



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2022

SUMÁRIO

1	ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2	ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS.....	5
3	DEMANDAS RECEBIDAS	7
4	RECLAMAÇÕES RECEBIDAS	15
4.1.	Critérios de qualificação das reclamações.....	15
4.2.	Seção estatística.....	15
5	SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO	18
6	CANAL DO COLABORADOR	20
6.1.	Tipos de demandas.....	20
6.2.	Manifestações recebidas	21
7	PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	22
8	CONCLUSÕES	22

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 Conselho Monetário Nacional nº 4.860 de 23 de outubro de 2020, 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 o Ouvidor, certificado e apto a exercer a atividade, José Erialdo Pinheiro Filho e com a Diretora responsável pela Ouvidoria, Karen Kemely Mussi Mherab - Diretora Financeira e de Crédito e Diretora Presidente em exercício da instituição.

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.

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 Ouvidor e o Diretor responsável pela Ouvidoria 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

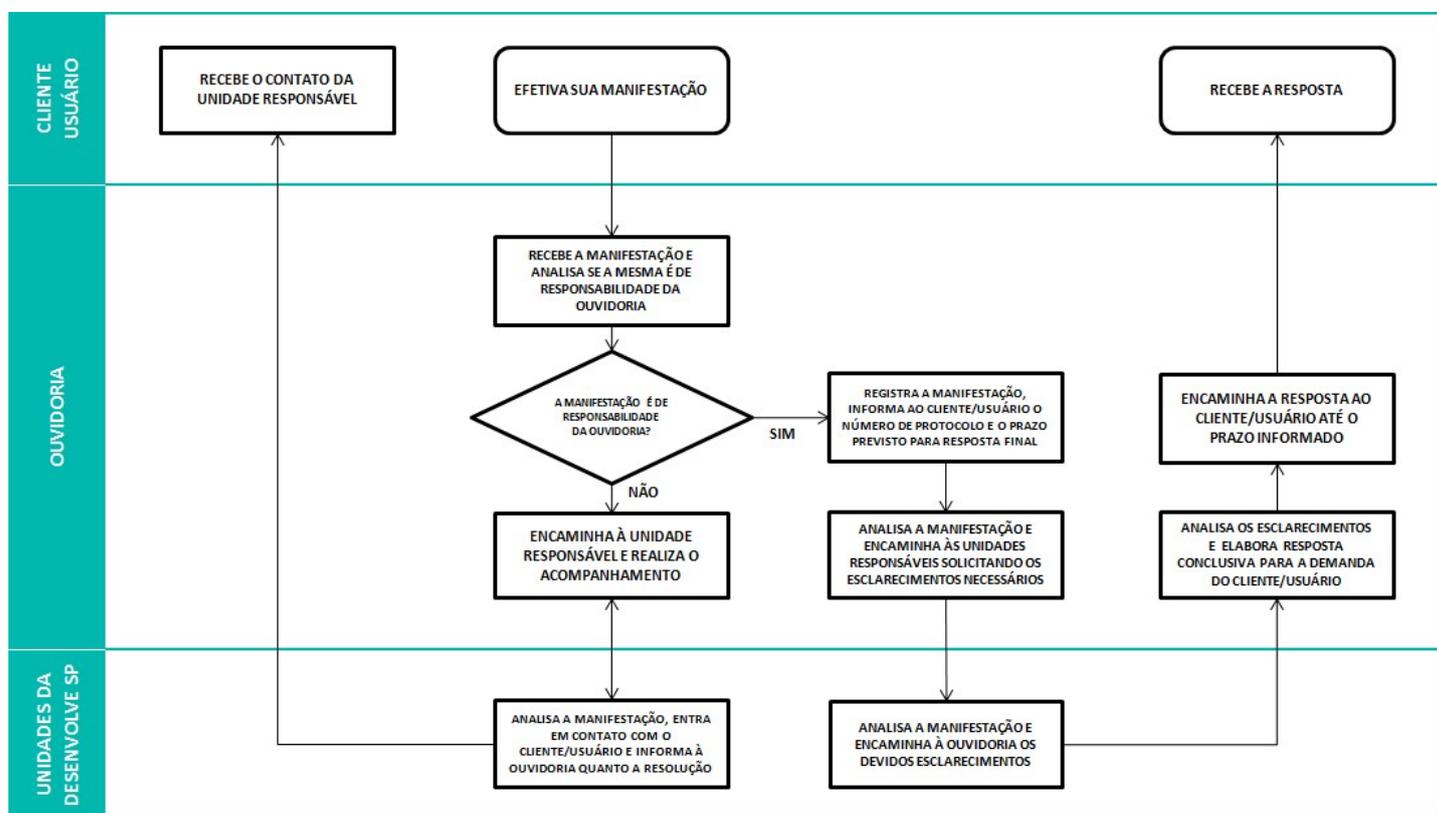
competência da Ouvidoria, denominado “Canal do Colaborador”, para ouvir e dar atendimento as manifestações de seus colaboradores.

A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria, do Canal do Colaborador, 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.

Figura 1 – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Desenvolve SP (2022)

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, 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 DEMANDAS RECEBIDAS

3.1. DEMANDAS RECEBIDAS

No ano de 2022, a Ouvidoria da Desenvolve SP recebeu no total **220** (duzentos e vinte) manifestações, sendo que **215 (duzentos e quinze)** foram manifestações de ouvidoria (reclamação, informação, denúncia, sugestão, crítica ou elogio) recebidas pelos canais da ouvidoria e **5** (cinco) foram manifestações recebidas pelo Sistema de Registros de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil (“RDR-BACEN”). Destacamos também que dentro das 215 manifestações, **6** (seis) manifestações recebidas são denúncias¹, em conforme composição do quadro abaixo:

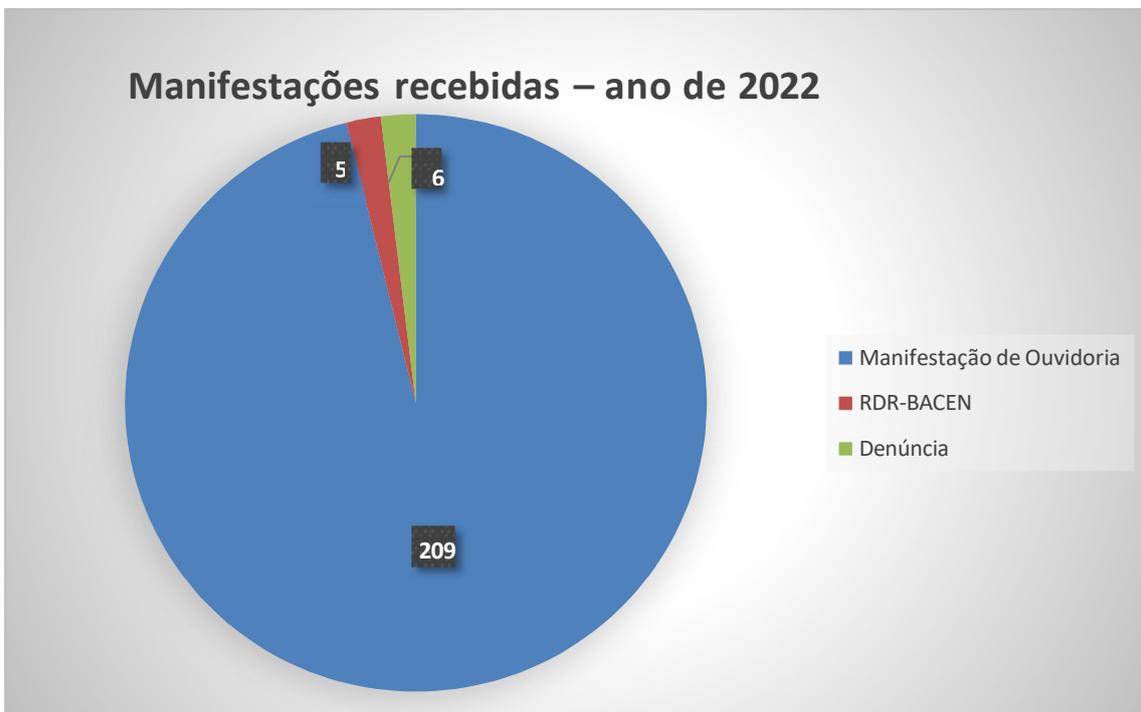


Gráfico 1 – Total de manifestações recebidas no ano de 2022

Fonte: Desenvolve SP (2022)

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de sugestões, elogios, denuncia, reclamações, críticas e outras (pedidos diversos de informações e esclarecimentos), foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando

¹ **Nota:** Destaca-se que demandas de canais de denúncia são tratadas também em outro instrumento de relatório, nos termos da Resolução BACEN no 4859/2020.

necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários.

Especificamente quanto às 6 (seis) denúncias registradas, três delas foram devidamente encaminhadas ao Comitê de Ética da instituição para providências cabíveis, nos termos do art. 7º do regimento interno vigente da ouvidoria², sendo 2 (duas) delas devidamente encerradas no âmbito daquele colegiado e 1 em andamento. As outras 3 denúncias referem-se a risco operacional, falta disciplinar e subtração de bem material, devidamente encaminhadas para tratamento nas unidades pertinentes, conforme o caso. Todas foram encerradas de acordo com o artigo 7º do regimento interno da ouvidoria³.

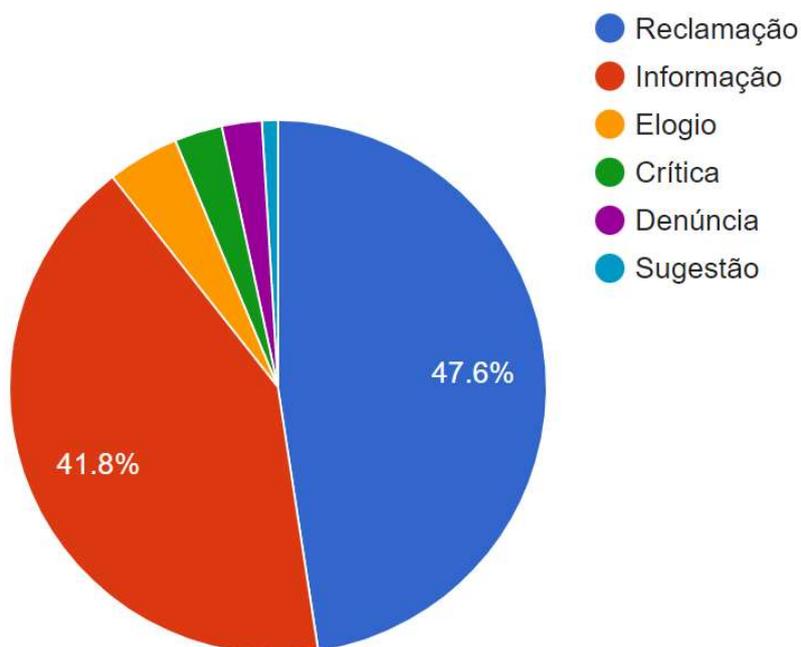
Por fim, no que concerne às 5 demandas recebidas por meio do sistema RDR-BACEN, registra-se que todas foram processadas pela ouvidoria, tendo sido devidamente endereçadas pela unidade técnica competente, sob a supervisão desta ouvidoria, bem como encerradas pelo órgão regulador, conforme se explicita no tópico 5 deste relatório.

Conforme demonstra o Gráfico 1, as manifestações relacionadas à Ouvidoria, no ano de 2022, somam um total de **220** (duzentos e vinte) demandas. Como parâmetro de comparação, no ano de 2021, foi registrado um total de **161** (cento e sessenta e uma) manifestações, o que representa um aumento de aproximadamente **36%** (trinta e seis por cento), em relação ao mesmo período do ano precedente.

Considerando o universo de 220 demandas, o Gráfico 2, disposto a seguir, ilustra as classificações das manifestações recebidas, considerando as tipologias da ouvidoria.

² **Regimento Interno da Ouvidoria da Desenvolve SP** : Artigo 7º - Caso a denúncia suscite, simultaneamente (i) conduta passível enquanto infração ao Código de Conduta e Integridade e (ii) indício de participação de sujeito abrangido pelo capítulo II do respectivo código, a denúncia deverá ser encaminhada ao Comitê de Ética para apuração..

³ **Regimento Interno da Ouvidoria da Desenvolve SP**: Art. 7º. As denúncias encaminhadas ao Canal do Colaborador e à Ouvidoria, devem ser previamente avaliadas pelo Ouvidor no que concerne a admissibilidade e distribuição para tratamento pelas respectivas unidades competentes. Parágrafo terceiro. Caso a denúncia não possua elementos mínimos de relevância, materialidade e autoria, necessários para a devida condução da apuração, quando da impossibilidade de contato para solicitar informações adicionais, será promovido o arquivamento da manifestação.

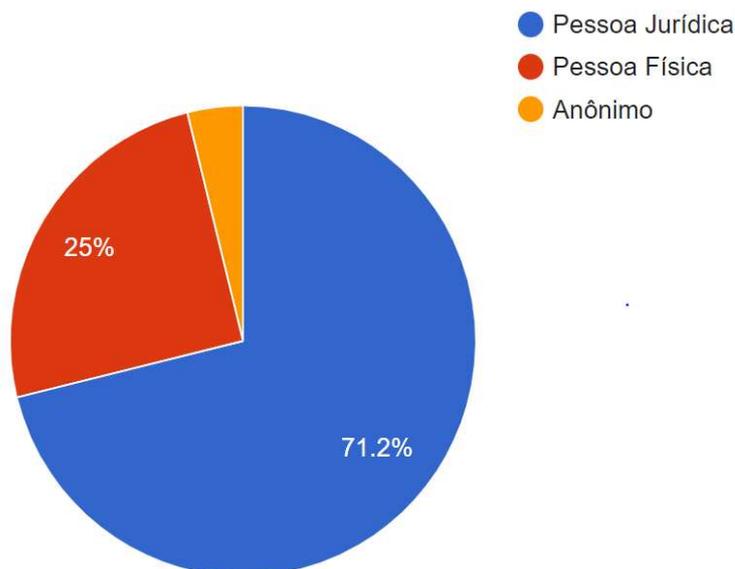


Fonte: Desenvolve SP (2022) – Gráfico 2.

Observa-se, que de um total de 220 manifestações, as reclamações representaram quase metade do contingente (48%), seguidas em ordem decrescente pelas informações (42%), elogios (4%), denúncias (3%), críticas (2%) e sugestão (1%). O detalhamento das reclamações será tratado em seção no item 4 deste relatório.

O Gráfico 3, disposto abaixo, classifica as 220 demandas de ouvidoria, de acordo com o perfil da pessoa manifestante, dividindo-as em três categorias: (i) pessoa física; (ii) pessoa jurídica; e (iii) manifestação anônima.

Gráfico Tipo de Manifestante



Fonte: Desenvolve SP (2022)

Conforme se observa, a grande maioria das manifestações recebidas nos canais da ouvidoria da Desenvolve SP, no ano de 2022, são provenientes de pessoas jurídicas, as quais totalizam 71%, em contrapartida a 25% manifestações emitidas por pessoas físicas. Por fim 4% manifestantes optaram por não se identificar.

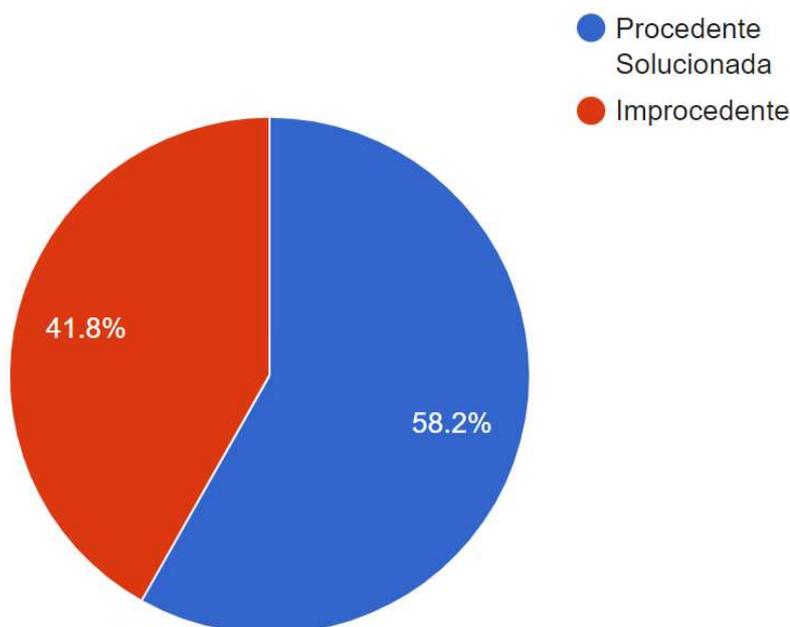
O Gráfico 4, disposto abaixo, classifica as manifestações da ouvidoria de acordo com o desfecho do seu endereçamento, podendo ser classificadas enquanto: (i) improcedente⁴; (ii) procedente solucionada⁵ e (iii) procedente não-solucionada⁶.

⁴ **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.

⁵ **Procedente Solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;

⁶ **Procedente Não-solucionada:** Procedente não solucionada: reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cliente ou usuário.

Gráfico Relatório de Manifestações Enviadas



Fonte: Desenvolve SP (2022)

No que concerne à conclusão do tratamento das respectivas demandas, 58.2% foram classificadas enquanto “Procedente Solucionada”, isto é, situações em que as manifestações versavam sobre alguma questão verossímil e passível de alguma ação pelas unidades da Desenvolve SP (após análise e procedimentos de regularização, atenderam as necessidades do cliente ou usuário), enquanto 41.8% das demandas foram classificadas enquanto “Improcedentes”, ou seja, quando os pleitos não guardavam lastro na realidade, bem como nas normas, políticas de crédito aplicáveis aos respectivos casos, do Código de Defesa do Consumidor, da legislação e de normativos de órgãos reguladores. Não houve demandas classificadas enquanto “Procedentes não-solucionadas” no ano de 2022.

Os Gráficos/Tabelas 5 e 6, dispostos a seguir, representam os principais assuntos sobre os quais versaram, respectivamente, as demandas solucionadas procedentes e as demandas improcedentes.

Gráfico/tabela 5 – Assuntos das demandas procedentes solucionadas

Procedente Solucionada			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Operações de Crédito</u>	49	38,28%
2	<u>Acesso à Plataforma</u>	34	26,56%
3	<u>Atendimento</u>	20	15,63%
4	<u>Banco do Povo Paulista</u>	11	8,59%
5	<u>Outro</u>	6	4,69%
6	<u>Relação Contratual</u>	6	4,69%
7	<u>Tarifas e Assemelhados</u>	2	1,56%
Total		128	100%

Fonte: Desenvolve SP (2022)

Gráfico/Tabela 6 – Assuntos das demandas improcedentes

Improcedente			
Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Operações de Crédito</u>	37	40,22%
2	<u>Banco do Povo Paulista</u>	23	25,00%
3	<u>Outro</u>	19	20,65%
4	<u>Atendimento</u>	4	4,35%
5	<u>Acesso à Plataforma</u>	3	3,26%
6	<u>Tarifas e Assemelhados</u>	2	2,17%
7	<u>Relação Contratual</u>	2	2,17%
8	<u>Licitações</u>	1	1,09%
9	<u>Publicidade e Propaganda Enganosa ou Abusiva</u>	1	1,09%
Total		92	100%

Fonte: Desenvolve SP (2022)

Observa-se do Gráfico/Tabela 5 que as demandas procedentes solucionadas versaram principalmente sobre operações de crédito (49), acesso à plataforma (34) e atendimento (20), ao passo que demandas improcedentes versaram na sua maioria

sobre operações de crédito (37), diversos assuntos pulverizados (19) ou Banco do Povo Paulista (23), consoante o disposto no Gráfico 6.

O Gráfico/tabela 7, disposto a seguir, retrata a distribuição das 220 demandas de ouvidoria ao longo dos meses que compõem o ano de 2022, em contraste com os dados do mesmo período do ano precedente (2021).

Gráfico/Tabela 7 – Demandas recebidas por mês

Canal: Ouvidoria				
Ordem	Mês	2021	2022	Evolução
1	Janeiro	3	<u>16</u>	-
2	Fevereiro	15	<u>21</u>	-
3	Março	16	<u>20</u>	-
4	Abril	26	<u>9</u>	-
5	Maio	10	<u>13</u>	-
6	Junho	16	<u>22</u>	-
7	Julho	4	<u>13</u>	-
8	Agosto	4	<u>20</u>	-
9	Setembro	9	<u>21</u>	-
10	Outubro	<u>19</u>	<u>32</u>	-
11	Novembro	24	<u>20</u>	-
12	Dezembro	15	<u>13</u>	-
Total		161	220	36,64%

Fonte: Desenvolve SP (2021; 2022)

O Gráfico/Tabela 8, disposto a seguir, classifica as 220 demandas de ouvidoria no ano 2022, com relação ao canal de acesso que foi utilizado pelos manifestantes, quais sejam: (i) formulário eletrônico do site, (ii) e-mail, (iii) telefone, (iv) sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN, (v) carta/correspondência e (vi) atendimento presencial.

Relatório por Forma de Entrada – Gráfico/Tabela 8

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022.

Canal: Ouvidoria

Ordem	Forma de Entrada	Qtde	%
1	<u>Site</u>	160	72,73%
2	<u>E-mail</u>	42	19,09%
3	<u>Telefone</u>	12	5,45%
4	<u>RDR</u>	5	2,27%
5	<u>Atendimento Pessoal</u>	1	0,46%
Total		220	100%

Fonte: Desenvolve SP (2022)

O canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2022, foi o formulário eletrônico do site da Desenvolve SP, com um total de 160 registros, representando, conforme mostra o Gráfico/Tabela 8.

Ademais, foram contabilizados 42 registros realizados por e-mail, 12 registros por telefone, 5 registros pelo sistema RDR do BACEN e 1 atendimento pessoal, conforme discriminado no Gráfico 8. Por fim, registre-se que não foram recebidas, no ano de 2022, manifestações pelos meios de correspondência/carta.

4 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

Consoante o disposto no Gráfico 2, no ano de 2022, a ouvidoria da Desenvolve SP recebeu 105 (cento e cinco) reclamações, o que representa um aumento de 15% (quinze por cento) em relação ao mesmo período do ano precedente (2021), o qual registrou 91 (noventa e uma) reclamações.

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.

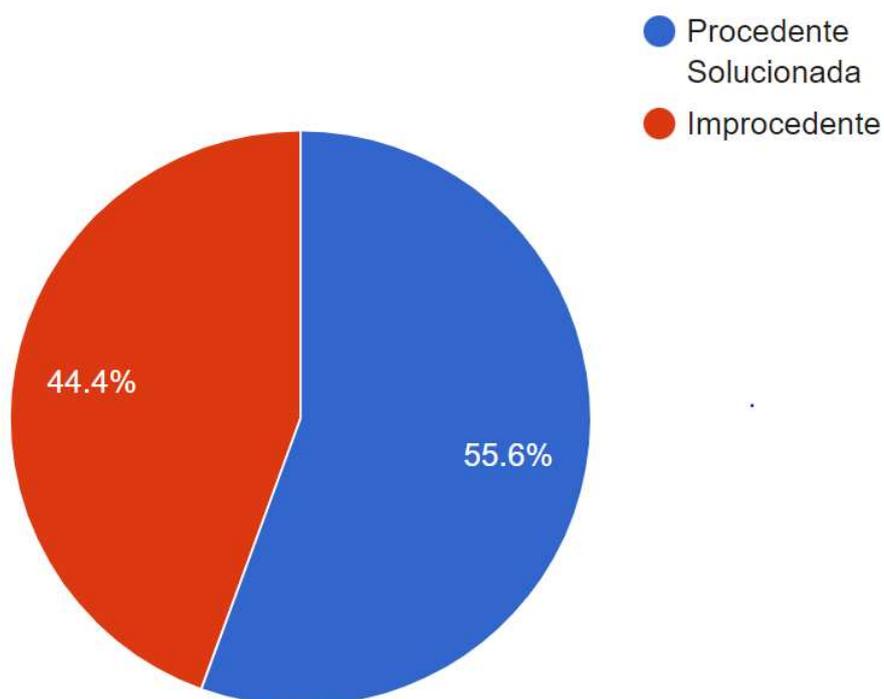
4.2. Seção estatística

A Ouvidoria, no ano de 2022, registrou o total de 105 (cento e cinco) reclamações, das quais 3 demandaram prorrogação do prazo para endereçamento, nos termos da Res CMN nº 4.860-23/10/2020 e as demais 102 (cento e duas) foram

tratadas, endereçadas e respondidas no prazo original, com um tempo médio de resposta de 6 (Seis) dias úteis. No ano de 2021, foi de 5 (cinco) dias úteis.

O Gráfico 9, disposto abaixo, classifica as reclamações, de acordo com a conclusão do seu endereçamento, podendo ser: (i) improcedente; (ii) procedente solucionada.

Gráfico Reclamações Resolvidas



Fonte: Desenvolve SP (2022)

Conforme demonstra o Gráfico 9, em 2022, do total de 105 reclamações, 58 (55.6%) foram classificadas enquanto procedentes solucionadas e 47 (44.4%) enquanto reclamações improcedentes. A título comparativo, no mesmo período de 2021, constataram-se 21 reclamações procedentes solucionadas e 70 reclamações improcedentes.

O Gráfico/tabela 10, disposto abaixo, classifica as 105 reclamações recebidas, de acordo com o tema sobre a qual versam.

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022.

Canal: Ouvidoria

Reclamação – Gráfico/Tabela 10

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	<u>Operações de Crédito</u>	42	40,00%
2	<u>Banco do Povo Paulista</u>	18	17,14%
3	<u>Acesso à Plataforma</u>	17	16,19%
4	<u>Outro</u>	11	10,48%
5	<u>Atendimento</u>	10	9,52%
6	<u>Tarifas e Assemelhados</u>	3	2,86%
7	<u>Relação Contratual</u>	3	2,86%
8	<u>Publicidade e Propaganda Enganosa ou Abusiva</u>	1	0,95%
Total		105	100%

Fonte: Desenvolve SP (2022)

Nos termos do Gráfico supracitado, observa-se que, no ano de 2022, foram registradas 42 reclamações com o tema “operações de crédito”, 18 referentes ao Banco do Povo Paulista, 17 sobre o tema “Acesso à Plataforma”, 11 sobre assuntos diversos, 10 sobre o assunto “Atendimento”, 3 sobre o tema “tarifas e assemelhados”, 3 sobre “relação contratual” e 1 sobre Publicidade e propaganda enganosa ou abusiva.

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

Destacam-se as reclamações relacionadas à negativa a pedidos de financiamento que não cumpriram os critérios exigidos nas respectivas Políticas de Crédito e problemas técnicos no acesso a plataforma.

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 2022, foram registradas 5 demandas pelo Sistema RDR, conforme disposição na tabela abaixo:

Quadro 1 – Demandas recebidas pelo RDR/BACEN no ano de 2022

CNPJ 10.663.610/0001-29 Nome DESENVOLVE SP - AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.						
Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
 2022477835	Reclamação regulada	11/08/2022 13:56	25/08/2022	- INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP/SERV - OP. DE CRÉDITO (EXCETO CONSIGNADO)	Encerrada: reclamação regulada precedente	03.797.342/0001-72 GR5 INTELIGENCIA EM PROCESSOS LTDA
 2022594859	Reclamação regulada	06/10/2022 15:36	21/10/2022	- INTEGRIDADE, CONF, SEG, SIG E LEG OP/SERV - OP. DE CRÉDITO (EXCETO CONSIGNADO)	Encerrada: reclamação regulada precedente	325.037.118-12 JAMILE RODRIGUES DA PAZ
 2022099772	Reclamação não regulada	15/02/2022 16:46	03/03/2022	- RESTRIÇÕES CADASTRAIS	Encerrada: reclamação não regulada	391.772.918-08 VINICIUS DAMASCENO SOARES
 2022318534	Reclamação não regulada	19/05/2022 07:36	02/06/2022	- RESTRIÇÕES CADASTRAIS	Encerrada: reclamação não regulada	228.952.898-67 ISABELA REINALDO PORTO
 2022609662	Reclamação não regulada	14/10/2022 12:50	28/10/2022	- ATENDIMENTO - SAC E CENTRAL DE RELACIONAMENTOS	Encerrada: reclamação não regulada	34.279.575/0001-07 DANIEL CARVALHO RODRIGUES MARIANO ALIMENTOS ORGANICOS
Total de registro(s): 5						

Fonte: RDR-BACEN (2022)

Observa-se que as duas demandas do primeiro semestre de 2022, versavam sobre restrições cadastrais junto às instituições de proteção ao crédito, por pessoas físicas que figuravam enquanto garantidoras (avalistas) de operações de crédito gerenciadas pela Desenvolve SP, que foram notificadas em restrições de proteção ao crédito, quando da configuração de inadimplemento dos respectivos financiamentos. Ambas foram tratadas pela unidade técnica competente com a supervisão desta ouvidoria, tendo sido prestados os esclarecimentos pertinentes aos cidadãos autores das demandas. Por fim, ambas as demandas foram encerradas, tendo sido classificadas enquanto “*reclamação não regulada*”, pelo BACEN.

Em relação às outras três demandas encaminhadas no segundo semestre de 2022, duas delas têm como motivo principal, reclamação em operações de crédito - uma refere-se a Indícios de equívoco no cálculo de valores a serem pagos no decorrer da operação de crédito pelo demandante (cálculo de parcelas remanescentes de financiamento, após prorrogação com incorporação de juros), e a outra diz respeito a erro de sistema na baixa de quitação de contrato – situação essa resolvida – contrato encerrado. Ambas as demandas foram encerradas, tendo sido classificadas enquanto “*reclamação regulada procedente*”, pelo BACEN.

A última reclamação refere-se à tentativa de contato com o SAC da Desenvolve SP em que o demandante não conseguiu atendimento. Solicitava informações sobre os juros cobrados em uma operação de crédito. O cliente foi contatado pela equipe de negócios da Desenvolve SP, momento em que foi enviada a memória de cálculo solicitada, além de esclarecimentos adicionais. Reclamação não regulada encerrada pelo Bacen.

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

No ano de 2022, o Canal do Colaborador registrou **uma manifestação - Denúncia** referente a subtração de bem material de colaboradora nas dependências da Desenvolve SP. Tratamento da Denúncia foi realizado pela gerência de infraestrutura, patrimônio e logística com averiguação dos andares do prédio da Desenvolve SP, questionamentos a equipe de limpeza e visualização das câmeras de vigilância. Objeto não encontrado. Esta manifestação denotou risco operacional e foi sugerida ação para mitigação do mesmo.

7 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Período: 01/01/2022 a 31/12/2022.

Canal: Ouvidoria

Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda

Ordem	Satisfação	Quantidade	%
1	<u>5 - Completamente Satisfeito</u>	10	52,63%
2	<u>1 - Nada Satisfeito</u>	4	21,05%
3	<u>4 - Muito Satisfeito</u>	3	15,79%
4	<u>3 - Satisfeito</u>	2	10,53%
Total		19	100%

Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria

Ordem	Satisfação	Quantidade	%
1	<u>5 - Completamente Satisfeito</u>	11	57,89%
2	<u>1 - Nada Satisfeito</u>	4	21,05%
3	<u>4 - Muito Satisfeito</u>	3	15,79%
4	<u>3 - Satisfeito</u>	1	5,26%
Total		19	100%

Manifestação “nada satisfeito” refere-se a demora na análise cadastral e indeferimento de crédito.

8 CONCLUSÕES

A Ouvidoria da Desenvolve SP, no ano de 2022, recebeu, ao todo, 220 (duzentos e vinte) manifestações, tendo sido endereçados tratamentos específicos para cada tipo de demanda recebida, havendo restado todas encerradas.

Ao todo, no ano de 2022, foram registradas 105 (cento e cinco) reclamações, o que representa um aumento de 15% (quinze por cento) em relação ao mesmo período do ano precedente (2021), o qual registrou 91 (noventa e uma) 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. No ano de 2022, o prazo médio de endereçamento a conclusão das manifestações de ouvidoria, passou a ser de 7 (sete) dias úteis, denotando uma dilatação no prazo de resposta em comparação ao do ano de 2021 que era de 4 (quatro) dias úteis, ressaltando que ainda está em patamar aceitável e dentro do prazo máximo de 10 dias úteis estipulado pela resolução CMN 4.860 de 23/10/2020. Considerando apenas as manifestações da categoria “reclamação”, o prazo médio de retorno aos protocolos, passou a ser de 6 (seis) dias úteis, com um pequeno aumento nas respostas em relação ao ano de 2021 em que foi de 5 dias úteis.

Outro importante avanço digno de registro foi a consolidação do uso do sistema informacional da ouvidoria, uma vez que o ano de 2022 foi o período integralmente contabilizado no respectivo sistema, de modo a dar início a consolidação e armazenamento de séries históricas de dados qualitativos e quantitativos relativos às atividades da ouvidoria.

Sendo o que nos cabia para a ocasião, renovamos votos de elevada estima.

São Paulo, 13 de fevereiro de 2023.

**José Erialdo Pinheiro
Filho**
Ouvidor

Karen Kemely Mussi Mhereb
Diretora Responsável pela Ouvidoria