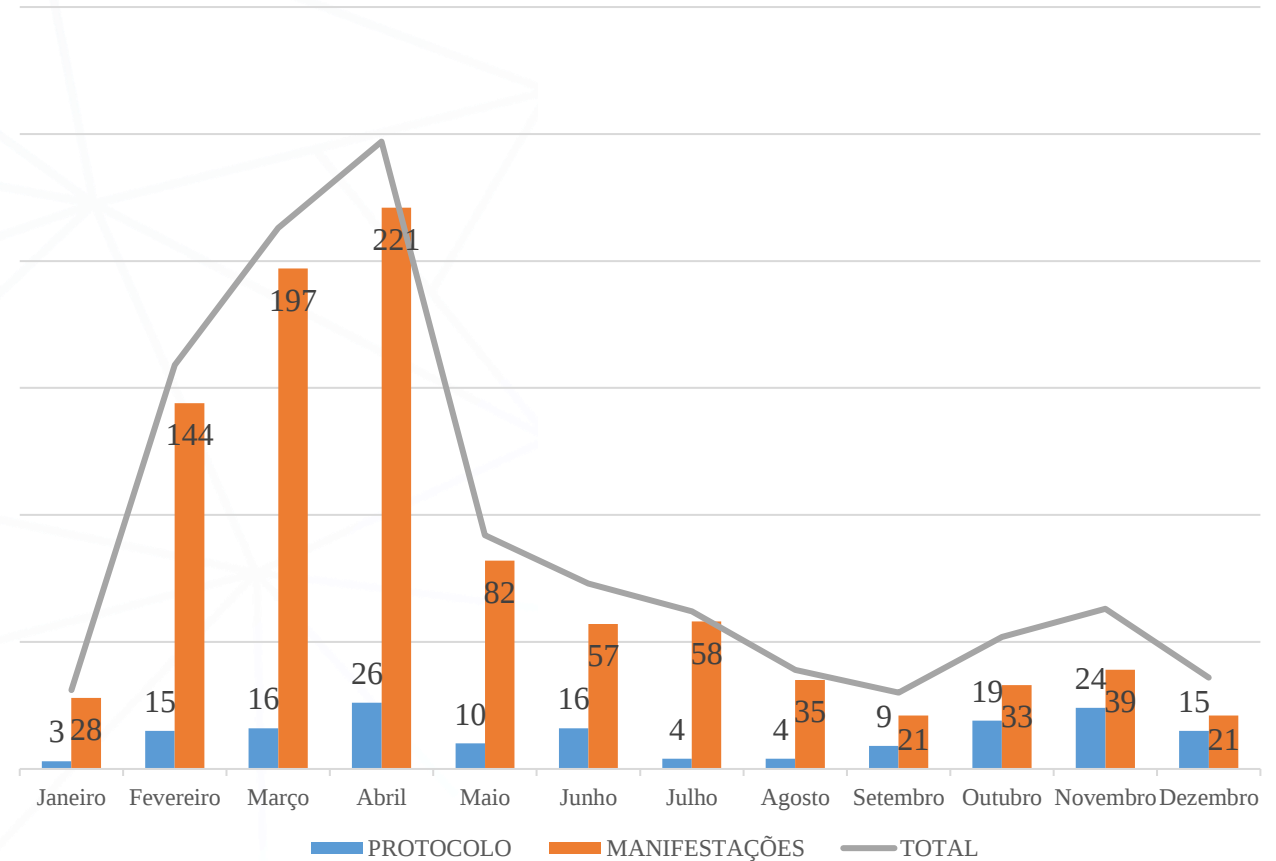
Em 2021 foram realizados 1097 atendimentos na Ouvidoria, compostos por 161 protocolos de Ouvidoria devidamente registrados e 936 atendimentos que não se qualificaram como demandas próprias deste componente organizacional.

No gráfico ao lado é possível visualizar a evolução ocorrida no exercício.

Abril foi o mês no qual se registrou maior volume de manifestações na Ouvidoria.

Este aumento pode ter ocorrido em razão da abertura de nova linha de crédito emergencial.

Protocolos X Manifestações



A análise comparativa entre a data-base do relatório e o exercício anterior revelou diminuição no volume de atendimentos.

- Considerando apenas os protocolos registrados na Ouvidoria, estes representam 44% do total de protocolos registrados no ano anterior.
- As manifestações sem protocolos apresentaram redução de 27,70% em 2021, conforme ilustrado abaixo.

Gráfico 1

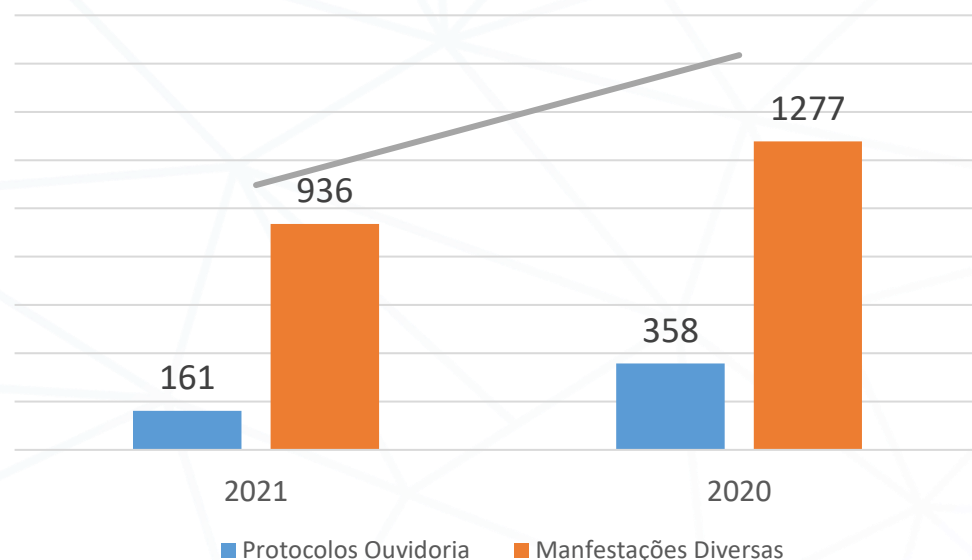
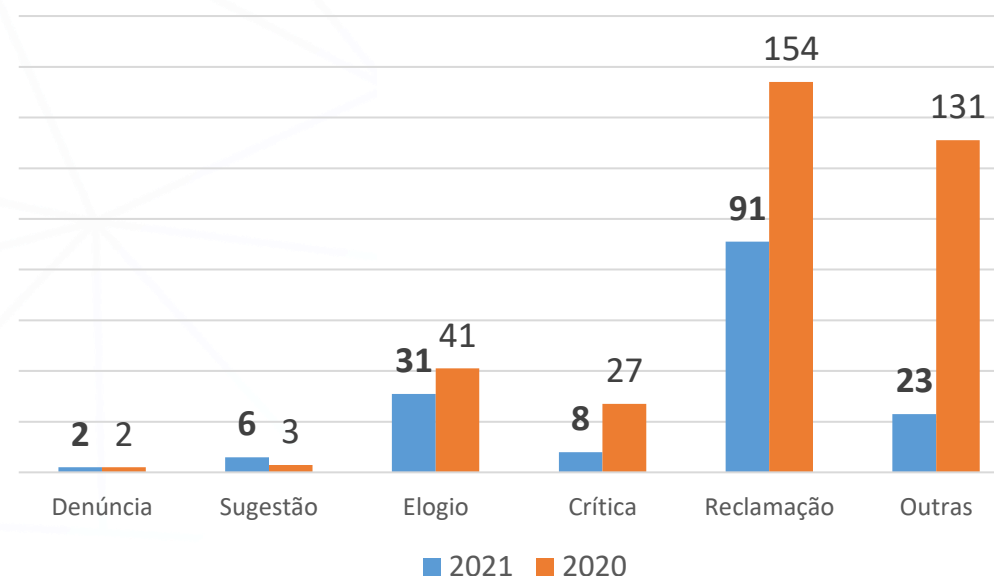
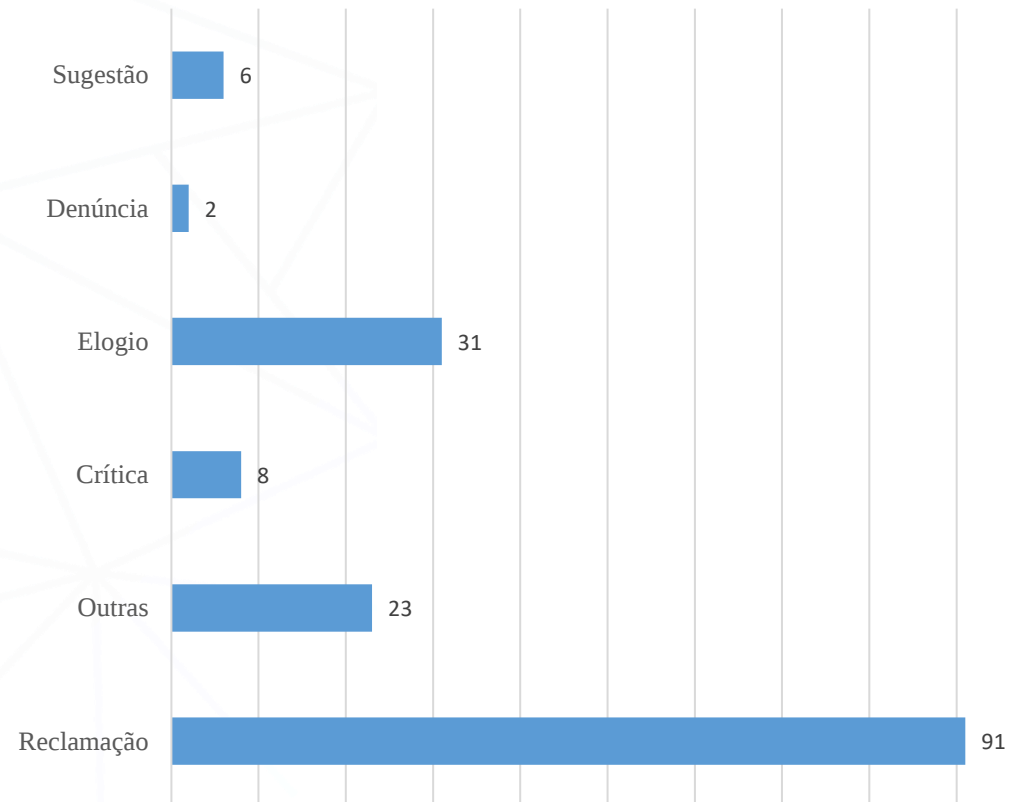


Gráfico 2



- Ao todo, foram registradas **161** manifestações de ouvidoria.
- **Elogios** representaram 19,3% do montante, sendo que maior parte dos elogios foram para o atendimento comercial.
- **Sugestões**, com representação de 3,7% dos protocolos, foram de assuntos variados, majoritariamente de assuntos alheios à atuação da Desenvolve SP;
- **Críticas** foram 5% destes registros, cuja maior parte referiu-se à negativa de concessão de financiamento por não atendimento às regras estabelecidas na Política de Crédito.
- **“Outras”** foram 14,3% do total, e novamente o objetivo das solicitações, em sua maioria, eram esclarecimentos sobre a negativa de concessão de financiamento. As denúncias não referiam ao Desenvolve SP e, por isso, foram encerradas.
- **Reclamações**, com exatos 56,5% do total de protocolos registrados, serão detalhadas mais adiante.



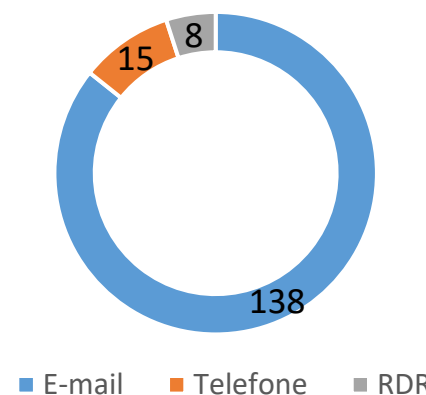
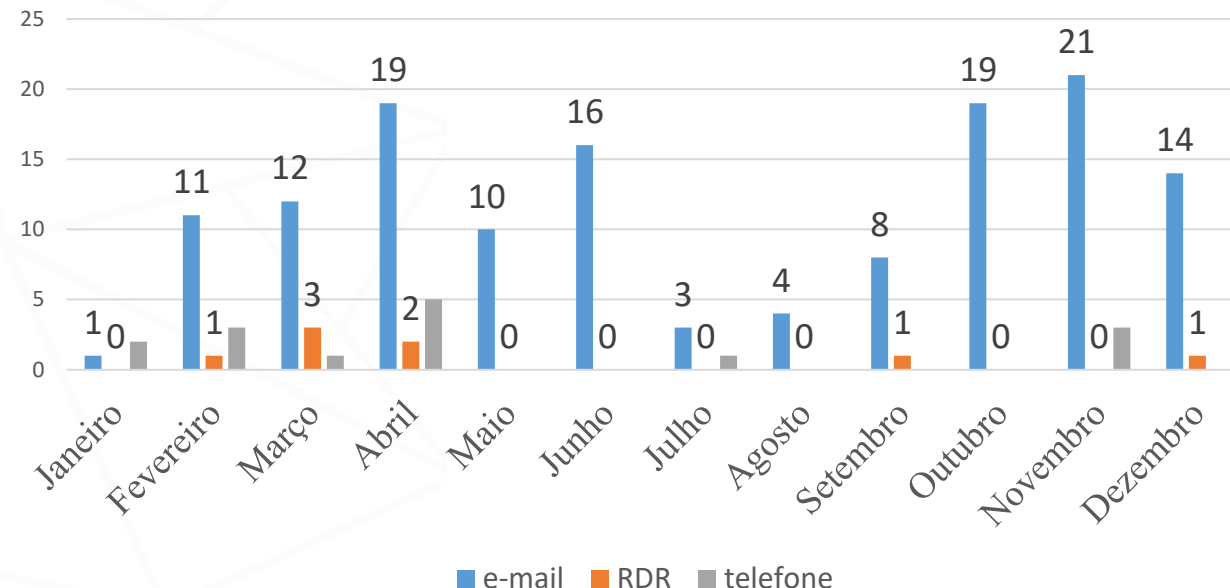
O principal canal de atendimento utilizado para manifestações foi o e-mail, sendo considerado neste canal o recebimento por meio do endereço eletrônico da ouvidoria e os formulários preenchidos diretamente no site oficial do Desenvolve SP.

- **86%** dos protocolos foram encaminhados por e-mail;
- **9%** ingressaram por contato telefônico;
- **5%** foram cadastrados diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR, do Banco Central do Brasil.

Não houve registro por carta ou atendimento presencial.

Nota: atendimento presencial esteve suspenso em 2021 em razão das restrições impostas pela pandemia de Covid-19.

Mensal X Canal de Atendimento



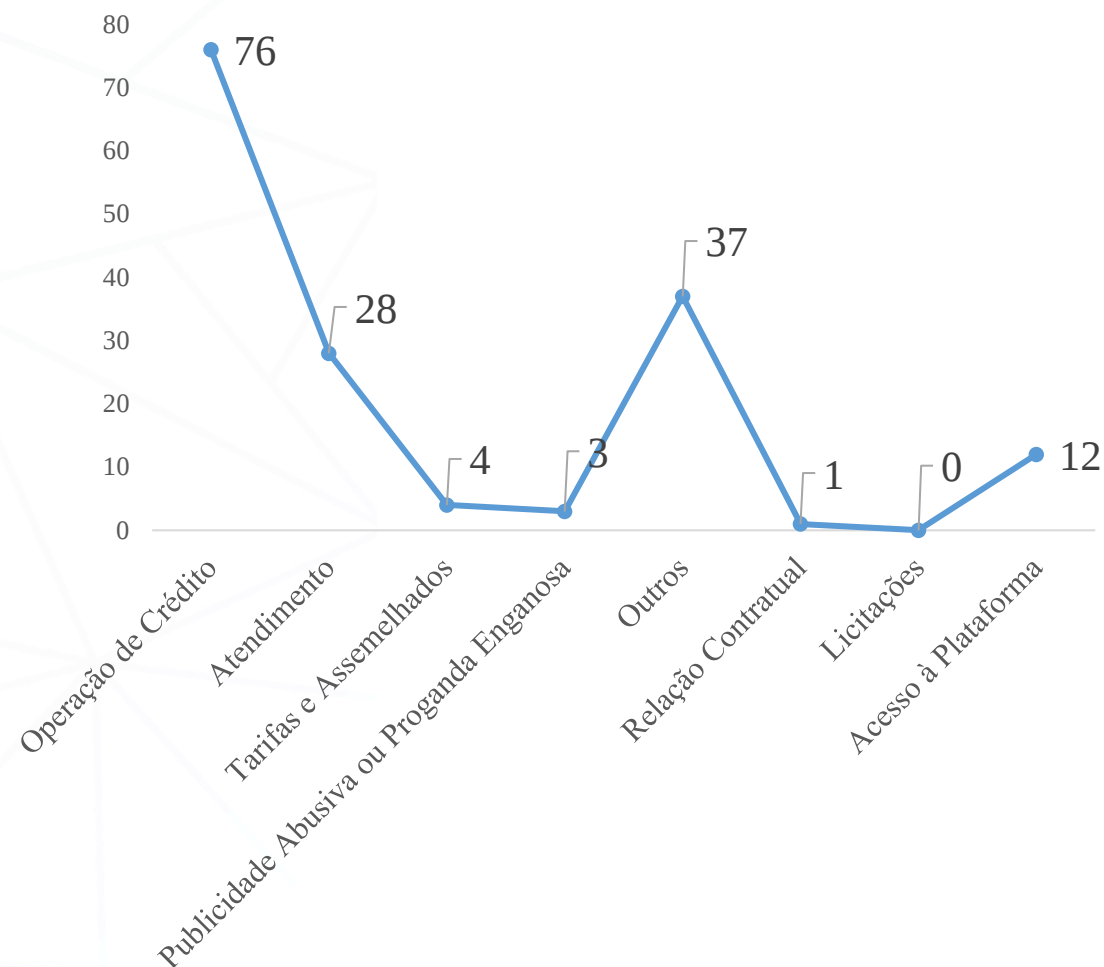
Os protocolos foram classificados em 8 assuntos macros, são eles:

1. Operação de Crédito;
2. Atendimento;
3. Tarifas e Assemelhados;
4. Publicidade Enganosa ou Abusiva;
5. Relação Contratual;
6. Licitações;
7. Outros; e
8. Acesso à Plataforma.

Conforme ranking ao lado ilustrado, “Operação de Crédito” lidera, com 47%, seguida de “Outros”, 23%, e “Atendimento” ocupa a terceira posição, com 17% do total de registros.

Dos 76 registros classificados como “Operação de Crédito”, 36 decorreram da negativa aos pedidos de financiamento, pelo não enquadramento nas regras previstas na Política de Crédito. No que diz respeito ao “Outros”, das 37, 32 foram encaminhadas equivocadamente à Ouvidoria.

Com relação às críticas e a reclamações registradas na temática “Publicidade Abusiva e Propaganda Enganosa”, a maioria foi julgada improcedente, em razão de se originarem da insatisfação de solicitantes de crédito que não atenderam condições necessárias para obtenção de financiamento.



Conforme adiantado, foram 91 reclamações, equivalente a **56,5%** da totalidade dos protocolos registrados. Todas as reclamações foram respondidas, sendo que apenas duas demandas tiveram seus prazos prorrogados.

O tempo médio de resposta para este tipo de demanda foi de **5 dias úteis**. Em relação ao perfil dos usuários, 81% corresponde à pessoa jurídica.

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.

As 91 reclamações foram assim classificadas:

21

Procedente
solucionada

0

Procedente
parcialmente
solucionada

0

Procedente não
solucionada

70

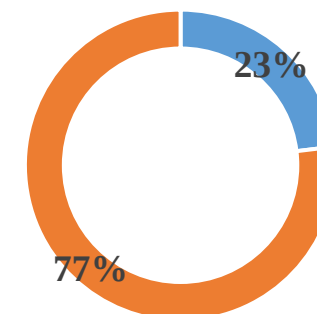
Improcedente

Em “**Procedente Solucionada**”, aproximadamente a metade foi relacionada a problemas técnicos no acesso à plataforma do *Officer Banking*, enfrentados no período.

Apenas duas reclamações tiveram o prazo de resposta prorrogado.

Com relação às reclamações improcedentes, em torno de **51%** eram relacionadas a pedidos de financiamento que não cumpriram os critérios exigidos nas respectivas Políticas de Crédito.

Classificação



■ Procedente Solucionada ■ Improcedente

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.

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 10 (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, **8** demandas pelo Sistema RDR, já contabilizadas nos registros das demandas pertinentes à Ouvidoria, sendo:

- **3** delas cadastradas como protocolo equivocadamente, tendo em vista se tratar de produtos de instituição parceira;
- **2** relacionadas à negativa ao pedido de financiamento pelo não atendimento às condições previstas na Política de Crédito;
- **1** referente à negativação do contrato em cartório; **1** referente ao cálculo das prestações; e **1** referente a tratativas para renegociação de financiamento cuja cobrança havia sido ajuizada.

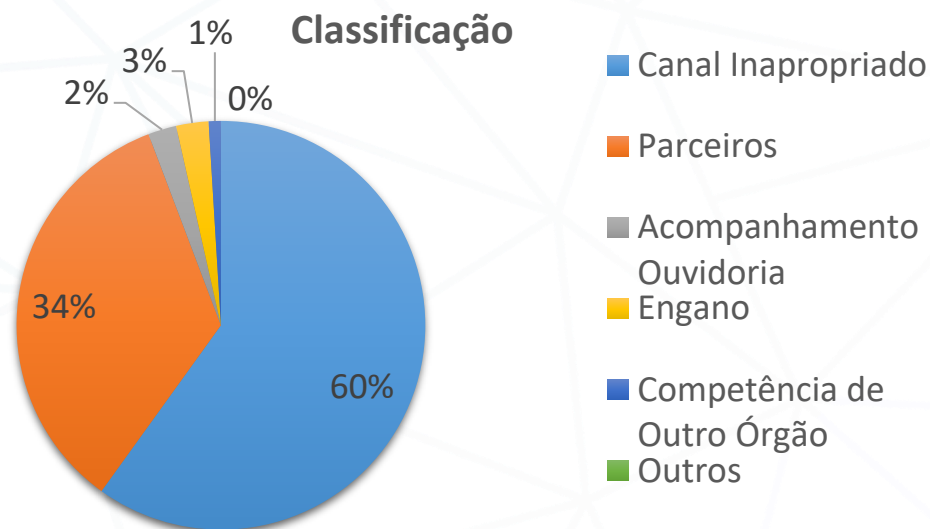
➤ Todas foram classificadas como **improcedentes**.

MANIFESTAÇÕES NÃO CARACTERIZADAS COMO OUVIDORIA

Estas manifestações correspondem a quase **85,54%** das **1114** manifestações ingressadas na Ouvidoria.

Estas demandas são consideradas como sendo de competência de outras unidades da agência, de instituições parcerias, de competência de outros órgãos da administração estadual ou, ainda, engano.

Há também casos que deveriam ser solucionadas por primariamente por outras áreas, contudo, o manifestante recorre primeiro à ouvidoria antes de acionar à unidade técnica competente (“Acompanhamento Ouvidoria”).



Canal Inapropriado - 561

Atendimento Comercial

Suporte Técnico

Cobrança

Instituições Parceiras - 321

Banco do Povo Paulista

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)

Engano - 24

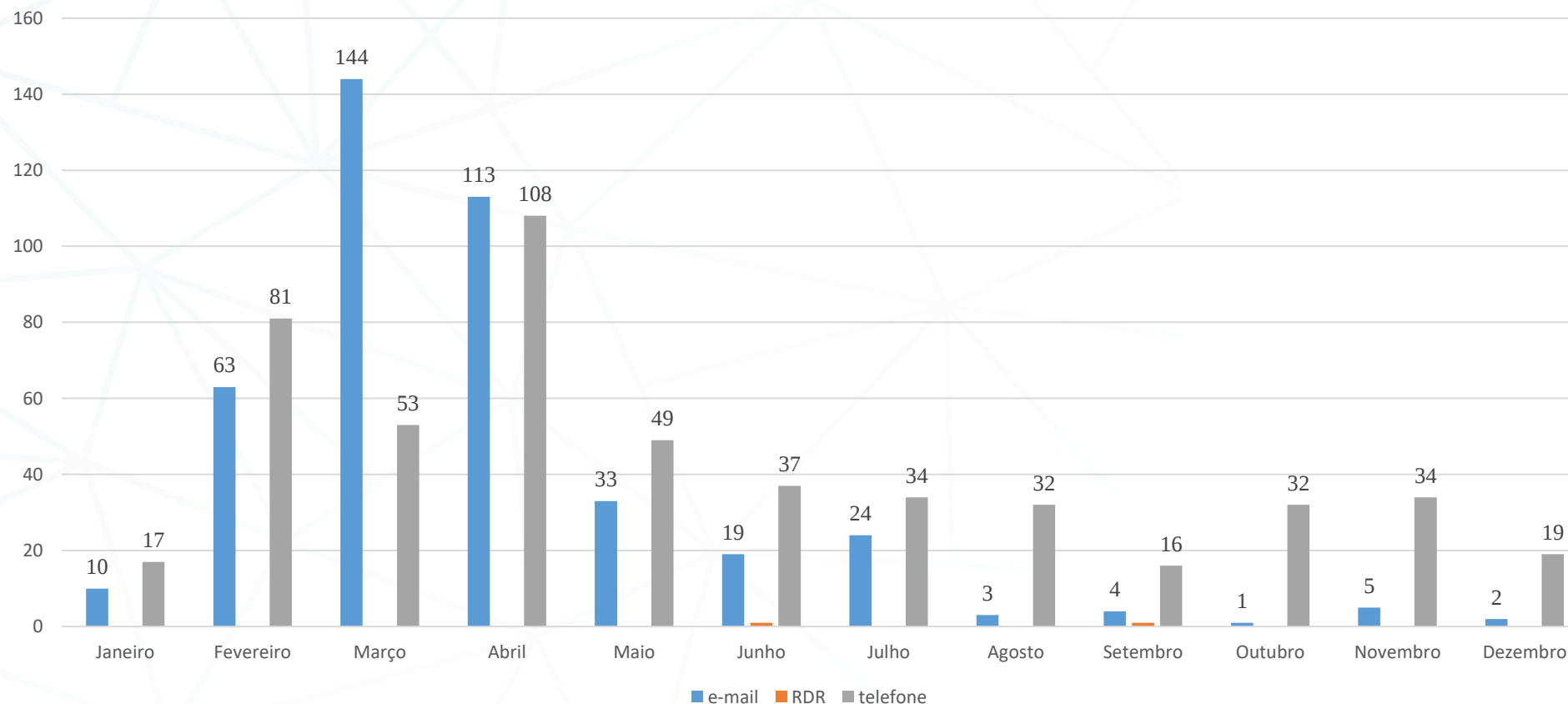
Acompanhamento Ouvidoria - 21

Órgão da Administração Pública - 9

- O **atendimento telefônico** foi o principal canal utilizado nestas manifestações, com **54,70%** do total.
- O **e-mail** representou 45,30% do montante.
- As outras três demandas restantes foram recebidas por meio do **sistema RDR** e por **carta**.

Com relação aos **meses de pico**, novamente **abril** se destacou, seguido do mês **de março**, como período de maior volume de manifestações nos canais da Ouvidoria.

Mensal | Canal de Atendimento



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 pelos 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 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 primeiro semestre 2021 houve registro de **01 (uma)** sugestão e **01 (uma)** solicitação classificadas como “Outros”, as quais foram devidamente encaminhadas para as unidades de referência, com posterior retorno aos colaboradores e arquivamento.

ENCERRAMENTO

Os principais fatores de mobilização da Ouvidoria foram: **(i)** para as manifestações sem registro de protocolo - as instabilidades no sistema de cadastro e acompanhamento das operações de crédito, fazendo com que o número de manifestações aumentasse de forma significativa; **(ii)** para os protocolos de ouvidoria - as negativas aos pedidos de financiamentos pelo não enquadramento na Política de Crédito vigente.

Com relação ao problema técnico mencionado, foi algo pontual e rapidamente solucionado, porém, como ocorreu concomitantemente com o lançamento da linha de crédito emergencial, o volume de impactados foi acentuado naquele momento.

Houve melhora no prazo médio de retorno às manifestações. Enquanto em 2020 este prazo era de 7 dias úteis, na data-base em referência, o **prazo médio** de atendimento passou para **4 dias úteis**. Considerando apenas as reclamações, o prazo passou de 8 para 5 dias úteis.

Outro aspecto positivo no período é que **não houve reclamações não solucionadas**.

Por fim, 2021 foi marcado por melhorias na agilidade de resposta aos usuários da Ouvidoria e no engajamento da instituição, visto que foram alcançadas as soluções às reclamações recebidas. Por fim, cabe destacar que a colaboração de todas as áreas no tratamento apropriado de cada solicitação desta Ouvidoria foi de fundamental relevância para o alcance dos resultados ora demonstrados.

São Paulo, 26 de janeiro de 2022.

LUCILENE DE SOUZA

Ouvidora

**MARCOS FERNANDO FONTURA DO SANTOS
JACINTO**

Diretor Presidente



DESENVOLVE SP
O BANCO DO EMPREENDEDOR



| Secretaria da
Fazenda e Planejamento