

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

**São Paulo
2024**

Sumário

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	3
2. DEMANDAS RECEBIDAS	5
3. DENÚNCIAS	9
4. CANAL DO COLABORADOR	11
6. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	13
7. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES (2022 – 2023)	14
8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	15
9. TAXA DE RESOLUÇÃO NA PRIMEIRA INTERAÇÃO (FCR)	16
10. PRORROGAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	16
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
12. PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS NAS ÁREAS	18
13. IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS NA OUVIDORIA	19
14. METAS PARA 2024	21
15. CONCLUSÕES	21
16. GLOSSÁRIO DA OUVIDORIA	22

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Desenvolve SP - agência de fomento do Governo do Estado de São Paulo - tem a função de atuar no processo de interlocução entre o empreendedor e as áreas técnicas, de modo que, as manifestações dos empresários e clientes melhorem os serviços prestados.

O setor de Ouvidoria foi instituído 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, 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 cidadãos.

De acordo com o Estatuto Social da Desenvolve SP, a Ouvidoria é formada pelo Diretor responsável, Ricardo Dias de Oliveira Brito - Diretor Presidente da instituição, e a Ouvidora titular, Jasiele Cristina da Silva, certificada pela ABO com o número CC 07/10/23.

O cidadão interessado em contatar a Ouvidoria poderá fazê-lo por diferentes canais de comunicação. Além disso, no “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo” estão disponíveis o número de telefone gratuito, e-mail e materiais informativos destinados aos usuários dos produtos e serviços da organização.

Cabe destacar que os dados relativos à Ouvidora e ao Diretor responsável estão devidamente registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

1.1 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve SP começa no momento do registro da manifestação, que poderão chegar por diferentes meios disponíveis aos empreendedores, clientes e usuários.

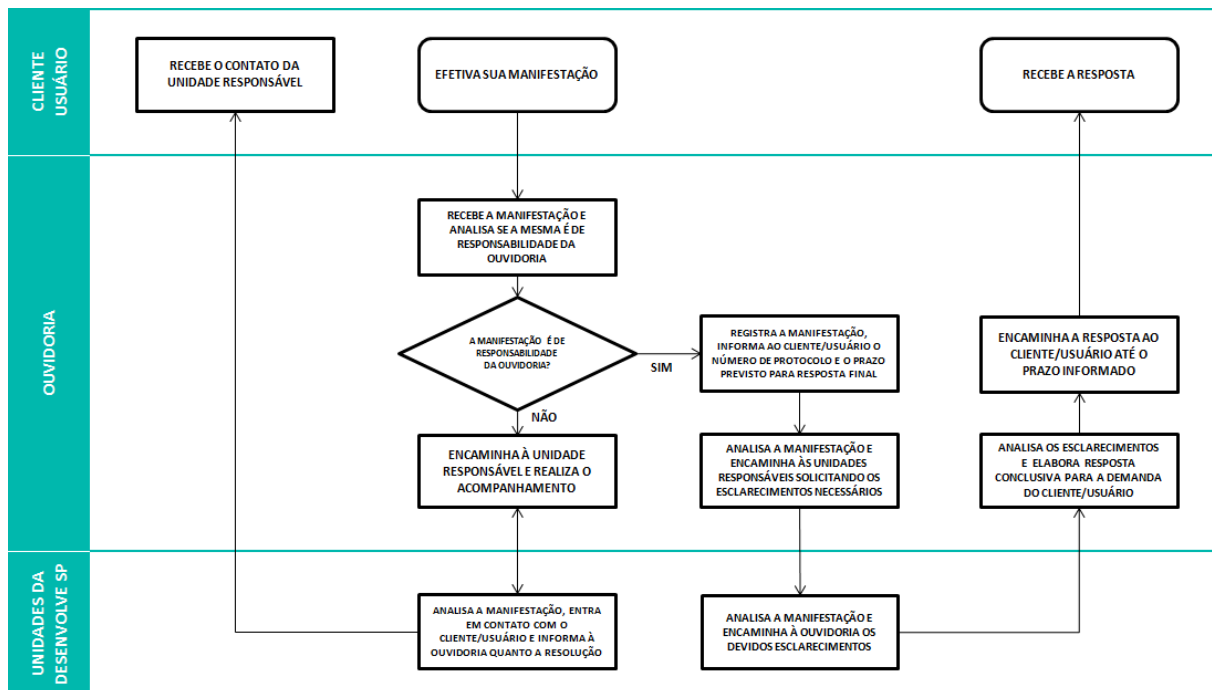
Cada manifestação será analisada caso a caso antes da liberação de informações ao solicitante.

Na sequência são avaliados o enquadramento, área responsável e prazo para resposta à Ouvidoria. As medidas visam levantar o máximo de informações para fornecer uma resposta conclusiva ao cliente ou usuário.

O mesmo fluxo é utilizado para as manifestações recebidas por meio do Canal do Colaborador.

Figura 1 – FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Fonte: Desenvolve SP (2023)



1.2 CANAIS DE ATENDIMENTO

O acesso ao canal da Ouvidoria se dá por diferentes meios. São eles:

- **Internet:** mediante ao preenchimento do formulário eletrônico disponível no site oficial, no botão “Ouvidoria”;
- **Email:** por meio do endereço eletrônico “ouvidoria@desenvolvesp.com.br”;
- **Presencialmente:** das 9h às 12h e das 13h30 às 18h, na sede da instituição;
- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h30 às 18h, por meio do número 0800-770-6272, que possui sistema de gravação;
- **Carta:** à Ouvidoria da Desenvolve SP - localizada na sede da agência de fomento;
- **Sistema RDR:** Sistema de Registro de Demandas do Cidadão, do Banco Central.

No momento do registro da manifestação um número de protocolo é gerado automaticamente e enviado no e-mail informado pelo cliente. O prazo previsto para resposta, não pode ultrapassar dez dias úteis contados a partir da data de registro da ocorrência.

Este prazo poderá ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

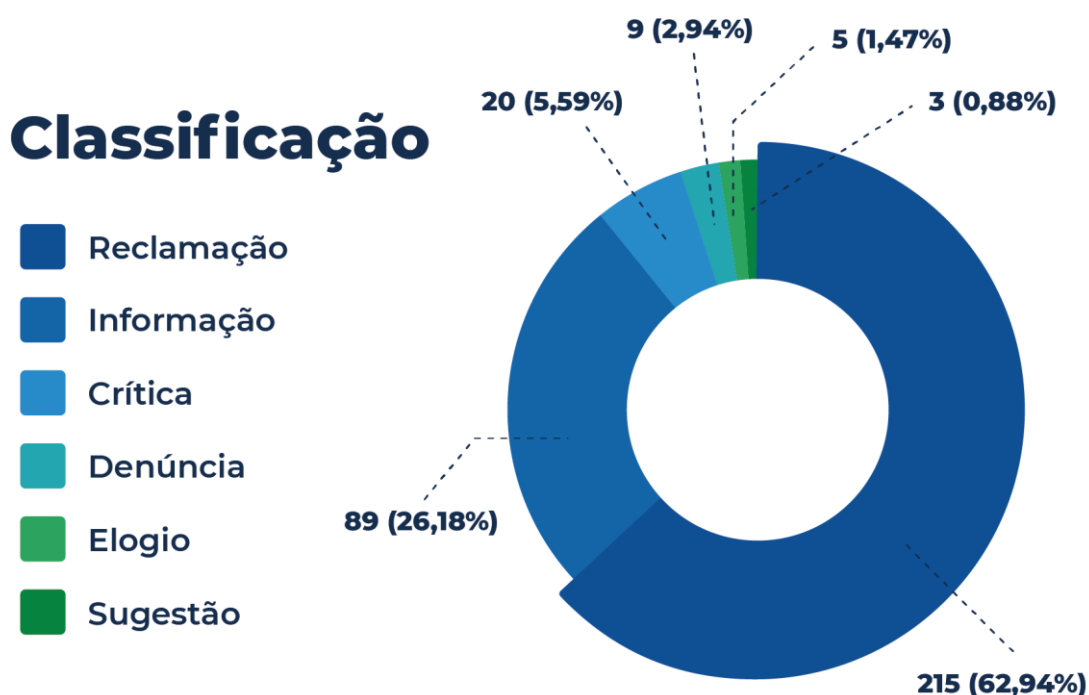
Após análise da manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário,

esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas, que 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, que utiliza como base as informações das unidades gestoras, quando disponíveis, para fornecer os esclarecimentos necessários. O cliente/usuário é notificado sobre as demandas e as providências internas adotadas.

2. DEMANDAS RECEBIDAS



Em 2023, a Ouvidoria da Desenvolve SP registrou um total de 340 manifestações, refletindo uma diversidade de feedback dos usuários. Destas, 215 foram reclamações, 89 solicitações por mais informações, 20 críticas aos processos, 9 denúncias, 5 elogios e 3 sugestões. Essa análise detalhada das manifestações nos permite direcionar efetivamente os esforços para melhorar a satisfação do cliente e a eficácia operacional.

Entre os assuntos mais recebidos estão as reclamações sobre o Banco do Povo Paulista e operações de crédito, seguidas por questões de informação relacionadas a operações de crédito e atendimento. As críticas centraram-se em operações de crédito e atendimento, enquanto as denúncias foram principalmente

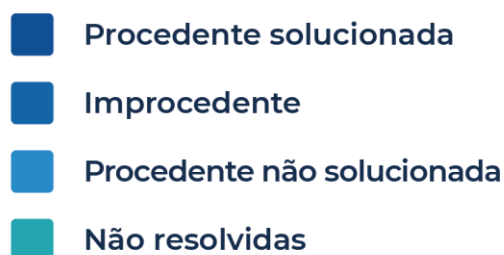
sobre operações de crédito. Os elogios foram direcionados às operações de crédito e ao atendimento, e as sugestões também se concentraram em melhorias nas operações de crédito.

Principais Desafios Enfrentados pelos Usuários da Desenvolve SP em 2023.

- **Problemas de acesso à plataforma:** Foram registradas 42 manifestações de usuários que enfrentaram dificuldades com login e senha, incluindo problemas para acessar a plataforma ou para redefinir a senha. Um exemplo claro disso foi um cliente que, ao tentar recuperar sua senha, recebeu uma mensagem informando que seu e-mail não estava cadastrado, apesar de usar a plataforma regularmente.
- **Banco do Povo Paulista - cobrança:** Foram registradas 81 manifestações de usuários enfrentando dificuldades para estabelecer acordos ou renegociar dívidas, especialmente no que se refere a entrar em contato com o escritório de cobrança para negociar suas dívidas.
- **Demora no atendimento e processos de crédito:** Foram registradas 82 manifestações de insatisfação devido à demora no processamento de solicitações de crédito. Como ilustração, um empresário manifestou sua frustração com o atraso considerável na análise de sua proposta de financiamento, o que afetou negativamente seus planos de expansão de negócios.
- **Solicitações de informações:** Foram registradas 89 manifestações solicitando informações mais claras e detalhadas sobre os produtos e serviços oferecidos pela instituição. Um exemplo disso foi a solicitação de um cliente por detalhes específicos acerca das condições de um empréstimo, destacando a falta de transparência e a dificuldade de encontrar informações acessíveis no site da instituição.

2.1 ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

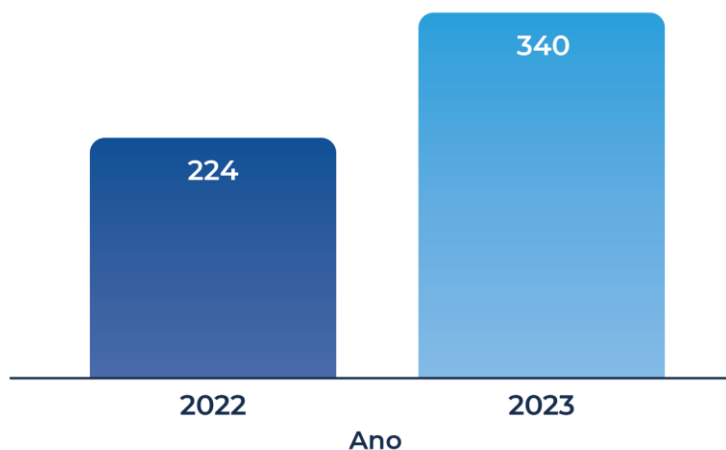
Resolvidas



- **Procedente solucionada:** 116 (54,2%) manifestações solucionadas.
- **Procedente não solucionada:** 20 manifestações classificadas como "Procedente não solucionada", representando 9,3% do total. É importante destacar que esse indicador não era contabilizado até o primeiro semestre de 2023. Anteriormente, as manifestações eram categorizadas apenas como "Procedente solucionada" ou "Improcedente". A introdução dessa classificação no segundo semestre de 2023 permitiu uma avaliação mais precisa e diferenciada das situações em que, apesar de reconhecidas como procedentes, as questões apresentadas não foram resolvidas satisfatoriamente.
- **Improcedente:** 76 (35,5%) foram classificadas como improcedentes. Neste indicador as reclamações recebidas estão concentradas sobre o Banco do Povo Paulista.
- **Não resolvidas** (necessidade de complemento de informações): 2 reclamações (0,93%) ficaram sem resposta ao cliente. Para continuidade do atendimento a Ouvidoria encaminhou aos manifestantes pedidos de complemento das informações. No entanto, não recebeu resposta por parte dos interessados, o que resultou em demandas pendentes de conclusão.

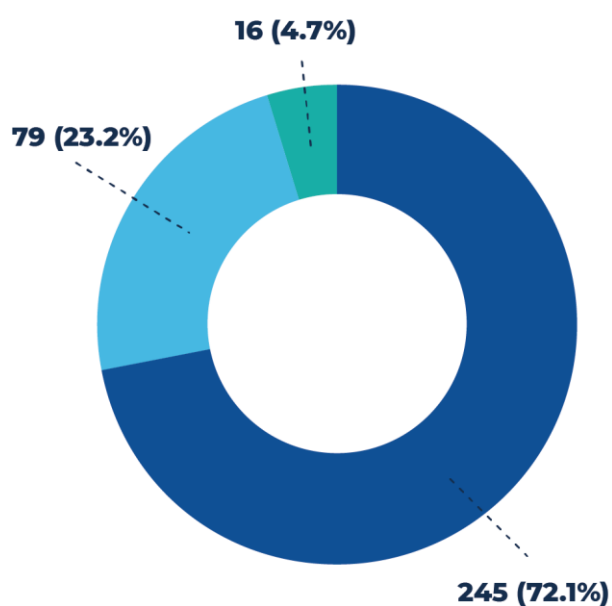
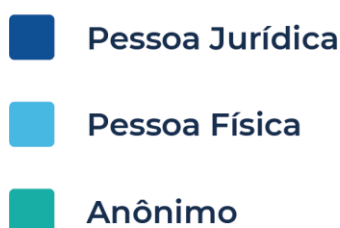
2.2 NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Número de Manifestações Direcionadas à Ouvidoria



As manifestações recebidas em 2023 foram classificadas de acordo com o perfil do solicitante, estando dividido em três categorias: pessoa jurídica, pessoa física e anônimo.

Tipo de Manifestante



Entrada



3. DENÚNCIAS

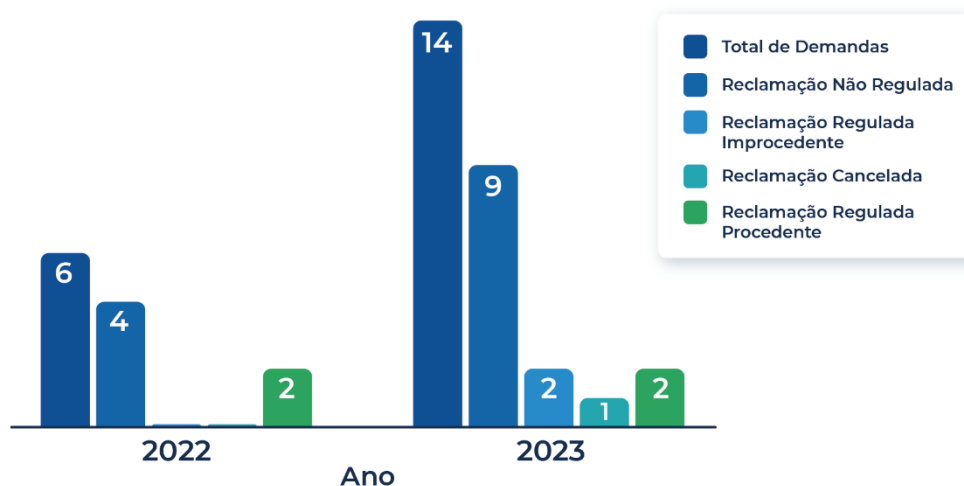
Recebemos 14 notificações de supostas violações à Resolução CMN Nº 4.859/2020. Entre elas, 9 foram reconhecidas como denúncias válidas, relacionadas aos contratos e operações de crédito. Elas foram encaminhadas às unidades competentes.

Outras 5 foram reclassificadas para tratamento adequado. As denúncias recebidas após 30 de outubro de 2023 foram direcionadas ao Coordenador de Auditoria, seguindo o comunicado interno 213/2023. Todas as 9 notificações foram resolvidas de acordo com o artigo 7º do Regimento Interno da Ouvidoria.

A distinção entre as denúncias legítimas e as notificações enviadas por erro enfatizam a importância de uma orientação clara e eficaz com os empreendedores, o que pode contribuir na gestão eficiente das demandas recebidas pela Ouvidoria.

3.1 REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)

Comparativo de Demandas por Ano e Tipo



O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil (Bacen), recebe a manifestação da sociedade civil e gerencia a adoção de medidas relacionadas às denúncias, reclamações e pedidos de informação.

Em 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 do registro no Sistema RDR.

A Ouvidoria deve inserir no sistema os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado, bem como o relato das providências adotadas. Poderá ser anexado arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada, entre outros documentos.

Em 2023, a Desenvolve SP teve 14 demandas registradas no Sistema RDR, um crescimento de 133% em comparação com as 6 manifestações recebidas no ano anterior.

4. CANAL DO COLABORADOR

Em julho de 2015, foi estabelecido o "Canal do Colaborador", um meio de comunicação interno sob gestão da Ouvidoria, com o propósito de escutar e prestar atendimento às manifestações dos colaboradores da agência de fomento.

Os colaboradores têm diferentes opções para acessar o Canal, podendo fazê-lo pela internet (através do envio de e-mail), presencialmente ou através das caixas coletoras dispostas na sede.

O atendimento pelo canal começa a partir do recebimento da manifestação. Seguida da análise com a tomada das ações necessárias para dar a devolutiva ao colaborador, desde que ele tenha se identificado.

A Desenvolve SP, comprometida com uma cultura de comunicação aberta, utiliza deste canal adicional para assegurar que seus valores sejam efetivamente praticados. A ideia é promover as melhores práticas corporativas para um ambiente seguro, inclusivo e acolhedor.

As solicitações são recebidas através do e-mail: canaldocolaborador@desenvolvesp.com.br

- **Crítica:** relato ou avaliação sobre os procedimentos adotados pela Desenvolve SP com argumentos claros e pertinentes;
- **Denúncia:** 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;
- **Reclamação:** insatisfação quanto aos processos adotados pela Desenvolve SP;
- **Sugestão:** apresentação de propostas com o intuito de melhorar o ambiente organizacional;

Quanto à identidade do colaborador, as manifestações podem ser:

- **Anônima:** quando o colaborador não se identifica;
- **Identificada:** quando o colaborador informa seus dados pessoais;
- **Sigilosa:** 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 anônimas são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

Em 2023, foram registradas duas manifestações. A primeira foi categorizada como "Procedente solucionada", e a segunda, também reconhecida como procedente,

continua em processo de resolução.

5. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), estabelecido pela Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e normatizado pelos Decretos estaduais nº 68.155/2023, nº 61.559/2015 e nº 61.836/2016, é encarregado de localizar e disponibilizar informações relativas aos órgãos e entidades do Poder Executivo do

Relatório das Solicitações Encerradas					
Órgão: Agência de Desenvolvimento Paulista - DESENVOLVE SP					
A partir de: 01/01/2023 até: 31/12/2023					
Classificação das Solicitações	Total	Percentual			
ATENDIDA	23	74,19%	Natureza das Solicitações Encerradas		Total Percentual
			Impertinente - Ausência de competência		1 3,23%
			Impertinente - Manifestação de livre expressão, reclamação ou sugestão		2 6,45%
			Impertinente - Pedido incompreensível		7 22,58%
			Pessoal		5 16,13%
			Pública		8 25,81%
ATENDIDA PARCIALMENTE	3	9,68%	Natureza das Solicitações Encerradas		Total Percentual
			Pessoal		1 3,23%
			Pública		2 6,45%
NEGADA	5	16,13%	Natureza das Solicitações Encerradas		Total Percentual
			Impertinente - Ausência de competência		1 3,23%
			Impertinente - Pedido incompreensível		2 6,45%
			Pessoal		1 3,23%
			Sigilosa		1 3,23%
Total Geral	31	100,00%			

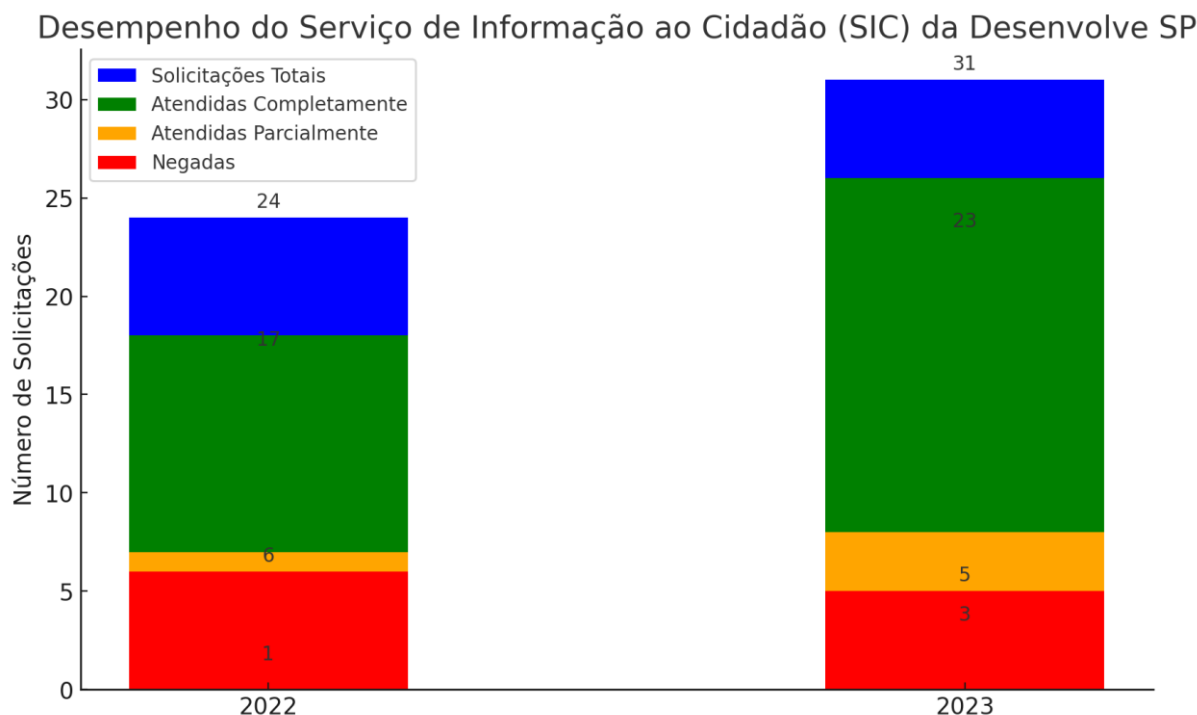
Estado de São Paulo.

Em 2023, recebemos 31 solicitações, categorizadas em três tipos: "Impertinente", "Pessoal" e "Pública", conforme ilustrado na tabela acima. Quanto aos recursos, houve dois casos em primeira instância: um deferido e outro indeferido. As naturezas desses recursos foram divididas igualmente entre públicas e sigilosas, conforme mostra a tabela a seguir.

Relatório dos Recursos Encerrados											
Órgão: Agência de Desenvolvimento Paulista - DESENVOLVE SP											
A partir de: 01/01/2023 até: 31/12/2023											
Instância do Recurso	Total	Percentual									
1ª INSTÂNCIA	2	100,00%	Classificação do Recurso		Total	Percentual					
			Deferido	1	50,00%	Classificacao da Resposta		Total	Percentual		
						Atendida	1	50,00%	Natureza do Recurso		Total
			Indeferido	1	50,00%	Classificacao da Resposta		Total	Percentual		
						Negada	1	50,00%	Natureza do Recurso		Total
			Sigilosa	1	50,00%						
Total Geral	2	100,00%									

Comparando o desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Desenvolve SP entre 2022 e 2023, observa-se um crescimento no número de

solicitações processadas e atendidas de 29% (de 24 solicitações em 2022 para 31 em 2023). Além disso, houve um aumento no percentual de solicitações completamente atendidas de 70,83% em 2022 para 74,19% em 2023, refletindo uma melhoria na eficácia do serviço, conforme o gráfico abaixo.



6. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

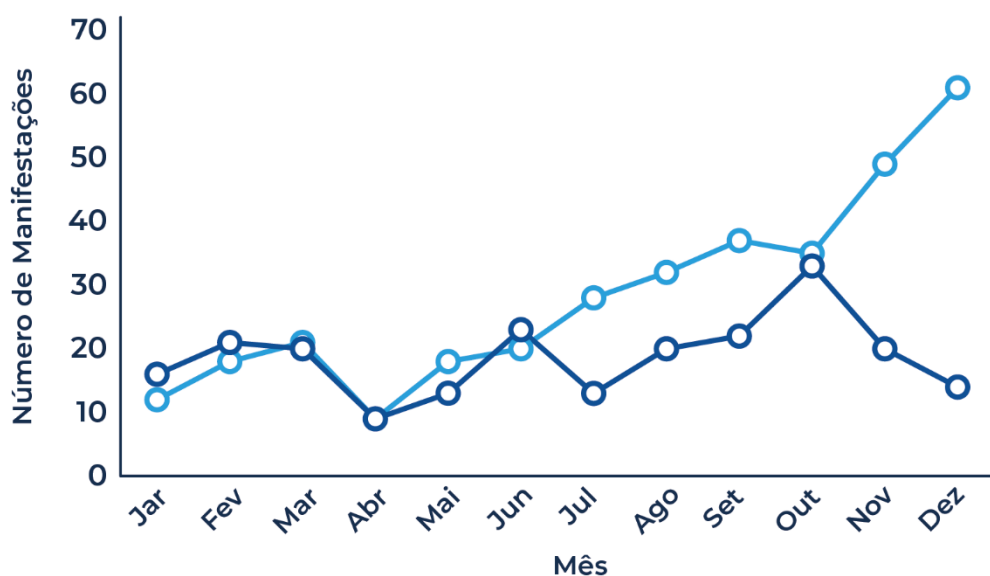
A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) tem como finalidade garantir segurança e transparência no manuseio de informações pessoais coletadas tanto por empresas privadas quanto por entidades públicas. Isso se aplica particularmente às que buscam acesso à carteira de crédito oferecida pela agência de fomento. A administração cuidadosa dessas informações e o cumprimento rigoroso das normativas vigentes são cruciais para proteger os dados pessoais fornecidos pelos usuários durante o processo de cadastro na plataforma e no envio de documentos. Em 2023, observou-se que não houve registros de manifestações de usuários no Canal LGPD do sistema da Ouvidoria, um indicativo positivo da eficácia das políticas de proteção de dados implementadas.

Paralelamente, para reforçar e verificar a aderência às normas da LGPD, a Desenvolve SP iniciou uma auditoria no segundo semestre de 2023. Este processo de avaliação minuciosa visa direcionar a instituição na adoção de um conjunto de medidas tanto corretivas quanto preventivas. Já estão em curso ações específicas que refletem o empenho contínuo da organização em atender integralmente à

legislação de proteção de dados. Esse comprometimento sublinha a determinação da Desenvolve SP em se manter alinhada com as práticas mais seguras e transparentes no que tange à privacidade e segurança da informação.

7. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES (2022 – 2023)

Evolução Mensal das Manifestações na Ouvidoria

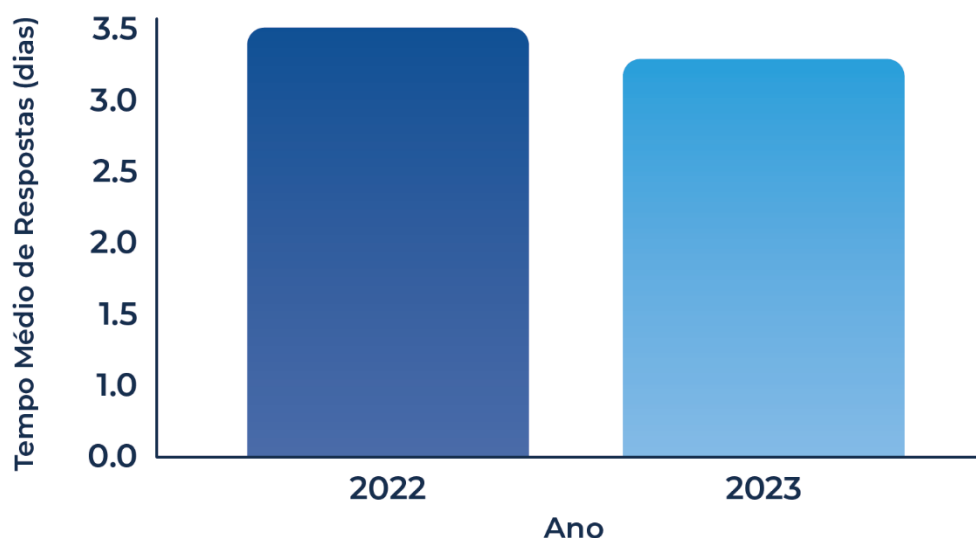


Durante o período avaliado, observou-se um aumento significativo nas solicitações direcionadas à Ouvidoria. Em 2022, foram registradas 224 manifestações, no mesmo período em 2023 esse número subiu para 340.

Esse crescimento expressivo indica uma maior procura pelos serviços da Ouvidoria. Além disso, conforme demonstrado no gráfico acima, houve um notável incremento no volume de demandas recebidas no segundo semestre de 2023.

8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Tempo Médio de Respostas em 2022 e 2023



Em 2023, a Ouvidoria processou 340 manifestações, reduzindo o tempo médio de resposta para cerca de 3.28 dias corridos. Esta diminuição no tempo de resposta sugere uma eficiência aprimorada nos processos internos, melhorando a percepção pública da Ouvidoria como um meio rápido e eficaz para comunicação e solução de questões.

A conformidade com o prazo de 10 dias úteis estabelecido pela Resolução 4.860/2020 foi observada na maior parte das demandas. No decorrer de 2023, a vasta maioria das questões foi resolvida bem antes desse limite, com muitas sendo concluídas no mesmo dia em que foram recebidas. Somente cerca de 4.50% das manifestações excederam o prazo de 10 dias úteis, geralmente devido a circunstâncias excepcionais ou questões de complexidade elevada.

Essa melhoria no tempo de resposta é um indicativo de otimização dos processos internos e contribui para uma imagem mais positiva da Ouvidoria, reforçando sua reputação como um canal ágil e eficiente de comunicação e resolução de problemas.

9. TAXA DE RESOLUÇÃO NA PRIMEIRA INTERAÇÃO (FCR)

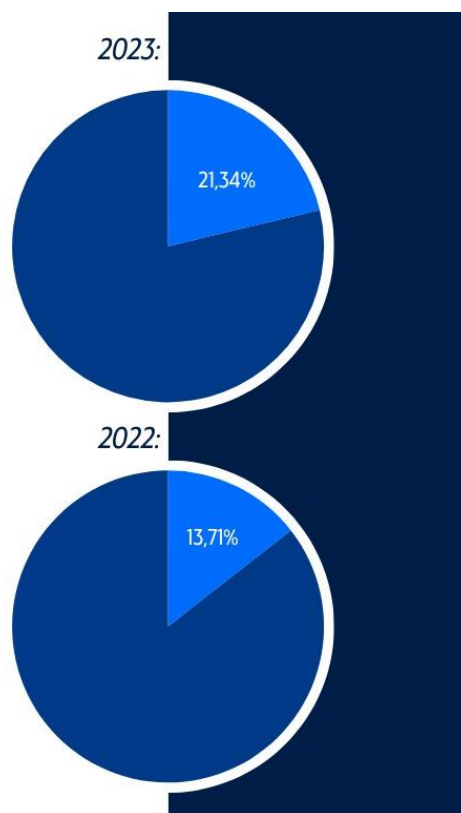
TAXA DE RESOLUÇÃO NA PRIMEIRA INTERAÇÃO

2023:

- 340 MANIFESTAÇÕES
- FCR DE APROXIMADAMENTE 21,34%

2022:

- 224 MANIFESTAÇÕES
- FCR DE APROXIMADAMENTE 13,71%



A Ouvidoria registrou um total de 340 manifestações e alcançou uma Taxa de Resolução na Primeira Interação (FCR) de 21.34%. Este percentual significa que mais de um quinto das demandas foram resolvidas já no primeiro contato com a Ouvidoria.

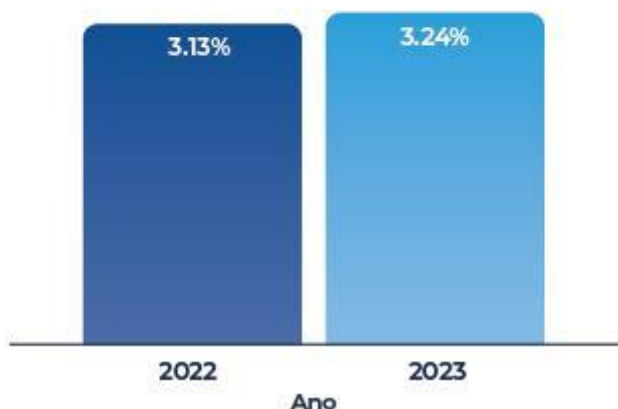
Em comparação com 2022, quando a FCR foi de 13.71%, podemos observar mais agilidade no tempo de atendimento.

10. PRORROGAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

De acordo com a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, excepcionalmente, o prazo de resposta pode ser estendido por mais dez dias úteis. No ano de 2023, 11 das 340 demandas tratadas necessitaram dessa extensão, representando cerca de 3.24% do total, o que está significativamente abaixo do teto de 10% estabelecido.

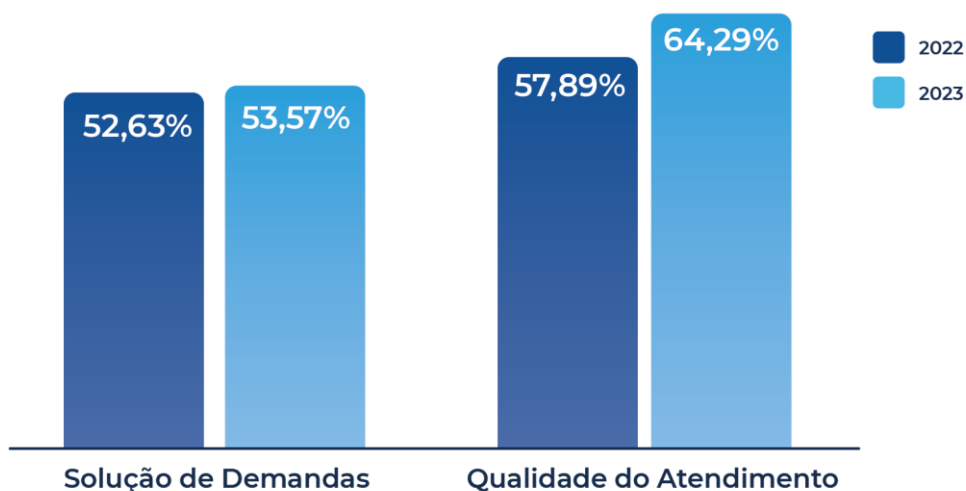
Esses números mostram que as prorrogações estão dentro do permitido, indicando que a organização não apenas responde de maneira eficiente, mas também segue rigorosamente as regulamentações, garantindo transparência e responsabilidade no atendimento às demandas.

Percentual de Prorrogações na Ouvidoria



11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Satisfação dos Usuários por Ano



Ao longo de 2023, a Ouvidoria contabilizou 28 avaliações sobre seus serviços, analisadas em três categorias principais: satisfação com as soluções dadas, qualidade do serviço e meios de comunicação empregado.

Comparando os dados, em 2022, 52,63% dos usuários reportaram completa satisfação com as soluções providas pela Ouvidoria, enquanto 21,05% manifestaram insatisfação. Quanto à qualidade do serviço, 57,89% dos feedbacks foram positivos, e 21,05% negativos. Cada um desses estudos contou com 19 participantes,

oferecendo uma visão ampla da aceitação dos serviços oferecidos.

Para 2023, houve uma ligeira melhoria na satisfação com as soluções, alcançando 53,57%, enquanto a insatisfação subiu marginalmente para 21,43%. A satisfação com a qualidade do serviço subiu para 64,29%, com a insatisfação reduzindo para 14,29%. Estes números sugerem uma melhoria geral na percepção dos serviços da Ouvidoria, mas também destacam a necessidade de diversificar e melhorar os canais de comunicação, dada a predominância do e-mail.

12. PRINCIPAIS PROBLEMAS IDENTIFICADOS NAS ÁREAS

Processos de Operações de Crédito

Problema Identificado: Empresários reportam atrasos significativos e falta de comunicação com os consultores. Além de cancelamentos inesperados de operações. As dificuldades incluem dificuldade para receber orientações, prazo de análise da proposta, anexar documentação, falta de atendimento telefônico, resultando em atraso ou cancelamento da operação. Outra reclamação constante é a falta de orientação sobre as fases do processo.

Sugestões de melhorias:

- **Simplificação de procedimentos:** revisar e simplificar os processos de solicitação e gestão de financiamentos para torná-los mais ágeis e menos burocráticos.
- **Melhoria na comunicação com o cliente:** estabelecer canais de comunicação eficientes, que garantam informações claras e objetivas aos sobre o status de sua proposta.
- **Transparência nos critérios:** Clarificar os critérios de qualificação e elegibilidade, assegurando que os empresários compreendam os requisitos necessários para a aprovação de financiamentos.
- **Implementação de Serviço de Atendimento Pós-Venda:** Desenvolver um serviço dedicado ao acompanhamento pós-venda, oferecendo suporte contínuo aos clientes após a conclusão da transação. Isso inclui solicitar feedback, resolver eventuais problemas e fornecer informações adicionais que possam beneficiar o cliente.

Acesso à Plataforma

Problema Identificado: Usuários enfrentam dificuldades para acessar e gerenciar suas contas na plataforma da Desenvolve SP, incluindo problemas para redefinir senhas e atualizar dados pessoais. O usuário que tenta realizar o primeiro acesso e na tela surge a mensagem de que o CNPJ foi cadastrado, porém não consegue resetar a senha ou entrar na plataforma.

Sugestões de Melhorias:

- **Aprimoramento Técnico da Plataforma:** Realizar melhorias técnicas para resolver falhas que impedem os usuários de corrigir dados, cadastrar-se ou recuperar senhas eficientemente.
- **Suporte ao Usuário:** Implementar um serviço de suporte dedicado para auxiliar usuários com problemas de acesso, garantindo uma resposta rápida e eficaz a esses impedimentos.

Banco do Povo Paulista – Jurídico / Cobrança

Problema Identificado: Os clientes expressam insatisfação com a falta de informações, a dificuldade em obter contato com a Desenvolve SP para renegociação, falta de contato com os escritórios responsáveis pela renegociação da dívida.

Sugestões de Melhorias:

- **Melhoria na Comunicação e Informação:** Aprimorar os canais de comunicação para oferecer informações claras e precisas sobre empréstimos, renegociações e processos de cobrança.
- **Fortalecimento do Atendimento ao Cliente:** Reforçar o treinamento das equipes, incluindo as terceirizadas, para melhorar o atendimento, a transparência e a eficácia na resolução de questões dos clientes.

13.IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS NA OUVIDORIA

Após uma análise detalhada dos indicadores de desempenho e considerando os desafios apresentados pelo aumento no volume de demandas e no tempo médio de resposta, propomos as seguintes melhorias para a Ouvidoria de Desenvolve SP:

Aumento de Recursos Humanos

Diante do aumento significativo no volume de demandas, é recomendável considerar a expansão da equipe da Ouvidoria. A contratação de mais pessoal ou a realocação de recursos existentes, inclusive através de estagiários ou terceiros, pode

ajudar a distribuir melhor a carga de trabalho e manter ou reduzir o tempo médio de resposta.

Capacitação e Treinamento Contínuo

É vital incentivar o desenvolvimento profissional contínuo dos funcionários da Ouvidoria. Programas de treinamento em comunicação eficaz, gerenciamento de tempo e técnicas de resolução de problemas podem aprimorar as habilidades da equipe para lidar com demandas complexas.

Melhoria nos Processos Internos com Maior Empenho das Áreas Envolvidas

Para otimizar os processos internos, é crucial o empenho e a colaboração entre as diferentes áreas. A rápida troca de informações e a responsabilidade compartilhada são fundamentais para reduzir o tempo de resposta. Iniciativas que fortaleçam a sinergia entre os departamentos são essenciais.

Sistema de Feedback Pós Resolução

O aprimoramento do nosso sistema de coleta de feedback após a finalização dos serviços é essencial para obter percepções valiosas sobre a satisfação do cliente e identificar oportunidades de melhoria contínua. Implementar um método eficiente para motivar os usuários a participarem das pesquisas de satisfação, como o uso de lembretes frequentes ou a integração da pesquisa como uma etapa crucial no processo de finalização dos serviços, pode aumentar significativamente a taxa de resposta e assegurar feedbacks mais consistentes.

Estas sugestões visam não apenas melhorar a eficiência da Ouvidoria, mas também garantir a satisfação contínua dos usuários e a conformidade com as normas e prazos estabelecidos. A implementação dessas estratégias contribuirá significativamente para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Ouvidoria.

14. METAS PARA 2024

DECRETOS ESTADUAIS 68.155/2023, 68.156/2023 E 68.157/2023

- Utilização da nova Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala. SP;
- Acompanhamento anual da Carta de Serviços ao Usuário;
- Monitoramento da transparência: coordenação do conteúdo de transparência no site da Desenvolve SP;
- Diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (Mmoup) – aplicação de melhorias.
- Revisão de indicadores de desempenho da área;
- Aprimoramento de relatórios e reportes;

15. CONCLUSÕES

Em 2023, a Desenvolve SP enfrentou um aumento considerável no número de reclamações recebidas, com 340 chamados registrados na Ouvidoria, um crescimento de 51,79% em relação ao ano anterior. Dentre essas manifestações, 215 foram reclamações, destacando principalmente desafios relacionados aos processos de obtenção de crédito, como atrasos, falta de comunicação e dificuldades no acesso à plataforma.

Apesar desses desafios, houve melhorias significativas no atendimento e na resolução das demandas. O tempo médio de resposta foi reduzido de 5,37 dias úteis em 2022 para 3,28 dias úteis em 2023, demonstrando uma maior eficiência e agilidade por parte da Ouvidoria. A taxa de prorrogação de resposta também foi baixa, com apenas 3,24% das demandas precisando de extensão de prazo, o que reflete uma gestão eficiente do tempo de resposta.

Além disso, a taxa de resolução na primeira interação (FCR) atingiu 21,34%, indicando que mais de um quinto das demandas foram resolvidas logo no primeiro contato. As reclamações foram classificadas de forma apropriada, com 116 (54,2%) resolvidas, 79 (35,5%) classificadas como improcedentes e 20 (9,3%) como procedentes. A pesquisa de satisfação também mostrou uma leve melhoria, com 53,57% de satisfação geral e uma avaliação mais positiva da qualidade do serviço, alcançando 64,29%.

Esses resultados refletem não apenas a eficiência da Ouvidoria em lidar com as demandas dos usuários, mas também a importância contínua de aprimorar os processos internos e a comunicação com os clientes. A Desenvolve SP está comprometida em oferecer um serviço cada vez mais eficaz e satisfatório, buscando sempre atender às necessidades e expectativas do público que busca seus serviços

de fomento ao desenvolvimento.

16. GLOSSÁRIO DA OUVIDORIA

Procedente solucionada: após a análise da manifestação foi contatada a veracidade e questão foi resolvida satisfatoriamente. Sendo assim, a instituição reconheceu o problema e tomou as medidas necessárias para corrigi-lo, resultando em uma solução favorável ao manifestante.

Procedente não solucionada: a manifestação foi considerada procedente, mas, por algum motivo, não foi resolvida ou a solução não foi alcançada. Isso pode ocorrer por diversos fatores, como limitações operacionais, desacordos sobre a solução proposta, entre outros.

Improcedente: após análise a manifestação foi considerada sem fundamento. Ou seja, a reclamação ou pedido não foi validado pela Ouvidoria, pois a investigação demonstrou que não havia mérito na questão apresentada pelo solicitante. O fato pode ocorrer por falta de evidências, inexistência do problema relatado ou constatação de que a demanda não se enquadra nas responsabilidades ou competências da instituição.

São Paulo, 17 de abril de 2024.

Jasiele Cristina da Silva
Ouvidora

Ricardo Dias de Oliveira Brito
Diretor Responsável pela Ouvidoria