

RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2025

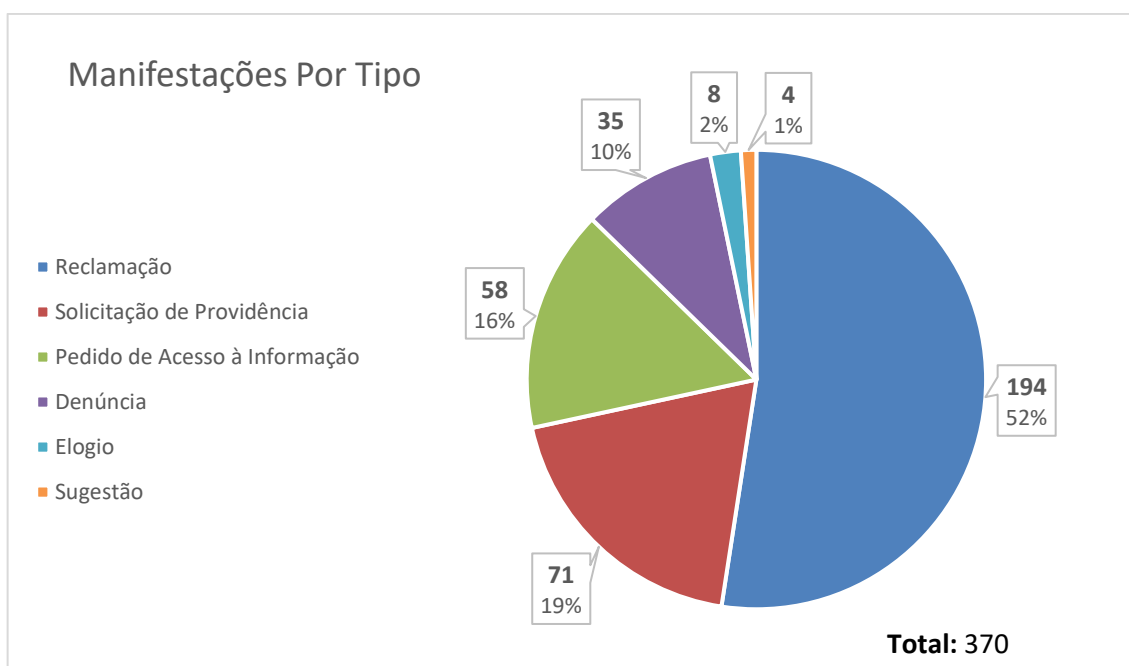
Sumário

1. ESTRUTURA	3
2. DEMANDAS RECEBIDAS	3
3. DENÚNCIAS	7
4. REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)	11
5. CANAL DO COLABORADOR	11
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC	12
7. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	15
8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR)	15
9. TAXA DE RESOLUÇÃO NA PRIMEIRA INTERAÇÃO (FCR)	16
10. PRORROGAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	16
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
12. RECLAME AQUI	17
13. CONCLUSÕES	17

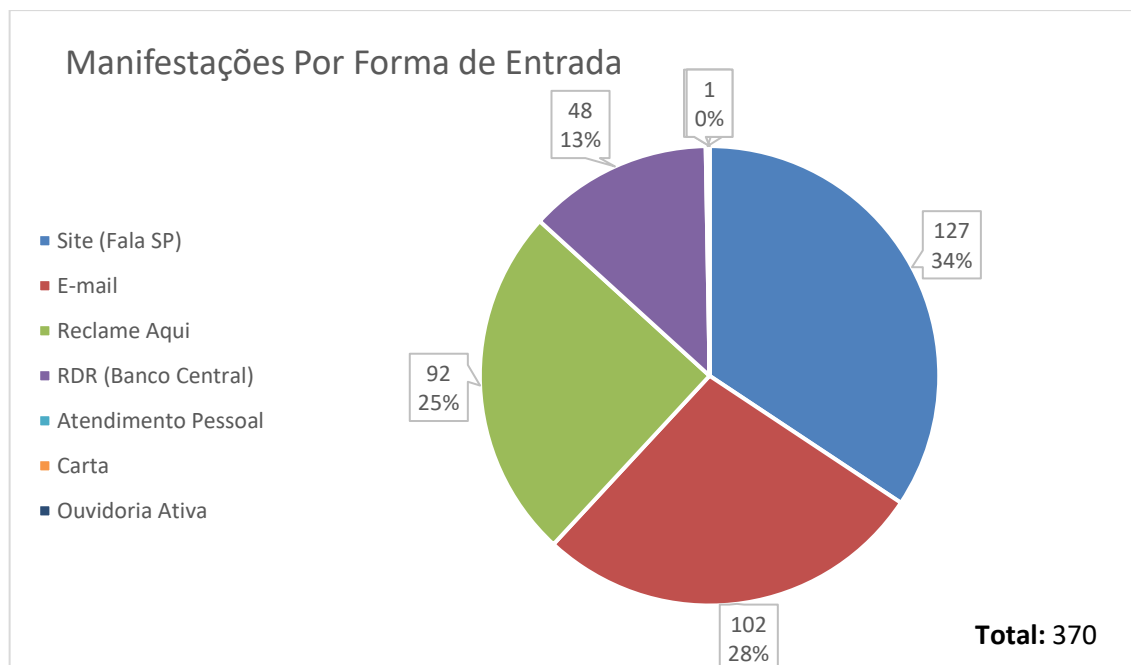
1. ESTRUTURA

A Ouvidoria é composta pela Ouvidora titular, Jasiele Cristina da Silva, certificada pela ABO (CC 07/10/23), e pela Ouvidora em substituição, Lilian Cristina Real Pinheiro, certificada pela FEBRABAN (CC 05/10/2011).

2. DEMANDAS RECEBIDAS

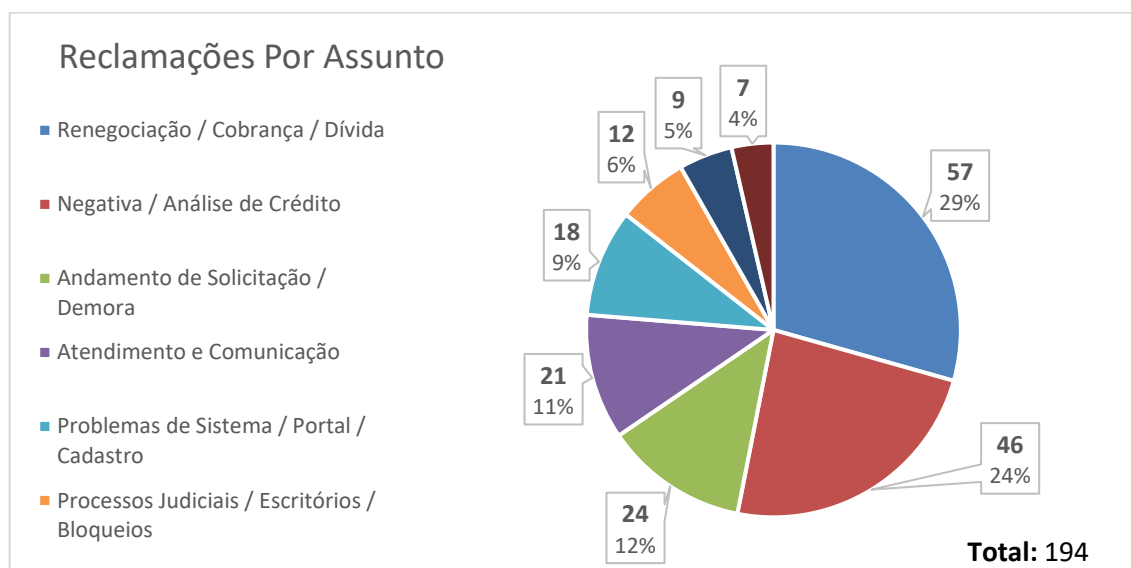


Com a adoção da plataforma Fala.SP como sistema de gestão da Ouvidoria, passou-se a utilizar a classificação padronizada dessa ferramenta, que não contempla a categoria “crítica” e inclui a categoria “solicitação de providência”.



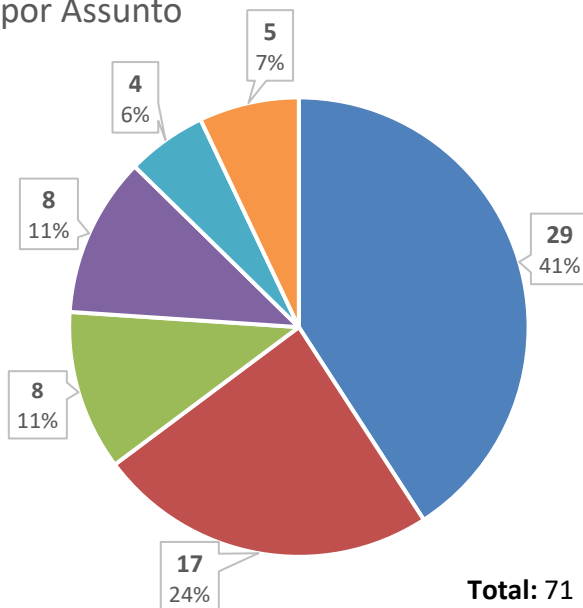
Todas as demandas recebidas por outros canais foram transcritas no Fala.SP. Embora o telefone seja um canal de contato, não houve registros formais por esse meio, pois as demandas são, em geral, direcionadas ao SAC ou ao setor competente, quando de natureza operacional, ou orientadas para formalização por e-mail ou pela plataforma Fala.SP, a fim de assegurar o registro e o acompanhamento adequado.

2.1 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO



Solicitações de Providência por Assunto

- Renegociação / Dívida / Cobrança / Cadastral / Restrições
- Solicitação de Crédito
- Boletos / Pagamentos
- Informações contratuais / Documentos
- Institucional / Governança
- Atendimento

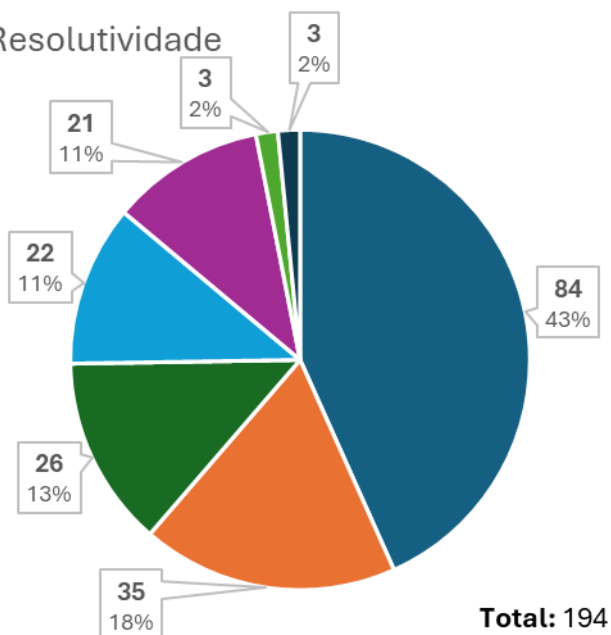


As categorias apresentadas no gráfico acima decorrem de um processo de consolidação temática dos assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas no período. Os termos utilizados, como renegociação, cobrança, e andamento de solicitações resultam do mapeamento das demandas, seguido de agrupamento por similaridade, com o objetivo de verificar com maior precisão os padrões observados.

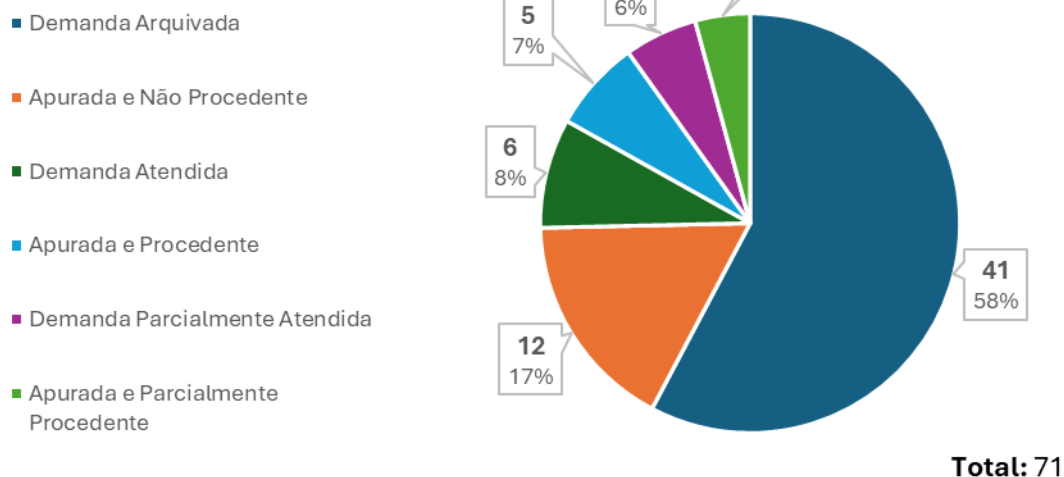
2.2 MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE RESOLUTIVIDADE

Reclamações Por Tipo de Resolutividade

- Demanda Arquivada
- Demanda Atendida
- Demanda Parcialmente Atendida
- Apurada e Procedente
- Apurada e Não Procedente
- Apurada e Parcialmente Procedente
- Sem Resolutividade Registrada



Solicitação de Providência Por Tipo de Resolutividade



O tipo de resolutividade registrado no sistema de ouvidoria teve sua classificação alterada em razão da adoção do sistema Fala.SP. As novas categorias estão baseadas no resultado da análise realizada pela Ouvidoria e pelas áreas responsáveis, observadas as disposições da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023. As definições das categorias são:

- **Demanda atendida:** é aquela em que, após análise da manifestação, foram prestados os esclarecimentos necessários ou adotadas as providências cabíveis dentro do pedido inicial do manifestante.
- **Demanda parcialmente atendida:** ocorre quando parte dos pedidos apresentados pelo manifestante não puderam ser atendidos em razão de não possuírem fundamento.
- **Demanda arquivada:** corresponde às manifestações que não puderam ter prosseguimento na análise de mérito ou que não ocasionaram nenhuma ação por parte da Ouvidoria ou áreas responsáveis.
- **Apurada e procedente:** é aquela em que, após a verificação das informações e análise dos elementos disponíveis, foi constatada a procedência dos fatos relatados, sendo adotadas as medidas cabíveis para tratamento da questão.
- **Apurada e parcialmente procedente:** refere-se às manifestações em que a análise identificou que somente parcela dos fatos relatados possui fundamento.
- **Apurada e não procedente:** é aquela em que, após a análise das informações e dos elementos disponíveis, não foram encontrados indícios que confirmem os fatos relatados, ou foi constatado que as ações da instituição estavam em

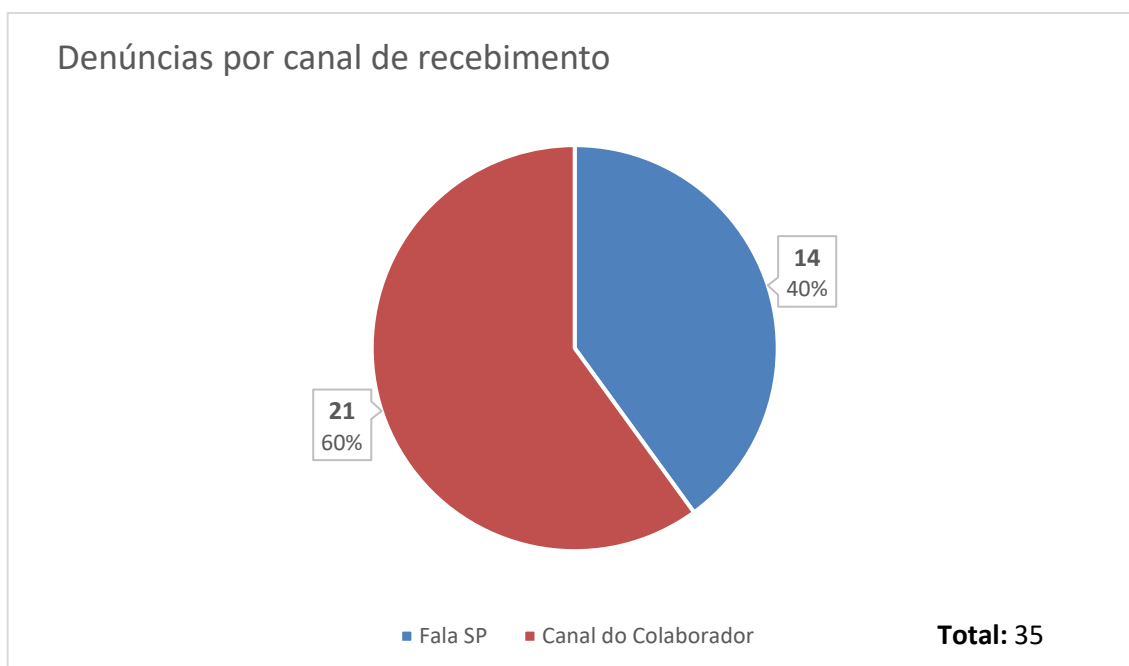
conformidade com as normas e procedimentos aplicáveis.

- Sem Resolutividade Registrada: é aquela em que não houve o registro do tipo de resolutividade no sistema dentro do prazo estabelecido. Ressalta-se que essa classificação não implica, necessariamente, que a manifestação não tenha sido resolvida, mas sim que o tipo de resolutividade não foi devidamente registrado em tempo hábil no sistema.

3. DENÚNCIAS

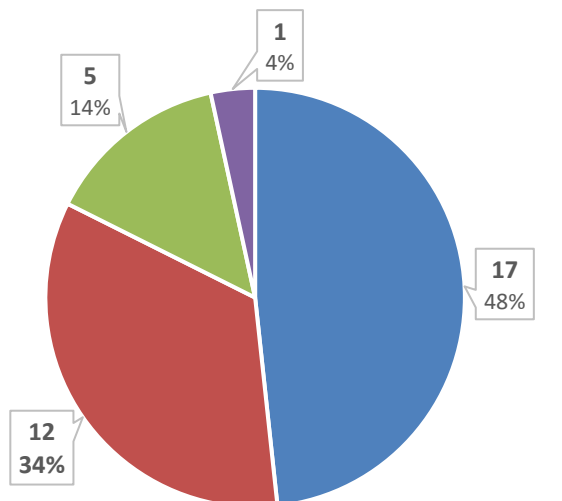
Em 2025, a Desenvolve SP registrou 35 notificações, sendo estas originadas pela plataforma Fala.SP e Canal do Colaborador. Após análise preliminar, as notificações foram encaminhadas às áreas competentes para apuração.

Houve 1 denúncia via canal do colaborador para cada 16 colaboradores ativos.



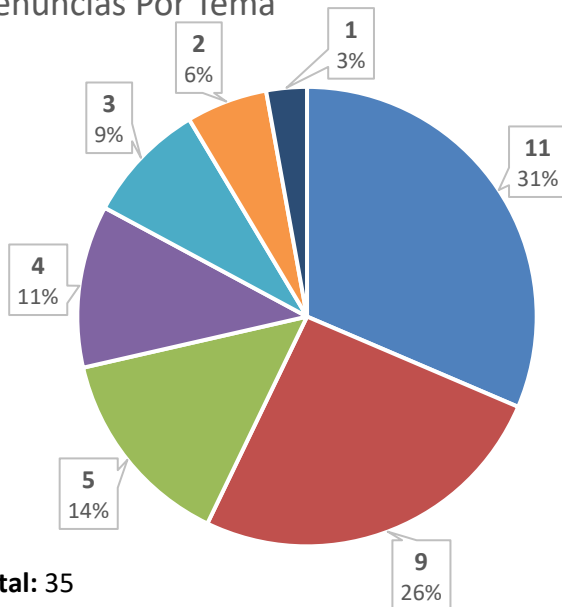
Denúncias Por Tipo de Identificação do Denunciante

- Anônima
- Identificada
- Transcrita (registro realizado pela Ouvidoria)
- Sem cadastro



Total: 35

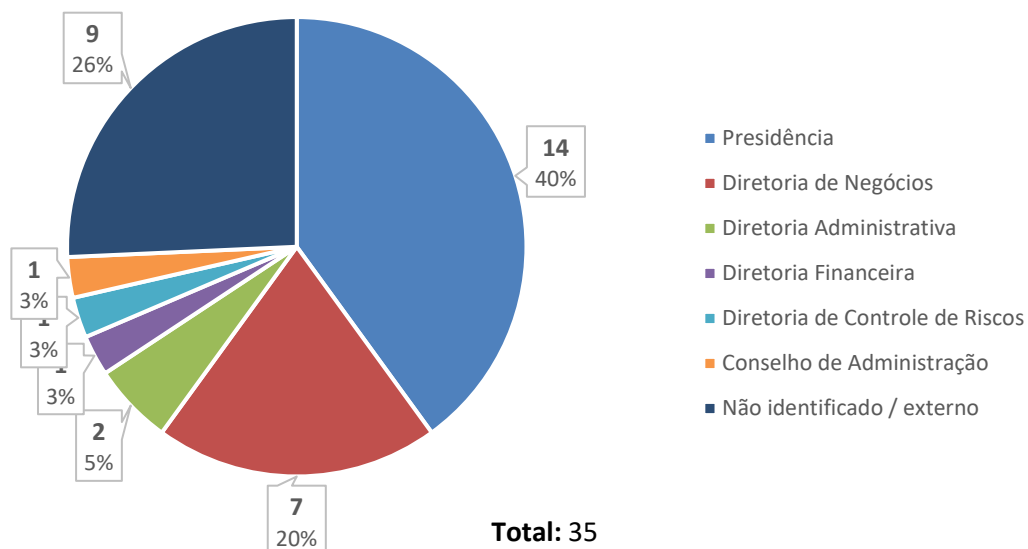
Denúncias Por Tema



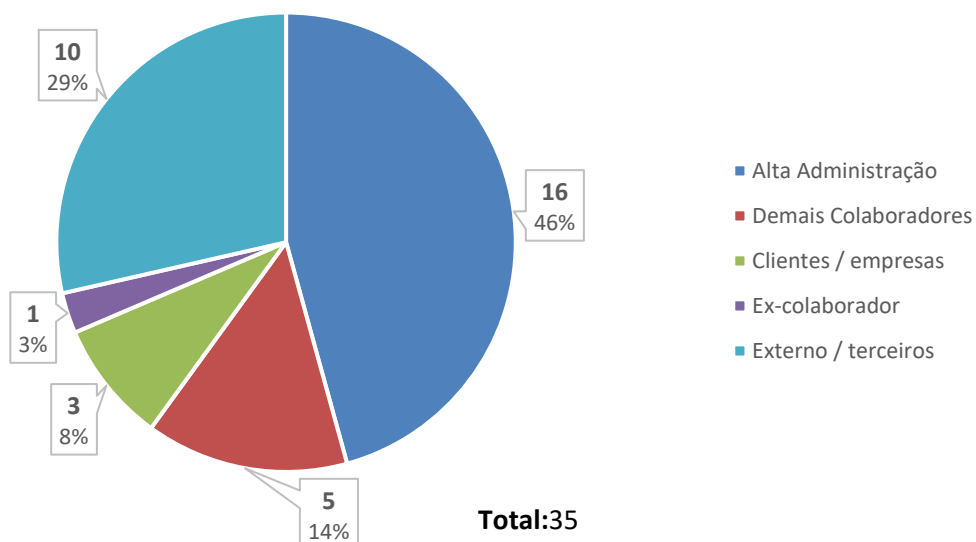
Total: 35

- Governança e Gestão Institucional
- Fraudes e Irregularidades Contratuais
- Assédio e Ambiente de Trabalho
- Fraudes Externas / Golpes
- Integridade Funcional
- Conflito Ético / Conduta
- Uso Indevido de Recursos

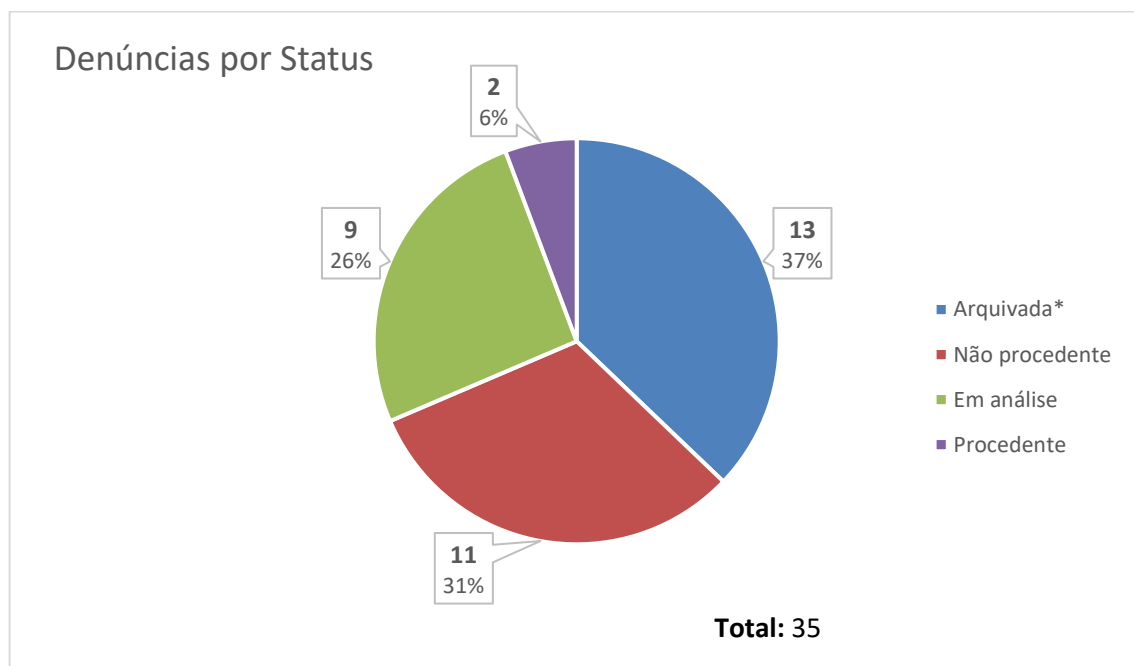
Denúncias Por Departamento Denunciado



Denúncias Por Grupo Mencionado

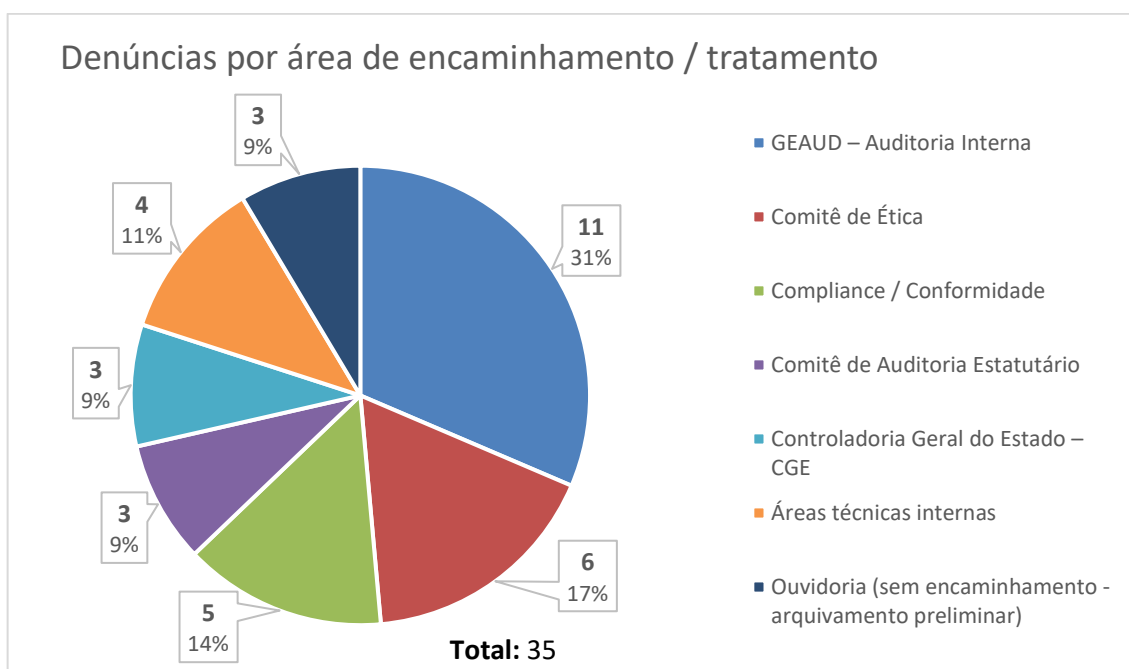


O grupo “Alta Administração” foi definido como o conjunto de gerentes, superintendentes, o chefe de gabinete, o ouvidor, o auditor interno, diretores, os membros dos conselhos e comitês estatutários.



As manifestações arquivadas referem-se àquelas que não apresentam elementos mínimos de materialidade ou autoria, ou tratam de matéria fora da competência institucional da Desenvolve SP.

As denúncias são classificadas como procedentes quando, após a apuração, são identificados indícios ou comprovação de irregularidade que demandem a adoção de providências administrativas. Por outro lado, são consideradas não procedentes quando a análise técnica não identifica evidências suficientes que confirmem os fatos relatados ou quando as informações apresentadas não permitem caracterizar irregularidade passível de responsabilização.



4. REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO (RDR)

A retenção das demandas, isto é, a capacidade de resolução interna sem que o usuário precise recorrer ao Bacen dentro de 180 dias, é de 96,8%. Houve 12 reclamações registradas simultaneamente na Ouvidoria e no Bacen através do sistema RDR, sugerindo duplicidade e possíveis descontentamentos com a resolução inicial. Adicionalmente, 36 casos de insatisfação foram encaminhados diretamente ao Bacen sem passar pela Ouvidoria.

No total, foram registradas 48 demandas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), classificadas da seguinte forma:

- 38 respondidas pela instituição financeira ao autor da comunicação (IF/AC);
- 7 encerradas por ser reclamação não regulada;
- 1 encerrada por ser reclamação regulada improcedente;
- 1 encerrada por ser não conclusiva;
- 1 pendente ao final do período.

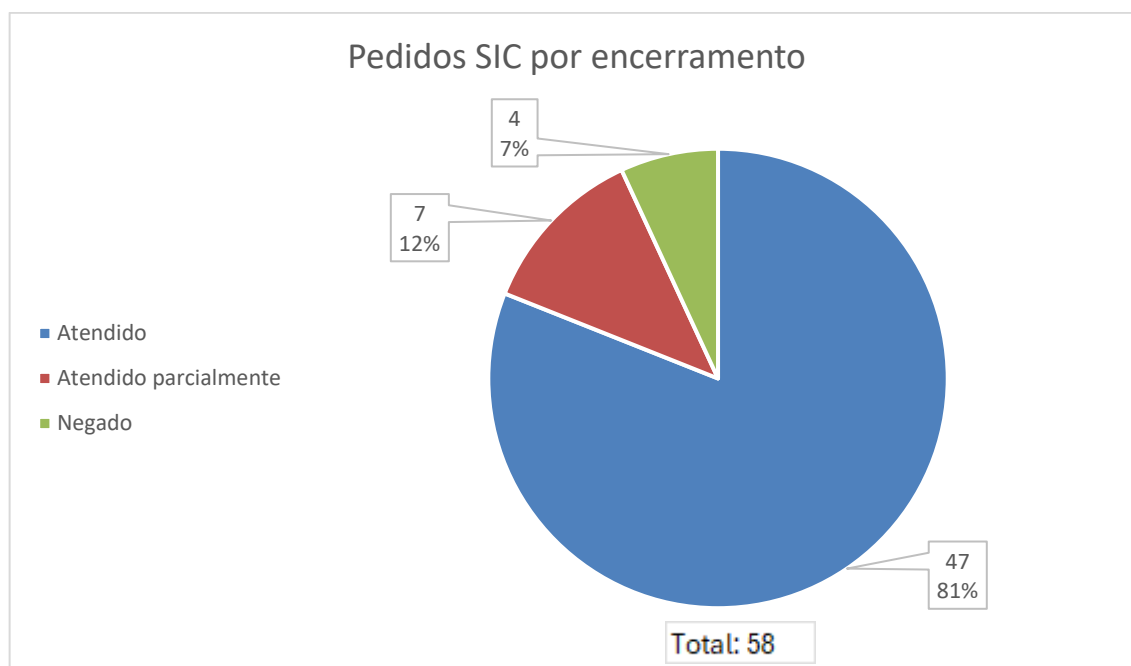
5. CANAL DO COLABORADOR

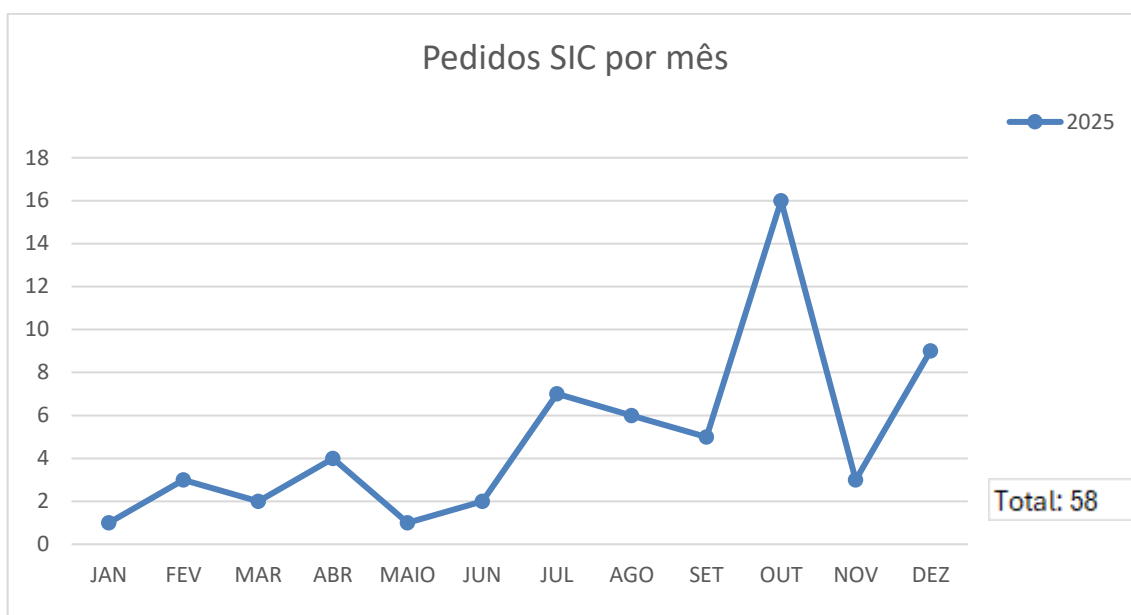
No ano de 2025, o Canal do Colaborador da Desenvolve SP registrou um total de 26 manifestações, recebidas por diferentes meios de contato. A Ouvidoria da Desenvolve SP registrou, no período analisado, um total de 26 manifestações. Observa-se a predominância de denúncias (21 registros), seguidas por sugestões e solicitações de informação (2 cada), além de uma reclamação (1). Esses dados

evidenciam maior incidência de comunicações relacionadas a possíveis irregularidades, indicando a relevância do canal para o recebimento e tratamento desse tipo de demanda.

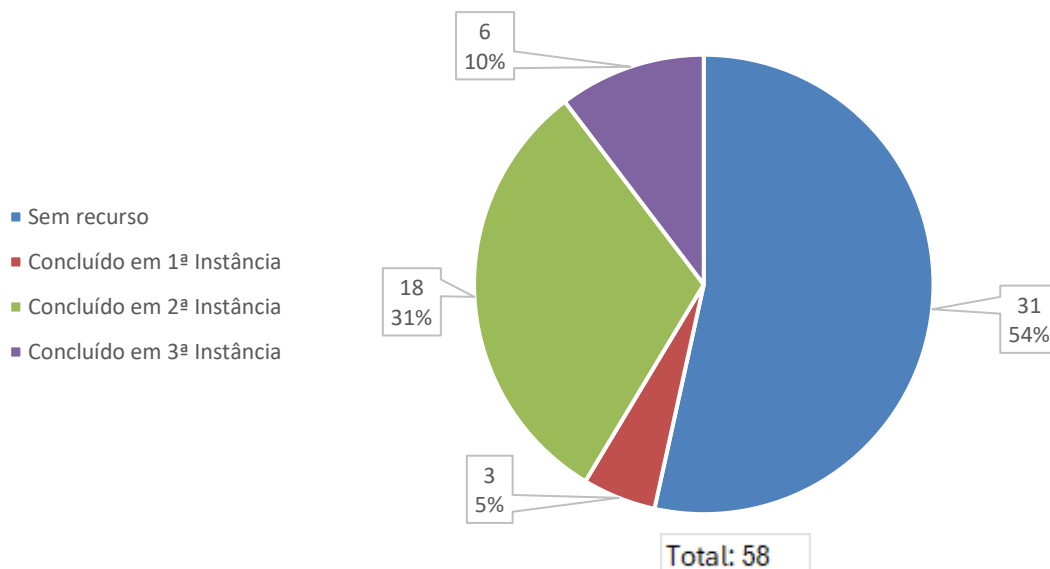
6. SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO - SIC

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 responsável por localizar e disponibilizar informações relativas aos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de São Paulo.

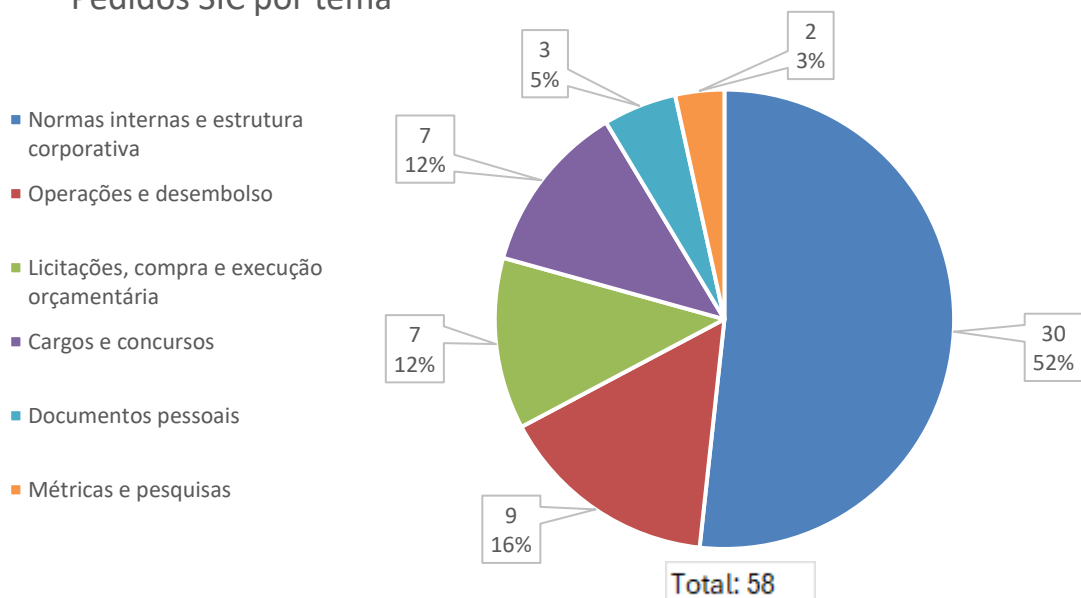




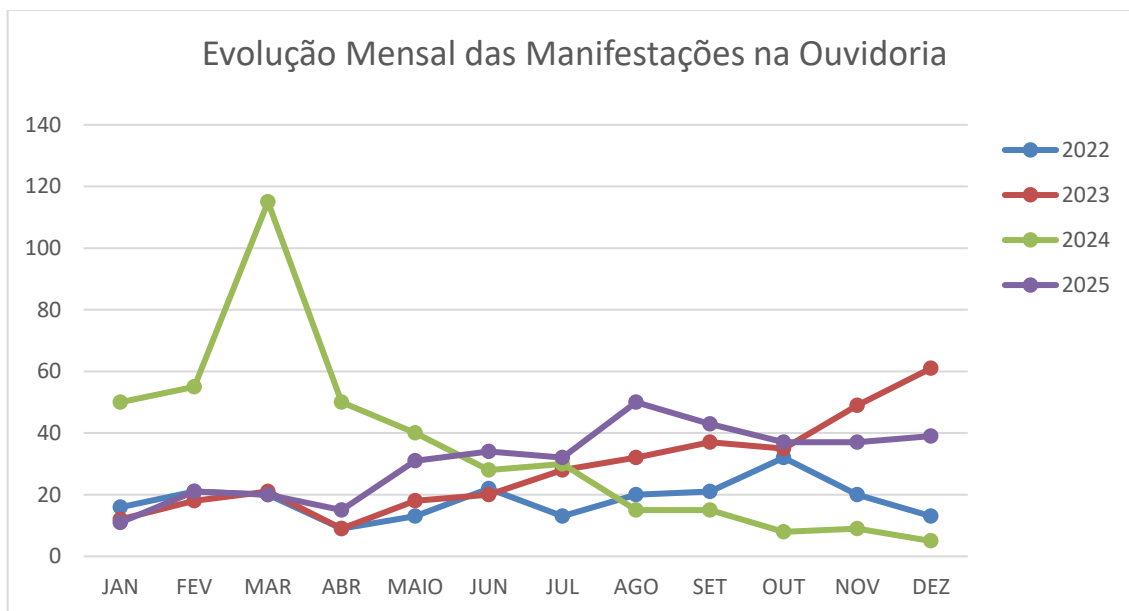
Pedidos SIC por instância de conclusão



Pedidos SIC por tema

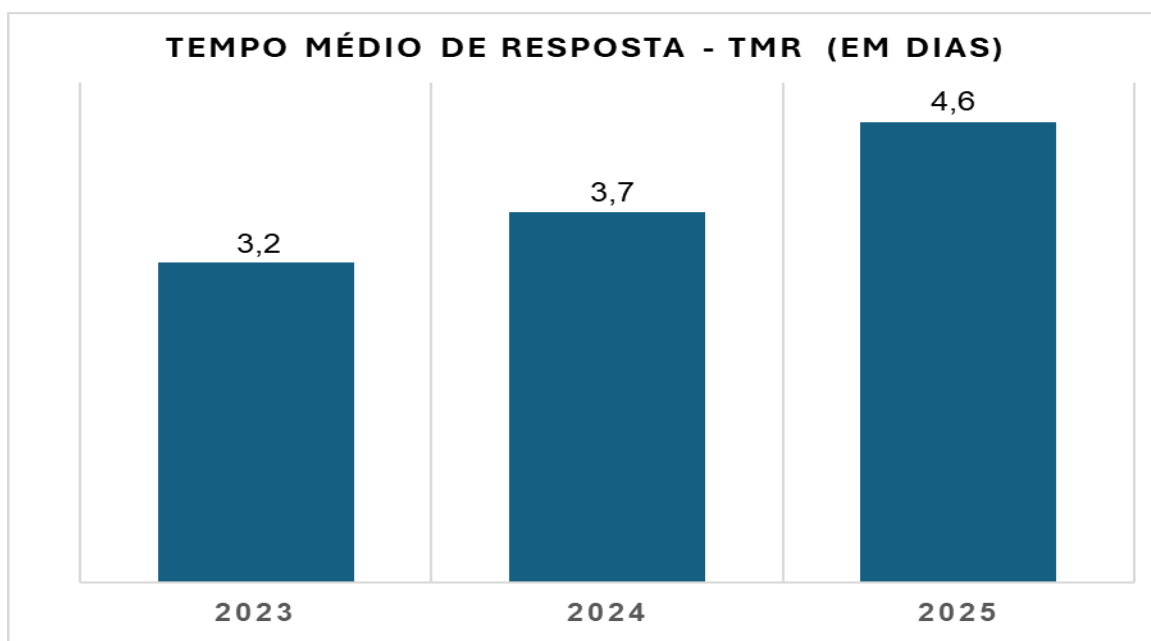


7. EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



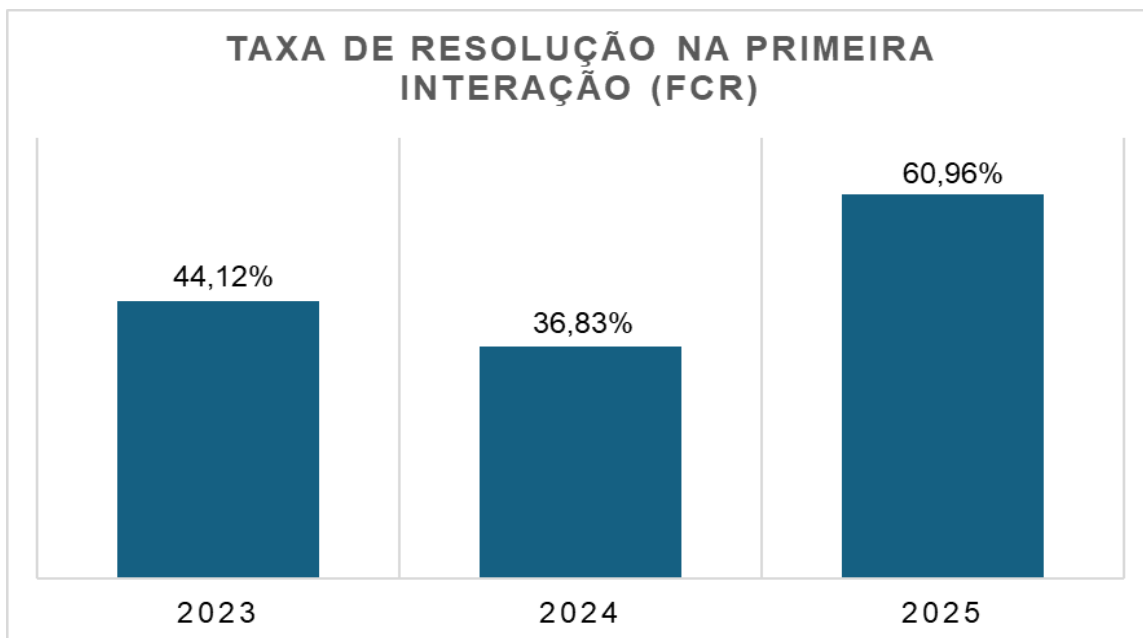
A partir de abril 2024, é perceptível a queda gradual na quantidade de demandas à Ouvidoria, consequência da implantação do SAC na Desenvolve SP.

8. TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (TMR)



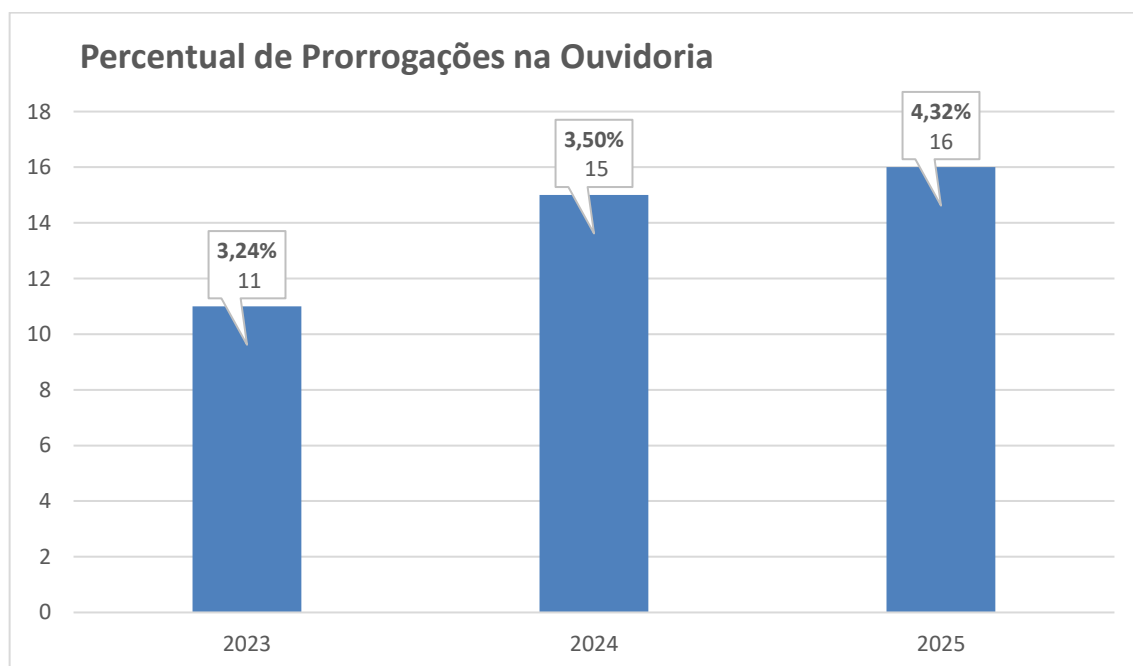
A conformidade com o prazo de 10 dias úteis estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/2020 foi observada em mais de 95% das demandas.

9. TAXA DE RESOLUÇÃO NA PRIMEIRA INTERAÇÃO (FCR)



A abreviação FCR vem do inglês *First Call Resolution*, utilizada para manifestações respondidas em até 1 dia útil, critério adotado como métrica objetiva e mensurável de resolução na primeira interação. O percentual foi calculado com base nos dados do aplicativo da Ouvidoria.

10. PRORROGAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



De acordo com o Art. 17 do Decreto nº 68.156, de 09 de dezembro de 2023, excepcionalmente, o prazo de resposta pode ser estendido por mais 30 dias úteis. De acordo com a Resolução do CMN 4860, de 23 de outubro de 2020, o prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No Fala.SP, a nota média de satisfação foi de 6,0/10 em 2025.

12. RECLAME AQUI

O Reclame Aqui é um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas e, na Desenvolve SP, as manifestações recebidas por essa plataforma foram tratadas pela Ouvidoria. No período analisado, foram registradas 92 reclamações, todas devidamente respondidas, resultando em taxa de resposta de 100%. Os principais temas abordados pelos consumidores estiveram relacionados a atendimento, renegociação e solicitação de crédito negada.

O tempo médio de resposta foi de 7 dias e 10 horas, refletindo o prazo médio adotado para retorno às manifestações registradas. No que se refere à resolutividade, 82% das reclamações foram consideradas solucionadas, indicando um índice significativo de tratativas concluídas.

Em relação aos indicadores de reputação na plataforma, a instituição alcançou nota geral de 8,1 em 10, classificação enquadrada como “Ótimo” nos critérios do portal. A nota média atribuída pelos consumidores foi de 7,7, enquanto 68% dos usuários informaram que voltariam a realizar negócios com a instituição, demonstrando um nível positivo de confiança e satisfação após o atendimento prestado.

13. CONCLUSÕES

No ano de 2025, a Desenvolve SP registrou um total de 370 manifestações na Ouvidoria, distribuídas entre diferentes tipos e canais de atendimento, refletindo o perfil e as necessidades dos usuários. As reclamações constituíram a maioria das manifestações, representando 52% do total, seguidas pelas solicitações de providência (19%) e pedidos de acesso à informação (16%). Essa composição indica que os principais desafios enfrentados pela instituição estão relacionados à transparência no acesso a informações.

No detalhamento das reclamações, observa-se que os temas mais recorrentes

foram renegociação, cobrança e dívida (29%), além de negativa e análise de crédito (24%), aspectos que demandam atenção especial devido ao impacto direto na relação com os clientes. Também foram identificados pontos referentes ao andamento das solicitações, comunicação e problemas nos sistemas, demonstrando a necessidade de contínuo aprimoramento nos processos internos e canais de atendimento.

Quanto aos canais utilizados, a plataforma Fala.SP se destacou como o principal meio de registro, concentrando 127 manifestações originadas diretamente pelo site e 102 por e-mail, reafirmando a preferência pelos canais digitais. O atendimento presencial e telefônico teve menor representatividade, sendo que este último direciona as demandas para formalização via canais que garantem o registro e acompanhamento adequado.

O Canal do Colaborador também evidenciou a predominância dos meios eletrônicos, com 26 manifestações registradas em 2025, das quais 19 foram pela plataforma digital, 6 por e-mail e 1 presencial.

Além disso, o Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR) registrou 48 demandas em 2025, principalmente reclamações não reguladas, o que aponta para a necessidade de aprimorar a gestão e resposta a essas manifestações, buscando maior eficiência e transparência.

Por fim, a análise dos dados confirma uma redução de aproximadamente 13,8% nas demandas em relação ao ano anterior (2024), reforçando os esforços da Desenvolve SP em melhorar seus processos e atendimento. A Ouvidoria continua a ser um canal fundamental para identificar oportunidades de melhoria e garantir a qualidade dos serviços, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento com os cidadãos e colaboradores.

São Paulo, 12 de março de 2026

Lilian Cristina Real Pinheiro
Ouvidora em substituição

Ricardo Dias de Oliveira Brito
Diretor Responsável pela Ouvidoria