



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA**

## **2017**

---

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.</b>	<b>Critérios de qualificação das reclamações.....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.</b>	<b>Seção estatística .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>SISTEMA RDR – BACEN .....</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>CANAL DO COLABORADOR.....</b>	<b>15</b>
<b>6.1.</b>	<b>Tipos de demandas.....</b>	<b>15</b>
<b>6.2.</b>	<b>Manifestações recebidas.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>18</b>

---

## **1 ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria foi instituída na Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A. no dia 29 de abril de 2009, em cumprimento ao disposto na Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen) em vigor nº 4.433, 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 clientes, atuando como canal de comunicação entre a instituição, os parceiros e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, sendo responsável por prestar orientações, receber e gerenciar manifestações de forma transparente, independente e imparcial, inclusive na mediação de conflitos.

Conforme estabelecido no Estatuto Social da Desenvolve SP, a instituição conta com a Ouvidora, devidamente certificada e apta a exercer a atividade, a Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion. O Presidente da Desenvolve SP, Sr. Milton Luiz de Melo Santos é o Diretor responsável pela Ouvidoria.

A estrutura da Ouvidoria da Desenvolve SP atende as necessidades da instituição e as demandas apresentadas e, além da Ouvidora, conta com o suporte operacional de três colaboradores capacitados e certificados, onde, dentre estes, há um colaborador habilitado e certificado para a prática da comunicação em Língua de Sinais.

A Ouvidora é membro da Comissão Ouvidoria, Qualidade, Experiência c/ Clientes, da Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que realiza reuniões entre as Ouvidorias das instituições financeiras, com o objetivo de partilhar ideias, opiniões e informações, bem como discutir sobre normativos.

O canal da Ouvidoria disponível no *site* da Desenvolve SP, é segregado da página do Atendimento ao Cliente, e obtém informações acerca da sua finalidade e formas de acesso.

A Ouvidoria possui, também, informações expostas no site do “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo”, e seu número telefônico gratuito registrado nos

documentos e materiais que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

O número telefônico, bem como os dados relativos ao Diretor responsável pela Ouvidoria e da Ouvidora, se encontram devidamente registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

Com o intuito de fomentar uma administração participativa e de cumprir o estabelecido na Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que demanda, no artigo 7º, a existência de mecanismos internos de incentivo à denúncia de irregularidades, a Desenvolve SP possui um canal de comunicação interno, de competência da Ouvidoria, denominado “Canal do Colaborador”, para ouvir e dar atendimento as manifestações de seus colaboradores.

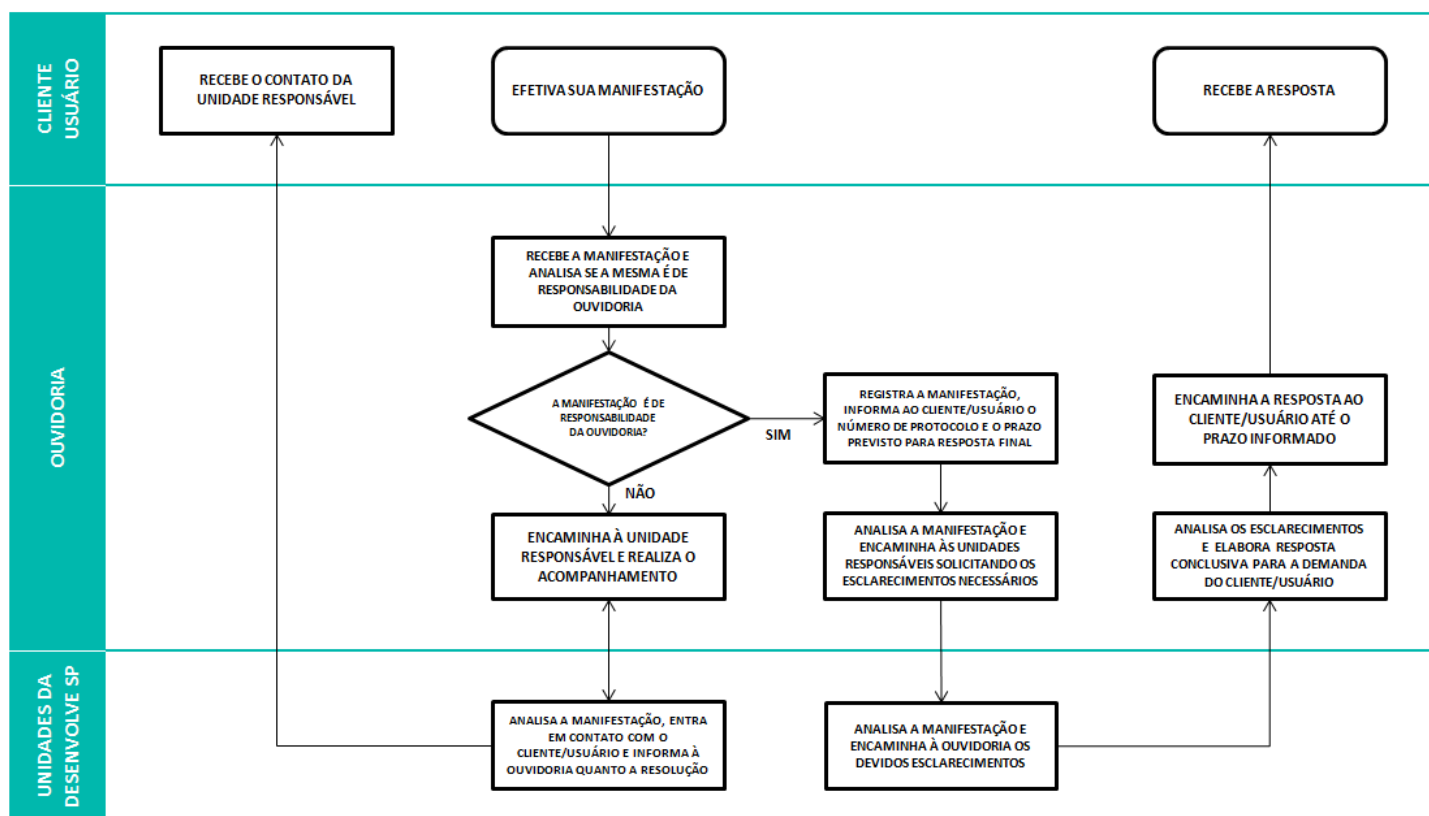
Atuando de forma integrada com a Ouvidoria, a Desenvolve SP instituiu, em 2012, o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), unidade de atendimento, responsável por prestar orientações, receber e gerenciar os pedidos de informações, bem como disponibilizar ao cidadão, por meio da página “Transparência” do *site* institucional, as informações de seu interesse. Suas atividades são descritas em relatório próprio, elaborado e publicado semestralmente no *site* institucional.

A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria, do Canal do Colaborador e do SIC, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos, incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça, e assegurando uma eficaz prestação de contas com a sociedade.

## 2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve SP, conforme disposto no Fluxograma 1, inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, onde ocorre a verificação se a mesma é de responsabilidade da Ouvidoria, e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cliente ou usuário. O mesmo fluxo é utilizado para as manifestações por meio do Canal do Colaborador.

FLUXOGRAMA 1 – FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Desenvolve SP (2016)

O acesso dos clientes e usuários ao canal da Ouvidoria pode ser realizado:

- ▶ **Pela internet:** mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no *site* institucional ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico [ouvidoria@desenvolvesp.com.br](mailto:ouvidoria@desenvolvesp.com.br);

- ▶ **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, na sede da instituição;
- ▶ **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 12h00 e das 13h30 às 18h00, por meio do número 0800-770-6272, que possui sistema de gravação;
- ▶ **Por meio do envio de carta:** à Ouvidoria da Desenvolve SP, situada na sede da instituição.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao cliente/usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, 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, contendo os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, e o cliente/usuário é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.

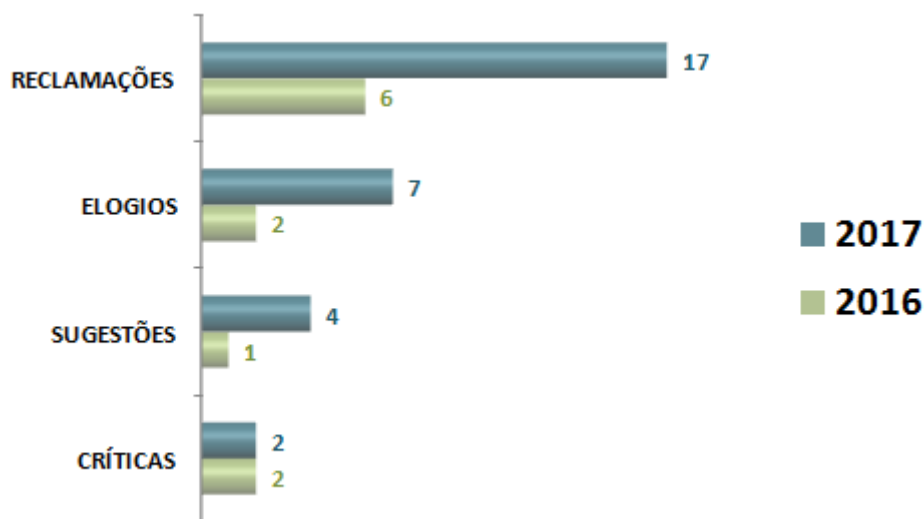
### 3 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS

A Ouvidoria da Desenvolve SP assegurou durante todo o ano de 2017 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

As manifestações com conteúdo de sugestões, críticas, elogios e reclamações foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos clientes e usuários.

Conforme demonstra o Gráfico 1, essas manifestações relacionadas à Ouvidoria (reclamações, elogios, críticas e sugestões), somam um total de 30 em 2017, em 2016 foram registrados um total de 11 manifestações.

**GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**



Fonte: Desenvolve SP

Em 2017, foram registradas também, como 'outras', oito demandas tratadas pela Ouvidoria, relacionadas a pedidos diversos, as quais os demandantes apresentaram dúvidas mesmo após esclarecimentos prestados pela unidade de atendimento.

Com relação às demandas recebidas que não diziam respeito às atribuições específicas da Ouvidoria, os clientes e usuários foram orientados quantos aos canais apropriados para esclarecerem suas dúvidas.

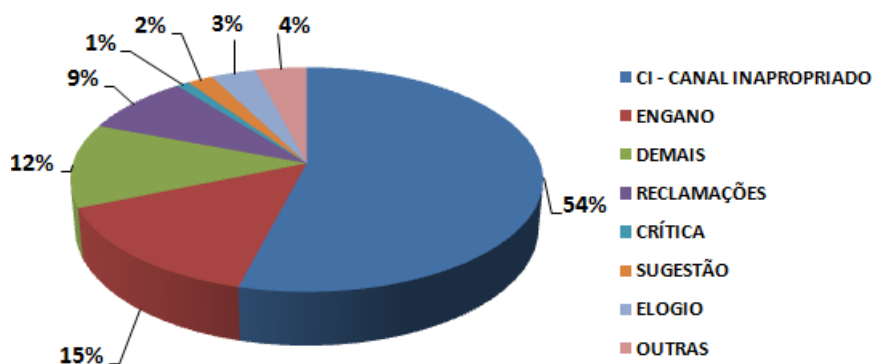
Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria recebeu, ao todo, 198 demandas no ano de 2017. Esse total representou um acréscimo de 85% em relação ao ano de 2016, no qual a Ouvidoria recebeu 107 demandas.

Conforme pode ser observado no Gráfico 2, 81% das demandas recebidas no ano de 2017 não foram categorizadas como demandas relacionadas à Ouvidoria, com um total de 107 manifestações decorrentes de canal inapropriado<sup>1</sup>, 29 enganos, e 24 classificadas como demais<sup>2</sup>.

As reclamações, com um total de 17, representam 9% das demandas recebidas, os elogios, com um total de sete, representam 3%, e são referentes aos clientes e usuários que entraram em contato para agradecer ao atendimento realizado pelos colaboradores das áreas de negócios.

As críticas, com dois registros, e quatro sugestões, todas de cunho institucional, representam 1% e 2%, respectivamente. As outras demandas, com oito registros, representam 4%.

**GRÁFICO 2 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS NA OUVIDORIA**



Fonte: Desenvolve SP (2017)

Conforme o Gráfico 3, os meses de junho, julho e agosto apresentaram as maiores demandas neste ano, com 51 demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência das unidades de atendimento comercial, a maioria relacionada a informações sobre o lançamento do

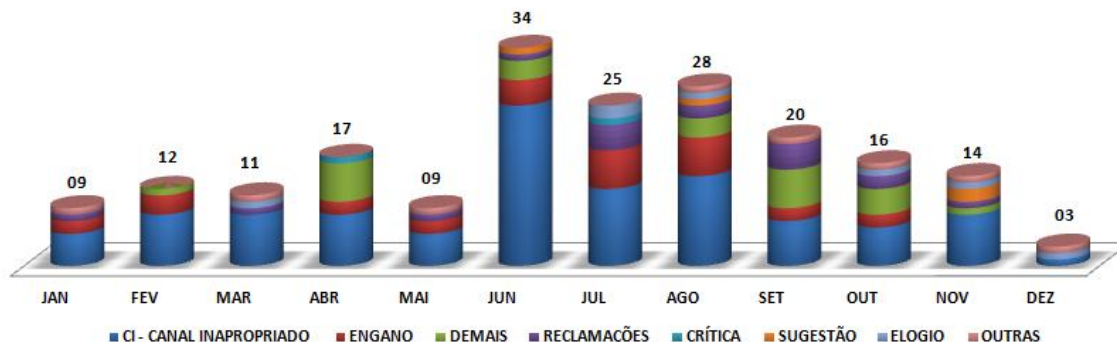
<sup>1</sup> Canal Inapropriado: demandas de competência de outras unidades interna da Desenvolve SP.

<sup>2</sup> Demais: demandas relacionadas às instituições parceiras da Desenvolve SP, mas que não compete a Desenvolve SP respondê-las.



Programa Juro Zero Empreendedor, em parceria com o SEBRAE e Governo do Estado de São Paulo.

**GRÁFICO 3 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS**

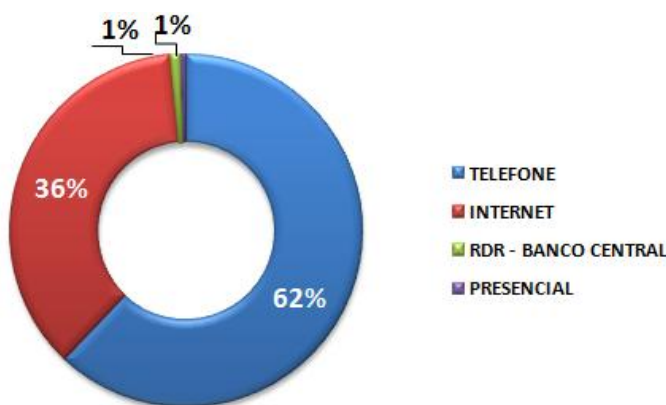


Fonte: Desenvolve SP (2017)

Conforme demonstra o Gráfico 4, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2017, foi o telefone, com um total de 123 registros, representando 62% das demandas recebidas.

Com um total de 72 registros, foram recebidas 36% por internet, 1% para o RDR e 1% para o presencial, não ocorrendo registros por meio do envio de carta.

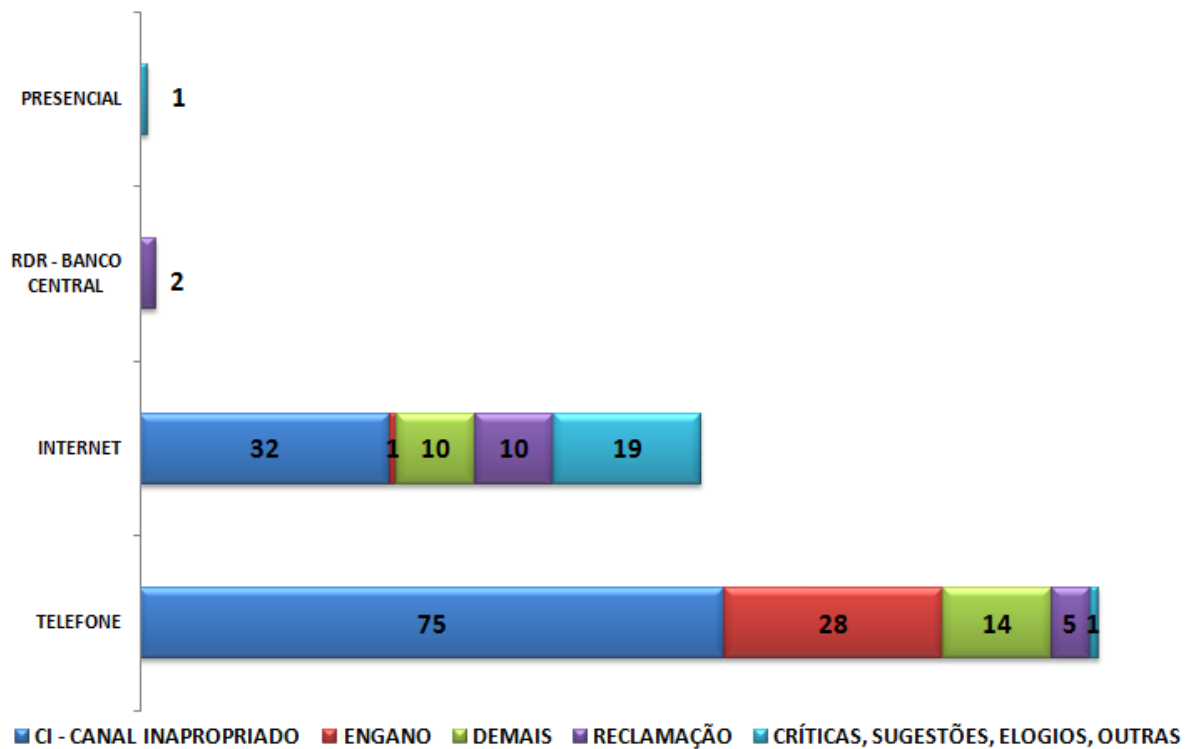
**GRÁFICO 4 – CANAL DE ACESSO**



Fonte: Desenvolve SP (2017)

Conforme mostra o Gráfico 5, as demandas recebidas demonstram a utilização pelos clientes e usuários do acesso telefônico gratuito para sanar suas dúvidas com relação aos serviços prestados pela Desenvolve SP, o que representa um total de 75 registros categorizados como canal inapropriado pelo telefone.

**GRÁFICO 5 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO**



Fonte: Desenvolve SP (2017)

## **4 RECLAMAÇÕES RECEBIDAS**

### **4.1. Critérios de qualificação das reclamações**

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

- **Procedente:** reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve SP, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição:

- **Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cliente ou usuário;
- **Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cliente ou usuário.

**Observação:** as reclamações que, após análise, não são possíveis de verificação da veracidade de suas informações, junto às unidades diretamente envolvidas, por falta de elementos necessários para tal, bem como, as reclamações decorrentes de falhas em procedimentos e rotinas internas, mesmo não descumprindo qualquer norma legal, são qualificadas como procedentes.

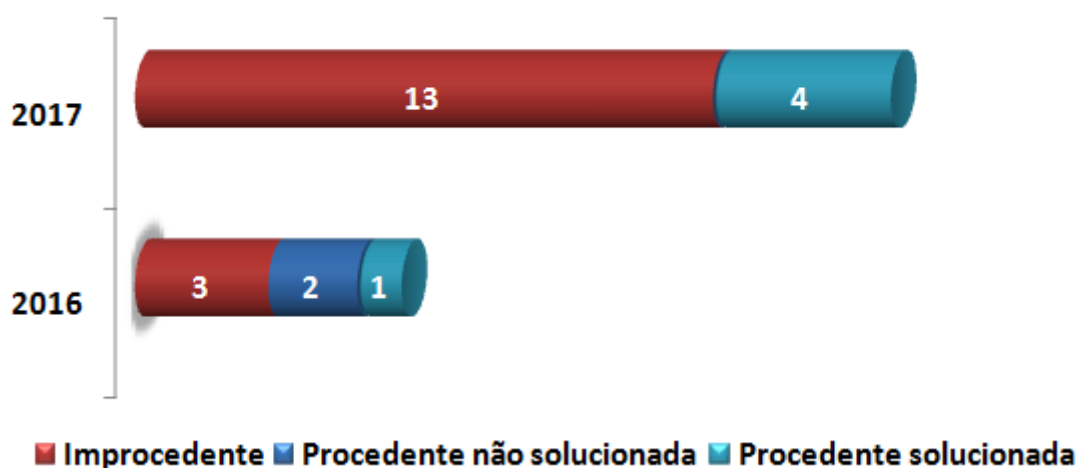
- **Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Desenvolve SP, do Código de Defesa do Consumidor, de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cliente e a instituição.

### **4.2. Seção estatística**

A Ouvidoria, no ano de 2017, registrou o total de 17 reclamações, sendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 4.433/2015, com um tempo médio de resposta de quatro dias úteis, no ano de 2016 esse prazo foi de seis dias.

Conforme demonstra o Gráfico 6, ao todo, no ano de 2017, foram registradas 13 reclamações improcedentes, quatro reclamações procedentes solucionadas, um aumento de 11 reclamações em relação ao ano de 2016, que registrou seis reclamações, no total. Nesse aumento, 40% das manifestações estão relacionadas ao lançamento do Programa Juro Zero Empreendedor<sup>3</sup> que gerou dúvidas quanto aos procedimentos e ao papel da Desenvolve SP no programa.

**GRÁFICO 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO**



Fonte: Desenvolve SP

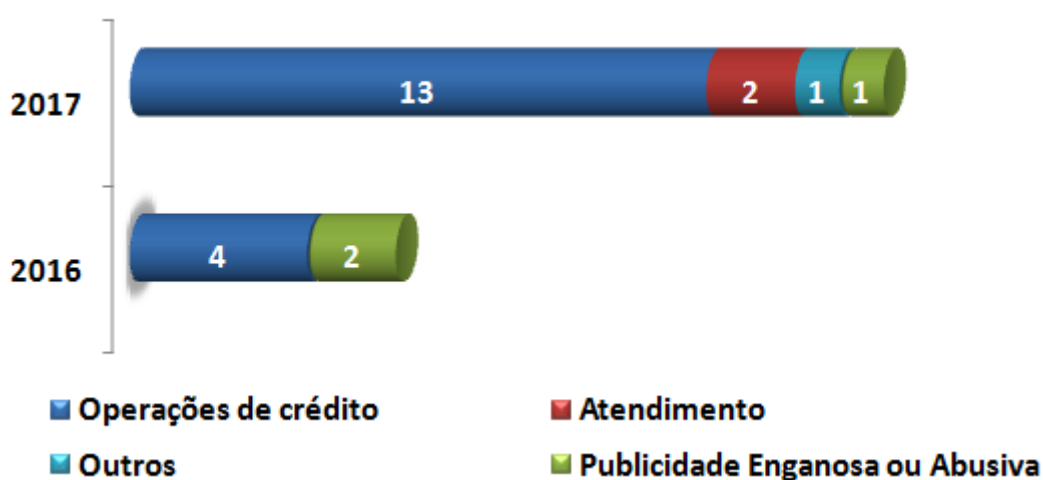
Quanto ao perfil dos reclamantes, uma reclamação foi registrada por pessoa física e 16 por pessoas jurídicas.

Quanto à origem, foram registradas reclamações oriundas de oito cidades: São Paulo, com nove manifestações, Piracicaba, com duas, e Taboão da Serra, Campinas, Limeira, Sorocaba, São José dos Campos, São José do Rio Preto, com uma.

<sup>3</sup> Programa Juro Zero Empreendedor: lançado pelo Governo do Estado de São Paulo, em parceria com o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo (Sebrae-SP), e a Desenvolve SP, tem como propósito oferecer crédito com juro zero para os microempreendedores individuais (MEI) paulistas que concluíram o programa Super MEI, do Sebrae-SP, e não possuem restrições cadastrais no CNPJ e no CPF. A Desenvolve SP é o agente financeiro do programa e o Sebrae é o agente responsável pela análise do projeto e dar suporte ao MEI em todo o processo da operação.

O Gráfico 7 mostra que, no ano de 2017, foram registradas 13 reclamações com o tema “operações de crédito” e duas com o tema atendimento, uma para “publicidade enganosa ou abusiva”, e uma ao outros temas; no ano de 2016, foram registradas quatro reclamações com o tema “operações de crédito” e duas com o tema “publicidade enganosa ou abusiva”.

**GRÁFICO 7 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR TEMAS**



Fonte: Desenvolve SP

Considerando as características de uma agência de fomento, que não obtém um relacionamento similar a um banco múltiplo, com relacionamentos diários com seus clientes, as manifestações registradas na Ouvidoria, em sua maioria, se concentram na fase anterior à liberação do financiamento, momento no qual a Desenvolve SP está em maior contato seus clientes.

## **5 SISTEMA RDR – BACEN**

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do Banco Central do Brasil (BACEN), destina-se ao registro dos contatos com o cidadão e das providências adotadas com relação às denúncias, reclamações e pedidos de informação apresentados ao Bacen pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das instituições financeiras.

O acompanhamento dos registros e a adoção das providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria.

No 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 de disponibilização do registro no sistema RDR.

A Ouvidoria deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Em 2017, a Ouvidoria da Desenvolve SP registrou duas demandas por meio desse canal, de um mesmo cliente. Em 2016 não foram registradas demandas no RDR.

As repostas foram atendidas dentro do prazo estabelecido e ambas foram encerradas como improcedente, por não terem sido identificadas indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do BACEN por parte da Desenvolve SP.

## **6 CANAL DO COLABORADOR**

Instituído em julho de 2015, o canal de comunicação interno, de competência da Ouvidoria, denominado “Canal do Colaborador”, é responsável por ouvir e dar atendimento as manifestações dos colaboradores da Desenvolve SP, relacionados ao escopo de atuação da instituição.

O acesso dos colaboradores ao Canal do Colaborador pode ser realizado pela internet (mediante envio de e-mail), presencialmente, ou por meio das caixas coletoras afixadas na sede da instituição.

O atendimento realizado por meio do Canal do Colaborador inicia a partir do recebimento da manifestação, pelos meios disponíveis, e compreende na análise da manifestação e em seu tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta ao colaborador, quando este se identificar.

Quando o colaborador realiza uma denúncia, a manifestação, após o registro e verificações prévias, é enviada ao Comitê de Ética, para que os membros analisem e, se assim considerarem necessário, tomem as devidas providências para apuração dos fatos ocorridos.

Com uma postura aberta à comunicação, a instituição, por meio de mais um canal, garante que seus valores estão sendo colocados em prática, exercendo, portanto, as boas práticas corporativas ao propor um ambiente no qual a informação e a transparência são valorizadas.

### **6.1. Tipos de demandas**

O Canal do Colaborador é responsável por receber os seguintes tipos de manifestações de seus colaboradores:

- **Crítica:** Manifestação que apresente uma avaliação dos procedimentos adotados pela Desenvolve SP com argumentos claros e pertinentes;
- **Denúncia:** Manifestação que contenha 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 e o desempenho da Desenvolve SP;
- **Reclamação:** Manifestação que expresse insatisfação quanto aos procedimentos adotados pela Desenvolve SP;
- **Sugestão:** Manifestação que apresente propostas com o intuito de melhorar o ambiente organizacional.

Quanto à identidade do colaborador, as manifestações podem ser:

- **Anônimas:** Quando o colaborador não se identifica;
- **Identificadas:** Quando o colaborador informa seus dados pessoais.
  - **Sigilosas:** 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 de autoria desconhecida ou incerta são admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## 6.2. Manifestações recebidas

O Canal do Colaborador, em 2017, registrou seis manifestações, sendo duas críticas, duas manifestações registradas como outros temas (pedidos de esclarecimentos, autorizações, avisos, dentre outros), uma sugestão e uma denúncia.

**GRÁFICO 8 – MANIFESTAÇÕES CANAL DO COLABORADOR**



Fonte: Desenvolve SP



Ao todo foram registradas três manifestações identificadas, nas quais os colaboradores informaram seus dados pessoais, e três manifestações anônimas, nas quais os colaboradores não se identificaram.

Quanto ao meio de acesso utilizado pelo colaborador, três manifestações foram realizadas pelo envio de e-mail ao Canal do Colaborador, duas foram realizadas por meio de formulários depositados nas caixas coletoras, e uma que o colaborador solicitou agendamento de uma reunião presencial, porém, foi cancelada, pelo mesmo.

A Ouvidoria registrou e deu prosseguimento a todas as manifestações recebidas por meio do Canal do Colaborador em 2017, sendo todas encaminhadas às unidades responsáveis, quando necessário, para conhecimento ou eventuais providências e esclarecimentos, e devolvidas à Ouvidoria para envio de resposta aos colaboradores, quando identificados.

No que tange a denúncia realizada, quando da verificação prévia, foi identificado que as providências necessárias já haviam sido tomadas pela unidade gestora, sendo o caso encerrado.

## **7 CONCLUSÕES**

A Ouvidoria, no ano de 2017, por meio de seus canais de acesso, incluindo o RDR do BACEN recebeu, ao todo, 198 demandas no ano de 2017. Esse total representou um acréscimo de 85% em relação ao ano de 2016, no qual a Ouvidoria recebeu 107 demandas. Dessas, 38 demandas foram tratadas pela Ouvidoria.

Um indicador acompanhado sistematicamente pela área é o prazo médio das respostas aos demandantes. Esse ano esse prazo foi de 4,0 dias, o ano passado foi de 6,2 dias, uma redução de 35%, mesmo considerando o aumento das demandas de 2017. Isso é consequência da melhora em todo o fluxo operacional de atendimento e, principalmente, pela colaboração das unidades internas quanto à tempestividade nas respostas.

Outro ponto de destaque é que este ano não houve manifestações procedentes não solucionadas.

Concluimos os comentários com os elogios registrados, sete no total, todos relacionados ao atendimento, em 2016 foram dois. Cabe observar que a Desenvolve SP também recebeu elogios quanto ao seu atendimento prestado por meio de outros canais da instituição.

São Paulo, 02 de março de 2018.

**GILMARA AP. B. BRANCALION**

Ouvidora

**MILTON LUIZ DE MELO SANTOS**

Diretor Responsável pela Ouvidoria