



Ouvidoria

Relatório 2024



DESENVOLVE SP
A AGÊNCIA DO EMPREENDEDOR



**SÃO
PAULO**

**GOVERNO
DO ESTADO**

SÃO PAULO SÃO TODOS

Secretaria de
**Desenvolvimento
Econômico**

INTRODUÇÃO

- ✦ 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 1ª 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;

SAC – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ATENDIMENTO EM 1ª INSTÂNCIA

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

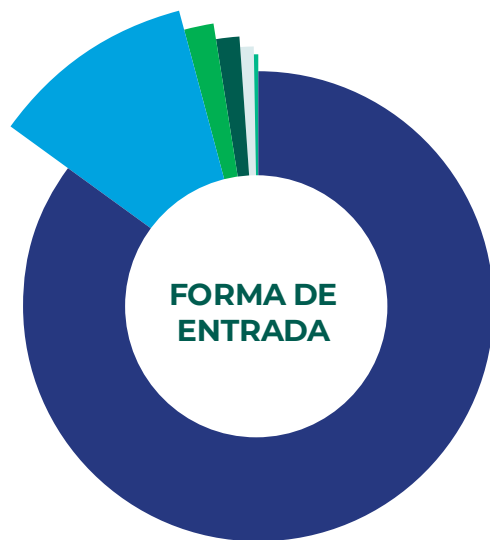
	Demandas Tratadas	Média de Manifestações por mês	Tempo médio de Resposta (TMR)	Manifestações prorrogadas	Encerradas em FCR *
2024	429	35,75	3,7 dias	3,50%	36,83%
2023	340	28,33	3,2 dias	3,24%	44,12%
Variação	26,18%	26,19%	15,63%	8,02%	- 16,52%

*A abreviação FCR vem do inglês First Call Resolution

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

	Reclamação	Informação	Crítica	Denúncia	Solicitação de providência	Sugestão
2024	256	124	24	17	5	3
2023	215	89	20	9	0	3
Variação	19,7%	39,33%	20%	88,89%		0%

OUVIDORIA EM NÚMEROS



85,9% Site

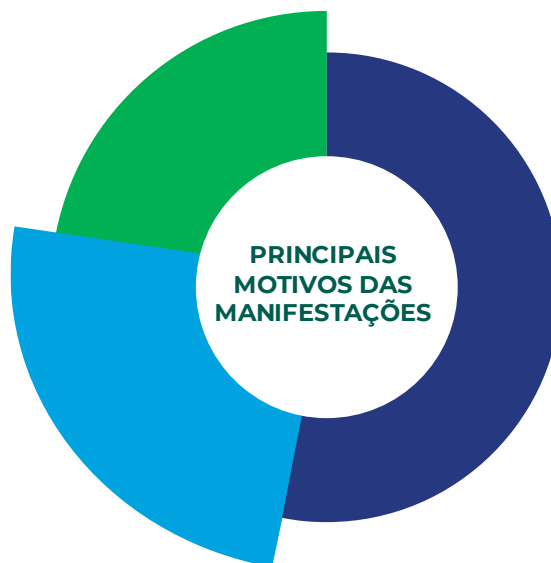
10,86% E-mail

1,48% FDR

1,48% Telefone

0,74% Atendimento
Pessoal

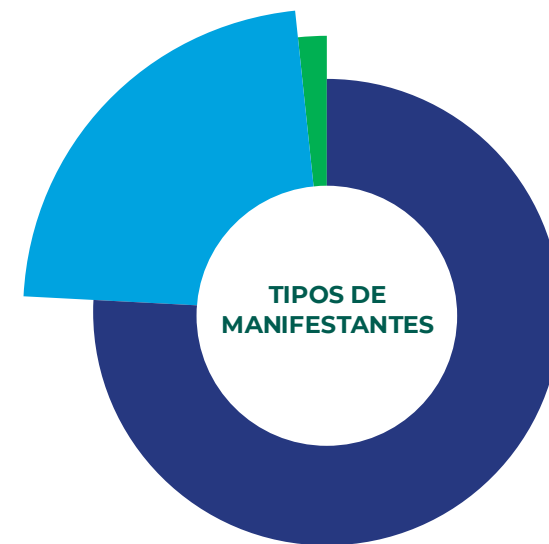
0,25% Ouvidoria Ativa



1º 167 Operação de Crédito

2º 77 Banco do Povo Paulista

3º 70 Relação Contratual



75,99 Pessoa Jurídica

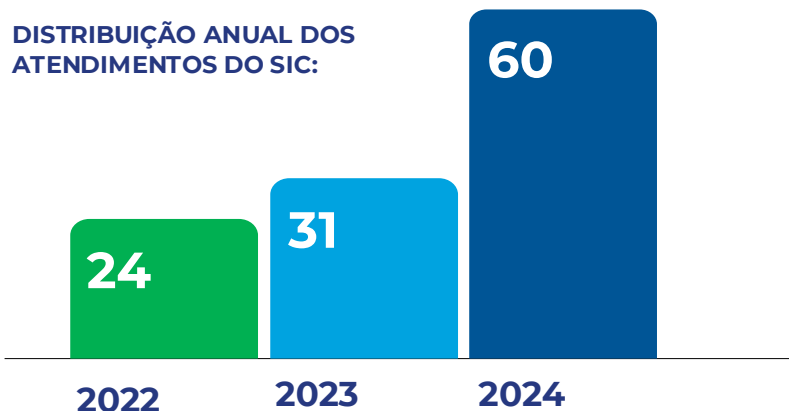
22,52% Pessoa Física

1,49% Anônimo

SIC – SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

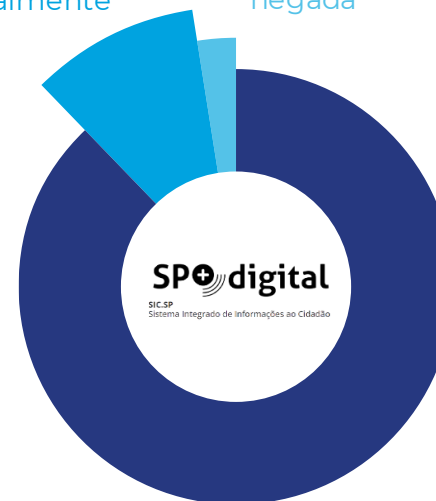
- ✦ O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), criado pela **Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)**, é responsável por fornecer informações sobre órgãos do Poder Executivo do Estado de São Paulo.
- ✦ Desde 13/05/2024, conforme o **Decreto 68.155/2023**, os pedidos podem ser feitos através 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 com a modernização e eficiência no atendimento.

DISTRIBUIÇÃO ANUAL DOS ATENDIMENTOS DO SIC:



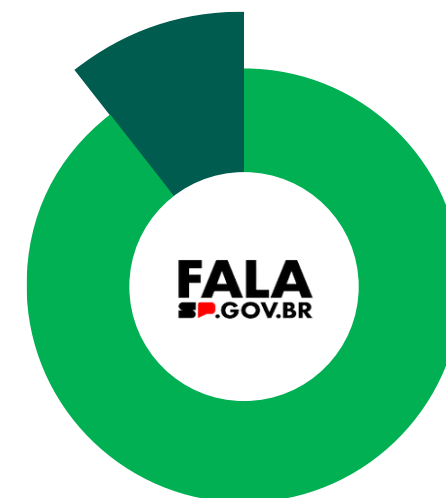
4 Solicitações atendidas parcialmente

1 Solicitação negada



36 Solicitações atendidas completamente

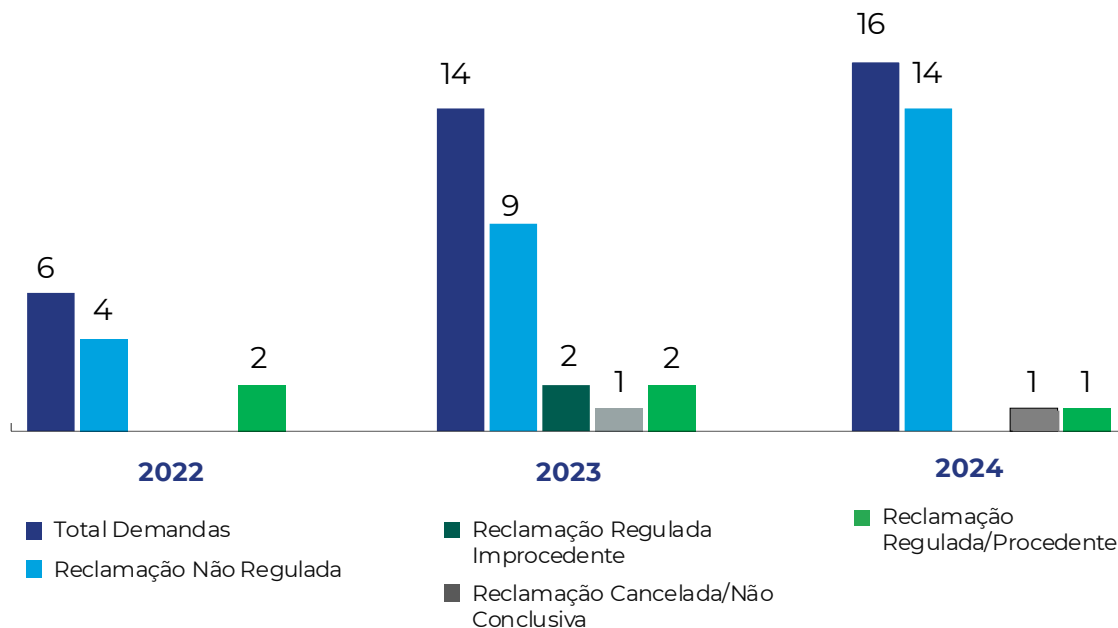
2 Solicitações em primeira instância;



17 Solicitações atendidas completamente

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

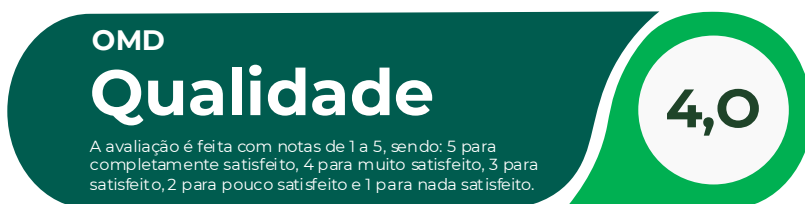
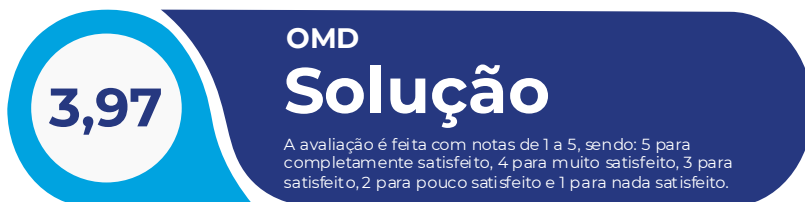
429

Retenção

97,27

RESULTADOS OUVIDORIA

RESULTADO PESQUISA DE SATISFAÇÃO



✦ 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 três canais: **OMD, Fala.SP e Conselho do Usuário.**

✦ 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.

PRINCIPAIS NÚMEROS DE 2024

 **7,6** Nota

 **100%** De Respondidos

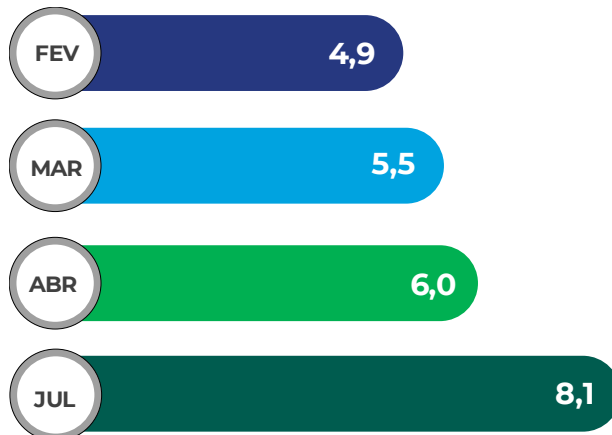
 **69,3%** Voltariam a fazer negócio

 **74,7%** Reclamações Solucionadas



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

A NOTA MÉDIA DOS CONSUMIDORES AUMENTOU PROGRESSIVAMENTE AO LONGO DO ANO:



75
Reclamações

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

4 dias e 8h

Tempo médio de resposta



Reputação
BOM


DESENVOLVE SP
A AGÊNCIA DO EMPREENDEDOR

GOV

Desenvolvimento
Econômico

CANAL DE DENÚNCIAS

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

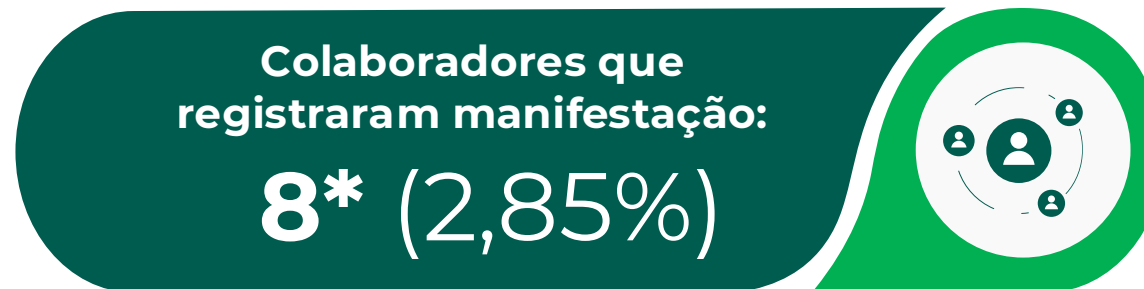
* Conjunto de gerentes, diretores, superintendentes, conselheiros, o ouvidor, o auditor interno e os conselhos e comitês estatutários

MANIFESTAÇÃO POR STATUS DE TRATAMENTO

Situação	Qtde.
Endereçadas internamente e em apuração	7
Finalizadas após apuração técnica	5
Arquivadas*	6

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

MANIFESTAÇÃO POR STATUS DE TRATAMENTO



* 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

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 a 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 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/>



OBRIGADO

