



OUVIDORIA
Relatório 2024

APRESENTAÇÃO

Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos clientes. Atuando como canal de comunicação entre a instituição, parceiros e os clientes de seus produtos e serviços, a Ouvidoria da Desenvolve SP mantém uma atuação transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos. Em conformidade com a Resolução CMN nº 4.860/2020 e o Decreto Estadual nº 68.156/2023, sua missão é zelar pela imagem da instituição, garantir a satisfação dos clientes e promover o aprimoramento das relações e melhorias dos processos internos.

Para mais informações sobre o funcionamento da Ouvidoria, consulte nosso Regimento Interno, disponível em nosso site: [Regimento Interno da Ouvidoria](#).



SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ATENDIMENTO EM 1º INSTÂNCIA

Para aprimorar a comunicação com os usuários, a Desenvolve SP implantou o SAC em 2024, sob gestão da Ouvidoria. De fevereiro a junho, o canal atendeu **946 demandas via e-mail**.

Em julho, foi implementado um sistema omnichannel, ampliando os canais de atendimento. Entre julho e dezembro, foram registradas **21.703 interações**.

Confira abaixo os acionamentos por canal:

15.660

WhatsApp

permitindo um contato mais ágil e dinâmico;

4.238

webchat

para automatizar respostas e agilizar demandas frequentes;

762

E-mail

agora unificado à nova estrutura de atendimento.

577

Voz/ 0800

ampliando a acessibilidade ao atendimento telefônico;

466

Caso Manual

Manifestações recebidas fora do sistema;

21.703
INTERAÇÕES

WhatsApp:

15.662 interações

87% com atendimento humano

Webchat:

4.239 interações

88,79% com atendentes

Em pouco tempo, o WhatsApp se destacou como o canal mais utilizado por nosso público, sendo especialmente eficaz para consultas sobre o andamento de propostas e informações sobre linhas de crédito.



Com atuação multicanal, os clientes podem ser atendidos pelo telefone 0800 580 0284 (de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00, autoatendimento (24h) e atendimento (7h) pelo whatsapp e chatbot disponíveis em:

www.desenvolvesp.com.br

OUVIDORIA EM NÚMEROS



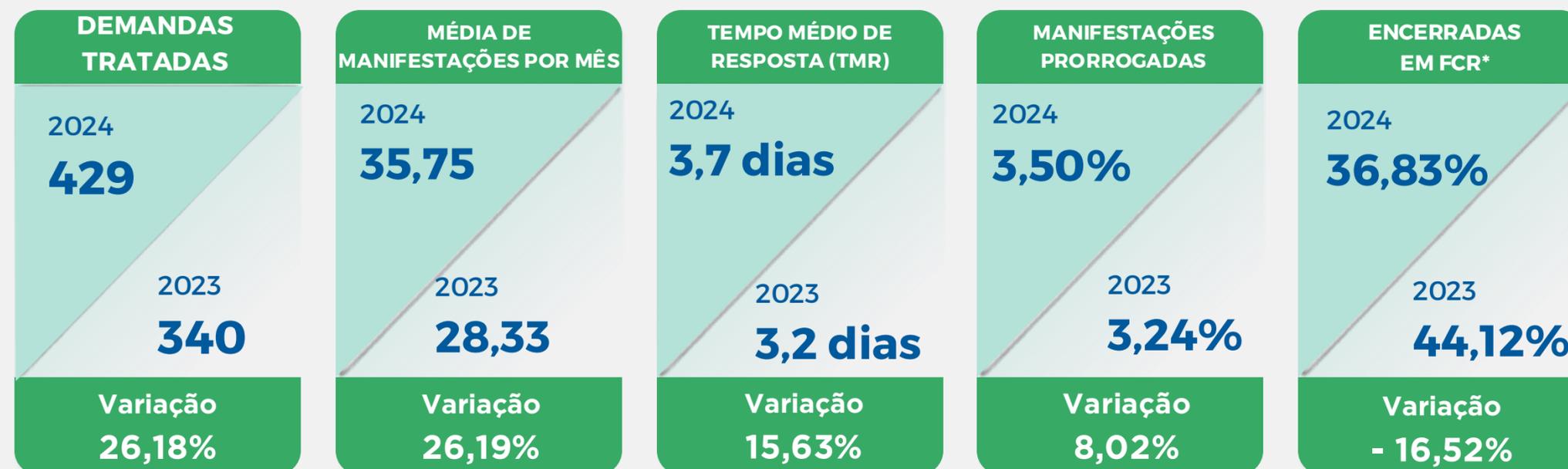
PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES



FORMA DE ENTRADA



TIPOS DE MANIFESTANTES



***10 dias úteis, prorrogável uma única vez, de forma justificada, respeitando o limite de 10% das prorrogações.

** A abreviação FCR vem do inglês First Call Resolution

SIC

Sistema Integrado de Informações ao Cidadão

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), criado pela **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, é responsável por fornecer informações sobre órgãos do Poder Executivo do Estado de São Paulo.

Desde 13/05/2024, conforme o **Decreto 68.155/2023**, os pedidos podem ser feitos através da Plataforma **Fala.SP**, que facilita o acesso e a interação com a ouvidoria.

Em 2024, o SIC da Desenvolve SP registrou 60 solicitações, e a transição para o **Fala.SP** reflete o compromisso a modernização e eficiência no atendimento.



- 36 solicitações atendidas completamente (87,80%);
- 4 solicitações atendidas parcialmente (9,76%);
- 1 solicitação negada (2,44%);

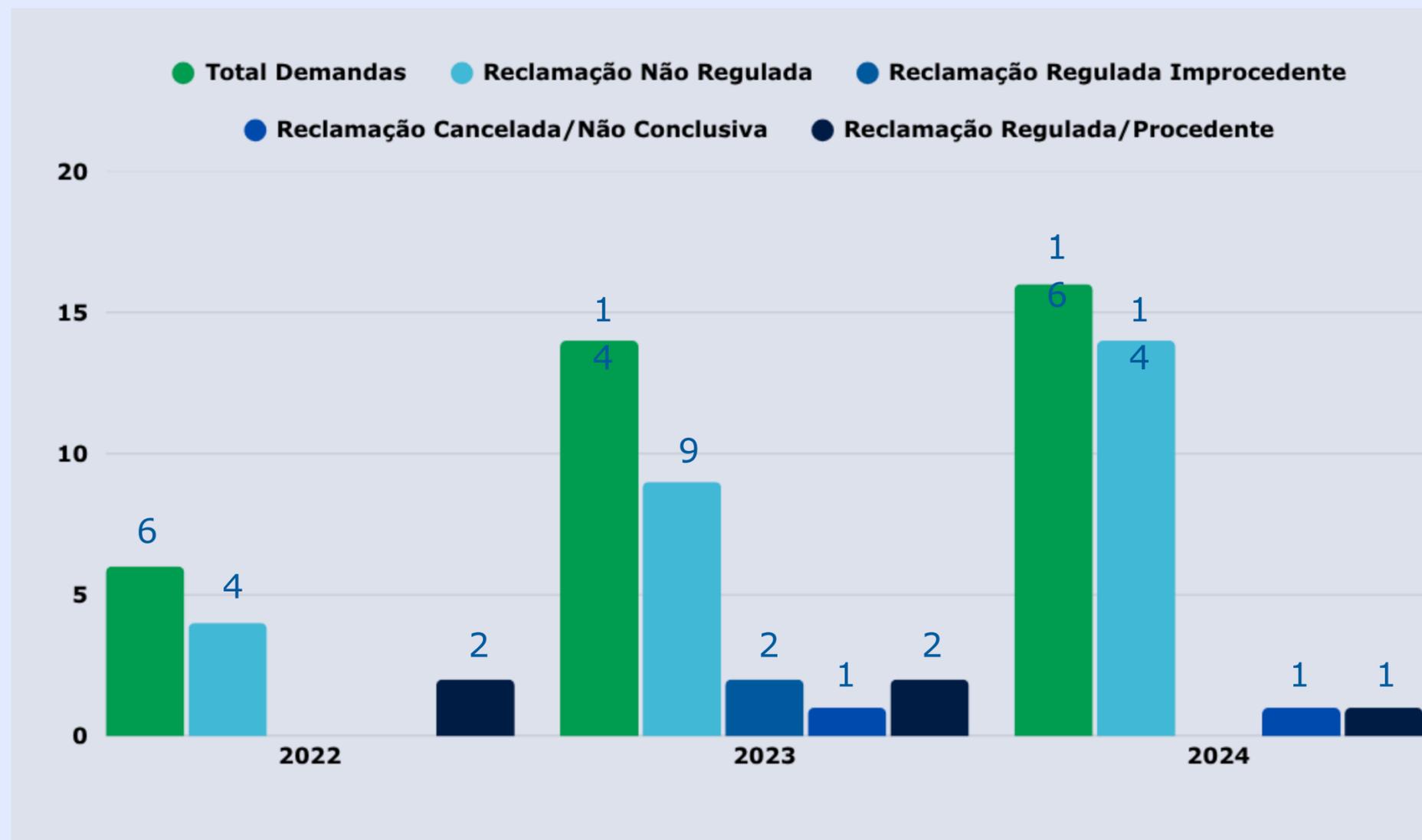
- 17 solicitações concluídas completamente;
- 2 solicitações em primeira instância;

DISTRIBUIÇÃO ANUAL DOS ATENDIMENTOS DO SIC:



RDR : Evolução e Tendências - 2024

Em 2024, foram registradas 16 demandas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), sendo:



O volume de manifestações continua apresentando um maior número de **reclamações não reguladas**, refletindo a demanda dos usuários por renegociação de dívidas e esclarecimento de questões relacionadas aos serviços prestados. A Ouvidoria segue atuando para aprimorar a comunicação e a transparência no atendimento dessas solicitações.

RETENÇÃO - 2024

uma taxa de resolução interna de 96,27%. No entanto, houve casos de insatisfação: 5 reclamações foram registradas simultaneamente na Ouvidoria e diretamente no Banco Central através do Sistema RDR, sugerindo duplicidade e possíveis descontentamentos com a resolução inicial. Adicionalmente, 11 casos foram encaminhados diretamente para o Banco Central sem passar pela Ouvidoria.

Ouvidoria

429

Retenção

96,27%

RESULTADOS OUVIDORIA

A Ouvidoria atua como a última instância para usuários que não estão satisfeitos com a solução oferecida pelos canais primários. Ao final de cada atendimento, os usuários são convidados a avaliar seu nível de satisfação por meio de notas. Em 2024, a Ouvidoria foi avaliada por meio de dois canais: **OMD, Fala.SP e Conselho do Usuário.**



Resultado pesquisa de satisfação **OMD***

Solução: 3,97

Qualidade: 4,00

*A avaliação é feita com notas de 1 a 5, sendo: 5 para completamente satisfeito, 4 para muito satisfeito, 3 para satisfeito, 2 para pouco satisfeito e 1 para nada satisfeito.



Resultado pesquisa de satisfação **Fala.SP***

Média de

Satisfação: 6

*A avaliação é feita com pesos que variam de 0 a 10.



Resultado pesquisa de satisfação **Conselho do Usuário***

Média de

Satisfação: 8,0

*A avaliação é feita com pesos que variam de 0 a 10.



A Ouvidoria da Desenvolve SP obteve resultados positivos nas pesquisas de satisfação, refletindo um bom nível de atendimento. No entanto, identificamos oportunidades de melhoria. Em 2025, o **“Ponto de Controle”** prevê aprimorar a comunicação com os usuários, aumentando a agilidade na resolução das demandas e proporcionando um atendimento mais personalizado. Além disso, estão planejadas ações para ampliar o treinamento da equipe e implementar um acompanhamento pós-solução mais eficaz, com o objetivo de elevar ainda mais os índices de satisfação.

RECLAME AQUI

O Reclame Aqui serve como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas. Na Desenvolve SP, a Ouvidoria é responsável por monitorar e responder às manifestações dos clientes na plataforma.

Em 2024, a Desenvolve SP recebeu **115 reclamações**, **100%** devidamente respondidas. As principais questões abordadas envolveram **mau atendimento** e **operação de crédito**. O atendimento foi avaliado como **BOM** pelos consumidores, com uma nota média de **7,6** ao final do ano.



A nota média dos consumidores aumentou progressivamente ao longo do ano:



**4 dias e
8 horas**

Tempo médio
de resposta



**75
Reclamações**

foram avaliadas
resultando em
uma nota média
de 6,6 pelos
consumidores.

Principais números de 2024

 **7,6** Nota



Reputação
BOM

 **100%** de Respondidos

 **69.3%** voltariam a
fazer negócio

 **74.7%** Reclamações
Solucionadas



Equipe certificada pelo Reclame Aqui
**“Atendimento Campeão:
Habilidades Essenciais para
Experiências Incríveis”**



Relatório Canal de Denúncias – Anual - 2024

MANIFESTAÇÕES POR CANAL

Canal	Qtde.
Externo (meios eletrônicos)	10
Canal do Colaborador (sigilo/anônimo)	8

DEPARTAMENTO MENCIONADO

Departamento	Qtde.
Presidência	6
Diretoria Administrativa	5
Diretoria de Negócios	5
Diretoria de Controle de Riscos	2
Diretoria Financeira	0

GRUPO DE COLABORADORES MENCIONADOS

Grupo	Qtde.
Alta Administração*	7
Demais Colaboradores	5
Outros	6

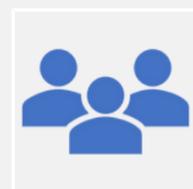
* Conjunto de gerentes, diretores, superintendentes, conselheiros, o ouvidor, o auditor interno e os conselhos e comitês estatutários

MANIFESTAÇÕES POR STATUS DE TRATAMENTO

Situação	Qtde.
Endereçadas internamente e em apuração	6
Finalizadas após apuração técnica	8
Arquivadas*	4

* Falta de elementos mínimos ou fora de competência da Desenvolve SP

PROPORÇÃO DE COLABORADORES - MANIFESTANTE



Total de colaboradores ativos: 281



**Colaboradores que registraram
manifestação: 8* (2,85%)**

* O número apresentado considera apenas manifestações identificadas. Manifestações sigilosas não permitem confirmar se o manifestante é colaborador e, por isso, não são contabilizadas neste total.

Canais de Atendimento

Conheça nossos canais de atendimento:

Atendimento ao cliente

- Principal canal de atendimento para dúvidas sobre produtos e serviços da Desenvolve SP.

- E-mail:** atendimento@desenvolvesp.com.br

- Telefone:** 11 3123-0464

- Atendimento:** de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 10h00 às 16h00

Reclamações, sugestões ou elogios (SAC)

- Canal destinado à reclamações, sugestões ou elogios de clientes da Desenvolve SP.

- E-mail:** sac@desenvolvesp.com.br

- Telefone:** 0800 580 0284

- Atendimento:** de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 10h00 às 16h00

Denúncia

- Denúncias anônimas sobre assédio, corrupção, fraude e outras irregularidades na Desenvolve SP

- As denúncias podem ser feitas de forma anônima e todas as solicitações todas através desse canal são tratadas de forma sigilosa. É importante que a denúncia contenha elementos que permitam apurar a veracidade dos fatos relatados

- <https://fala.sp.gov.br/>

Ouvidoria

- Ouvidora:** Jasiele Cristina da Silva
Telefone: 0800 770 6272

- [Registre sua reclamação](#)

- E-mail:** ouvidoria@desenvolvesp.com.br

- Atendimento:** de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 09h00 às 18h00

SIC

- O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** facilita o acesso do público às informações públicas, conforme o **Decreto Estadual nº 68155** e a **Lei Federal nº 12.527**. As solicitações podem ser feitas:

- Plataforma:** Fala.SP.Gov.br

- Telefone:** (11) 3123-1818

- Atendimento presencial:**

- Rua da Consolação, nº 371 – Centro – São Paulo – SP.

- Os serviços estão disponíveis de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, exceto em feriados.

LGPD

- O Canal de Proteção de Dados Pessoais atende à **LGPD**, permitindo acesso e comunicação sobre dados pessoais. Requisições via formulário.

- Encarregada de Dados Pessoais**

- Jasiele Cristina da Silva

- E-mail: encarregado@desenvolvesp.com.br

- Telefone:** (11) 3123-6027

- Site:** <https://www.desenvolvesp.com.br/institucional/lgpd/>

Siga a Desenvolve SP



[/desenvolvesp](#)



[/agenciadesenvolvesp](#)

