

## **RELATÓRIO CONSOLIDADO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DESENVOLVE SP**

**São Paulo  
2025**

## Sumário

|    |                             |   |
|----|-----------------------------|---|
| 1. | INTRODUÇÃO.....             | 3 |
| 2. | CONTEXTUALIZAÇÃO LEGAL..... | 3 |
| 3. | OBJETIVO.....               | 3 |
| 4. | METODOLOGIA.....            | 3 |
| 5. | RESULTADOS E ANÁLISE.....   | 4 |
| 6. | CONCLUSÃO.....              | 4 |

## 1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta uma análise consolidada da qualidade do atendimento da Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A., com base em consultas realizadas junto aos usuários de seus serviços. A avaliação considerou atendimentos presenciais, telefônicos e digitais, visando identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO LEGAL

A constituição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Desenvolve SP segue as diretrizes do **Capítulo V da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que estabelece normas sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Ademais, está em conformidade com o **Decreto Estadual nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023**, que regulamenta a criação e funcionamento do Conselho de Usuários no âmbito estadual.

## 3. OBJETIVO

O objetivo deste relatório é apresentar os resultados da pesquisa de satisfação realizada junto aos usuários da Desenvolve SP, destacando aspectos do atendimento, resolutividade das solicitações e qualidade geral dos serviços prestados.

## 4. METODOLOGIA

A análise foi realizada com base nos dados coletados por meio de um questionário estruturado. Os usuários avaliaram diferentes dimensões do atendimento, atribuindo notas de 1 a 10 para os seguintes aspectos:

- Atendimento geral;
- Resolutividade dos problemas na primeira interação;
- Tempo de espera para atendimento;
- Probabilidade de recomendação da Desenvolve SP para outras pessoas.

## 5. RESULTADOS E ANÁLISE

**Nota Explicativa:** Os resultados apresentados são baseados em uma amostra restrita, com a participação de apenas um conselheiro, que pode não refletir a opinião de todo o público atendido. A partir das próximas avaliações, a Ouvidoria ampliará a participação, incluindo usuários, para uma análise mais representativa.

### 5.1 Atendimento Geral

A média de avaliação do atendimento geral foi **4**, indicando oportunidades de melhoria na forma como os serviços são prestados e na experiência do usuário.

### 5.2 Resolutividade dos Problemas

O indicador de resolutividade recebeu nota **10**, demonstrando que a maioria dos problemas dos usuários foi solucionada na primeira interação, refletindo eficiência na resposta das demandas.

### 5.3 Tempo de Espera

O tempo de espera obteve a pior avaliação, com nota **1**, evidenciando uma das principais dificuldades enfrentadas pelos usuários e sugerindo a necessidade de melhorias nos processos de atendimento para reduzir a demora.

### 5.4 Recomendabilidade

O grau de recomendação da Desenvolve SP obteve nota **10**, mostrando que, apesar de alguns desafios, os usuários confiam e indicam a instituição para outras pessoas.

## 6. CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação revelou pontos positivos, como a alta resolutividade das solicitações e a recomendação da Desenvolve SP por seus usuários. No entanto, identificaram-se também oportunidades de melhoria, especialmente no tempo de espera e na qualidade do atendimento geral.

### Recomendações:

- **Melhoria nos tempos de atendimento:** Redução dos prazos de espera por meio da otimização dos processos e aumento da capacidade de

atendimento.

- **Treinamento para a equipe de atendimento:** Capacitação contínua para melhorar a interação com os usuários e garantir um atendimento mais humanizado e eficiente.
- **Otimização dos canais digitais:** Aprimoramento das opções de autoatendimento para reduzir a necessidade de interação presencial ou telefônica.

O presente relatório será utilizado como base para formulação de estratégias de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Desenvolve SP, garantindo a satisfação e a confiança dos usuários.

São Paulo, 18 de março de 2025.

Jasiele Cristina da Silva  
Ouvidora