

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

DEZEMBRO DE 2013

SUMÁRIO

1	ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	5
2	ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS	7
3	ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS	9
4	RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	13
4.1.	Critérios de qualificação das reclamações	13
4.2.	Seção estatística	13
5	MELHORIAS DE PROCESSOS.....	18

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) nº 3.477, de 26 de julho de 2007, revogada pela Resolução Bacen nº 3.849, de 25 de março de 2010, que dispõe sobre a instituição 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 uma Ouvidora, Senhora Gilmara Aparecida Biscalchim Brancalion, devidamente certificada e apta a exercer a atividade.

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

No *site* da instituição, o acesso ao canal da Ouvidoria da Desenvolve SP se dá por meio de um ícone na página inicial, o qual redireciona à página dedicada ao canal de comunicação, com informações acerca da sua finalidade e formas de acesso, bem como por meio de informações expostas no site do “Portal do Cidadão do Estado de São Paulo”, e do número telefônico gratuito registrado nos documentos e materiais que se destinam aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

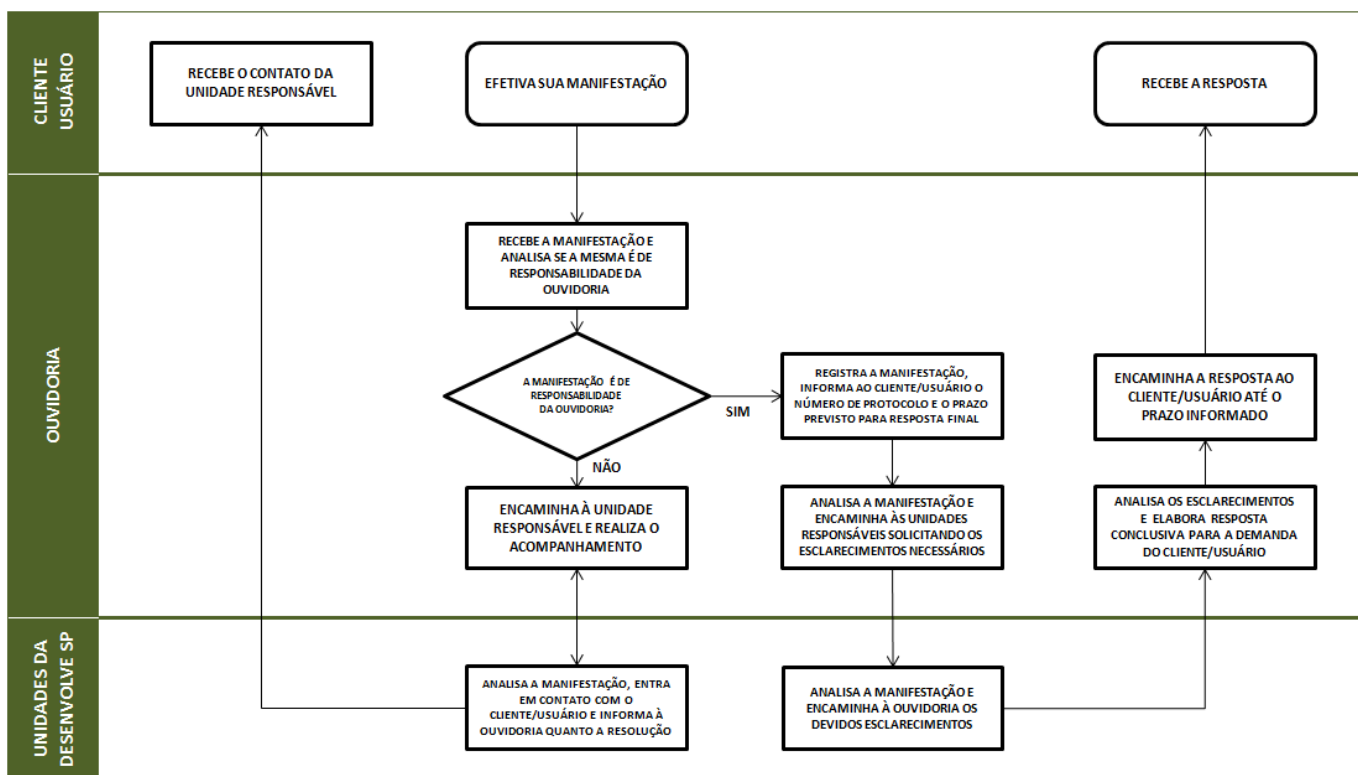
O número telefônico, bem como os dados relativos ao Diretor responsável pela Ouvidoria e da Ouvidora, se encontram devidamente registrados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

A Desenvolve SP, por meio da Ouvidoria, além de atender as exigências legais, fortalece suas diretrizes e princípios de Governança Corporativa, estimulando a melhoria de seus processos e incentivando a cultura do ouvir e agir com justiça.

2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

O atendimento prestado pela Ouvidoria da Desenvolve SP, conforme disposto no Fluxograma 1, inicia-se a partir do recebimento da manifestação, por meio de um dos meios disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, aonde 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 encaminhamento de resposta conclusiva ao cliente ou usuário.

FLUXOGRAMA 1 – FLUXO DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA



Fonte: Desenvolve SP (2013)

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

- **Pela internet:** mediante preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página “Ouvidoria” no *site* institucional ou através do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria@desenvolvesp.com.br;
- **Presencialmente:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00, na sede da instituição;

- **Por telefone:** de segunda a sexta-feira, das 09h00 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 final, o qual não deve ultrapassar quinze dias, contados a partir da data de registro da ocorrência.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos à unidade diretamente envolvida, que ao receber a solicitação, deve priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornar 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 2013 o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

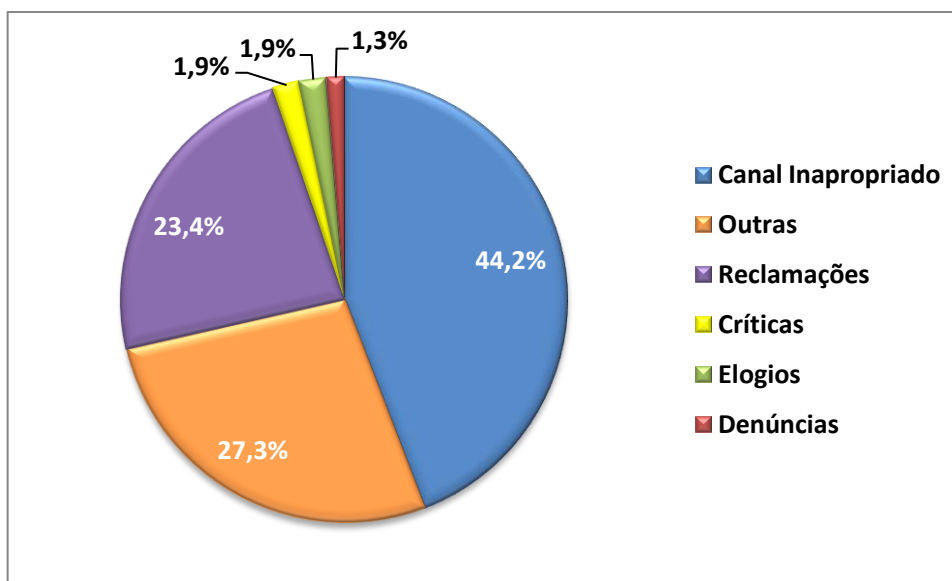
As manifestações com conteúdo de críticas, sugestões, elogios e reclamações, foram encaminhadas às unidades diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria, para envio de resposta aos clientes e usuários. As denúncias foram encaminhadas às unidades de Auditoria Interna e Jurídica da Desenvolve SP, para as providências cabíveis.

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 154 demandas no ano de 2013. Esse total representou decréscimo de 14,9% em relação ao ano anterior, no qual a Ouvidoria recebeu 181 demandas. O decréscimo foi causado, principalmente, pela diminuição em 24,7% dos contatos realizados equivocadamente por meio do canal da Ouvidoria.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, 44,2% das demandas recebidas no ano de 2013 foram categorizadas como canal inapropriado, que se referem as demandas de competência de outras unidades da Desenvolve SP, e 27,3% das demandas recebidas foram categorizadas como outras, demandas estas decorrentes de enganos, verificando a incerteza dos clientes e usuários em relação às atribuições da Ouvidoria. As reclamações, com um total de 36, representam 23,4% das demandas recebidas, apresentando um acréscimo de 20% em relação ao ano de 2012, no qual a Ouvidoria recebeu 30 reclamações. As demandas recebidas categorizadas como críticas e elogios representam 1,9% cada, com 03 registros por tipo de demanda, e as denúncias representam 1,3%, com 02 registros.

GRÁFICO 1 – TOTAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS

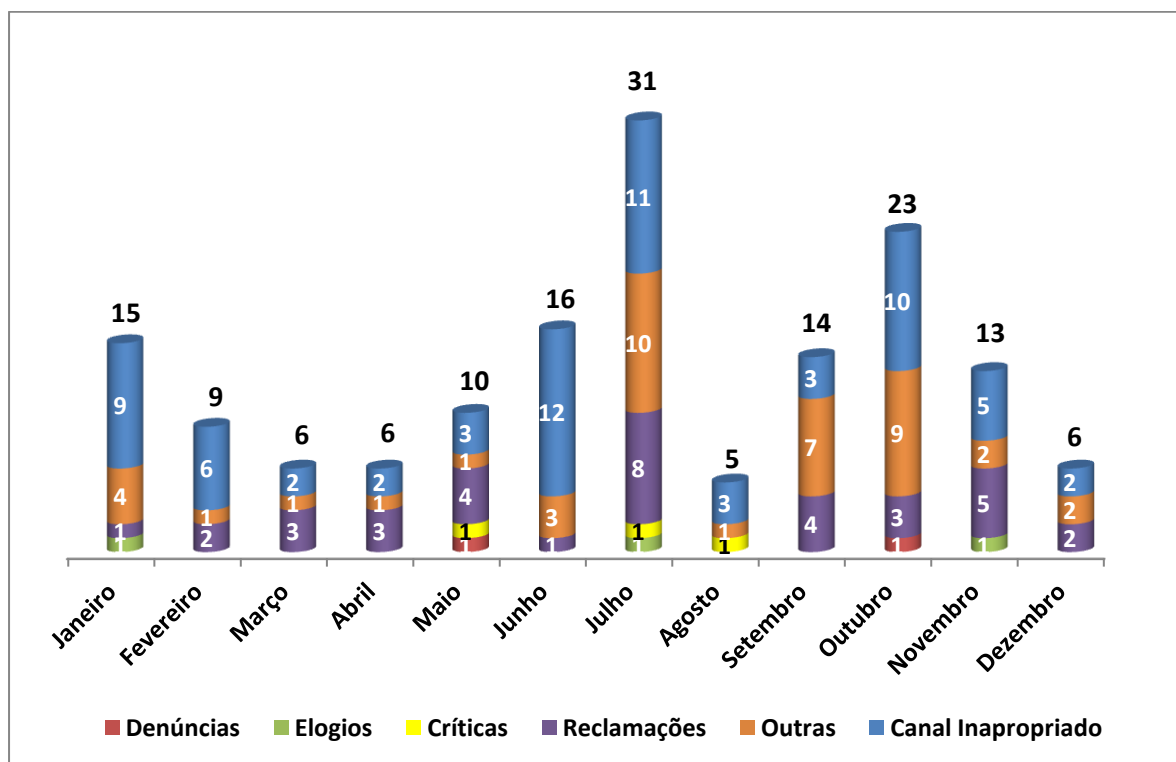


Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme o Gráfico 2, o mês de julho apresentou a maior demanda no ano de 2013, com 21 demandas categorizadas como canal inapropriado, que se referem a registros de competência das unidades de atendimento comercial e do suporte operacional, e outras, que se referem a demandas decorrentes de enganoso.

O número pode ter correlação com os encontros promovidos pela Desenvolve SP realizados entre os dias 3 e 18 de julho no interior do Estado de São Paulo, nas cidades de Bauru, Ribeirão Preto, Santo André, São José do Rio Preto, São José dos Campos e Suzano. Os encontros, especialmente destinados aos grandes empresários da região, contaram com a palestra "Planeje o sucesso e o crescimento de sua empresa" do renomado consultor César Souza, presidente do Grupo Empreenda, tendo como objetivo incentivar uma reflexão mais aprofundada sobre o atual cenário econômico, gestão corporativa e oportunidades de negócios presentes em cada região.

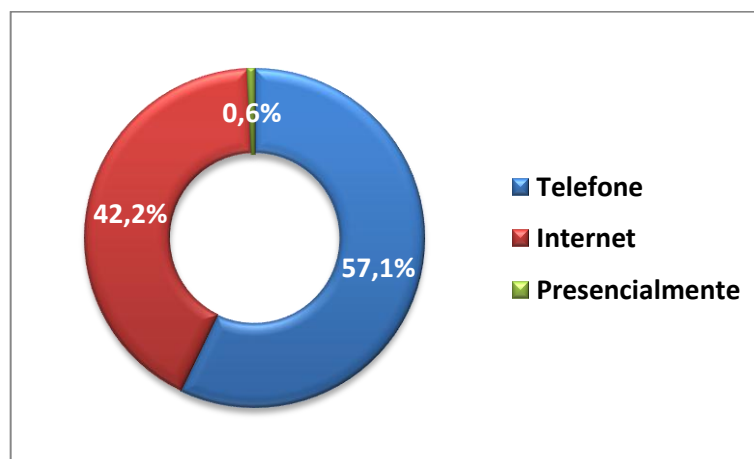
GRÁFICO 2 – DEMANDAS RECEBIDAS POR MÊS



Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme demonstra o Gráfico 3, o canal de acesso à Ouvidoria mais utilizado pelos clientes e usuários da Desenvolve SP, no ano de 2013, foi o telefone, com um total de 88 registros, representando 57,1% das demandas recebidas, com um total de 65 registros, foram recebidas 42,2% das demandas por meio da internet, e representando 0,6% das demandas recebidas, foi realizado um registro presencialmente, não ocorrendo, portanto, registros por meio do envio de carta.

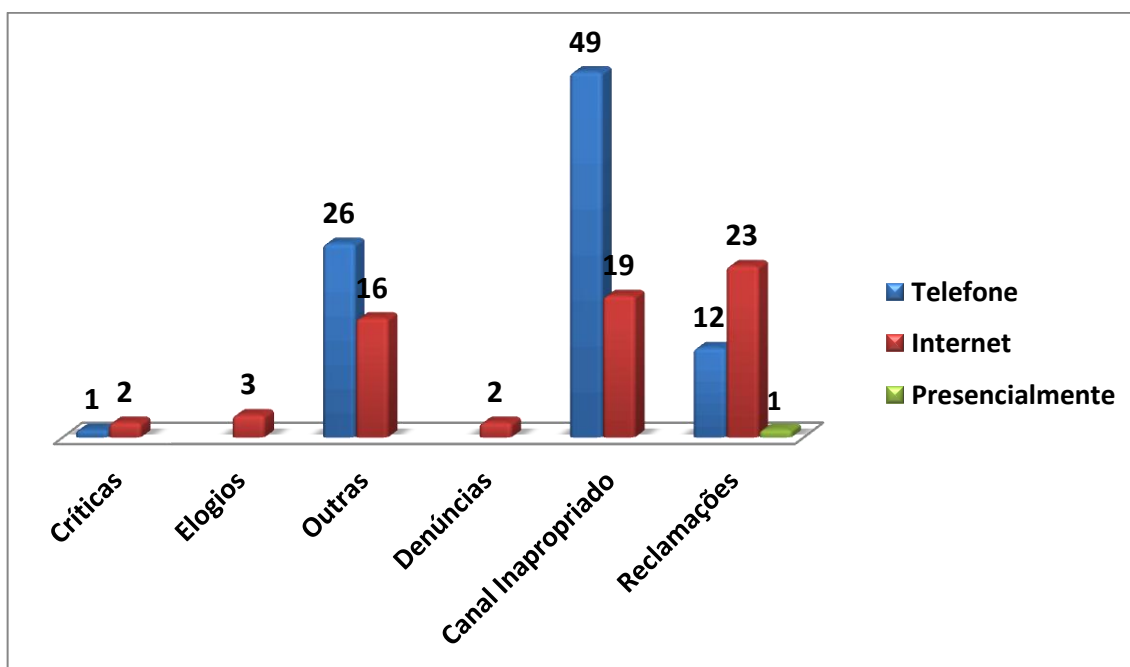
GRÁFICO 3 – CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme mostra o Gráfico 4, as demandas recebidas demonstram a utilização pelos clientes e usuários, para sanar suas dúvidas com relação aos serviços prestados pela Desenvolve SP, do acesso telefônico gratuito, o que representa um total de 49 registros categorizados como canal inapropriado recebidos por telefone. O Gráfico 4 demonstra, também, que os clientes e usuários dão preferência a utilização dos meios disponíveis na internet para registrar suas reclamações, as quais totalizam 23 demandas recebidas por meio desta forma de acesso.

GRÁFICO 4 – DEMANDAS RECEBIDAS/CANAL DE ACESSO



Fonte: Desenvolve SP (2013)

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.

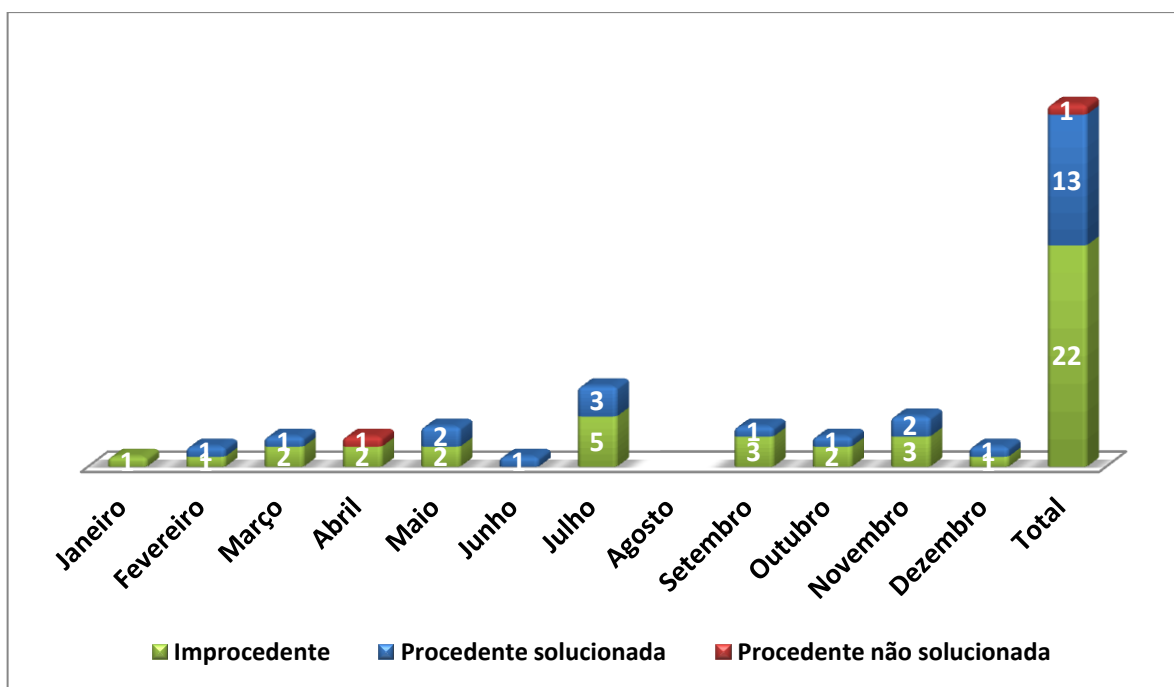
4.2. Seção estatística

A Ouvidoria, no ano de 2013, registrou o total de 36 reclamações, com um tempo médio de resposta de 6,89 dias, tendo todas as reclamações respondidas no prazo exigido pela Resolução Bacen nº 3.849/2010.

Conforme mostra o Gráfico 5, ao todo foram registradas 22 reclamações como improcedentes, 13 reclamações como procedentes solucionadas, em decorrência de falhas no processo de comunicação com o cliente e descumprimento

dos prazos estabelecidos pela instituição durante as etapas do processo de concessão de crédito, e uma reclamação procedente não solucionada, devido a falhas em procedimentos internos e a falta de informações necessárias ao atendimento das necessidades do cliente.

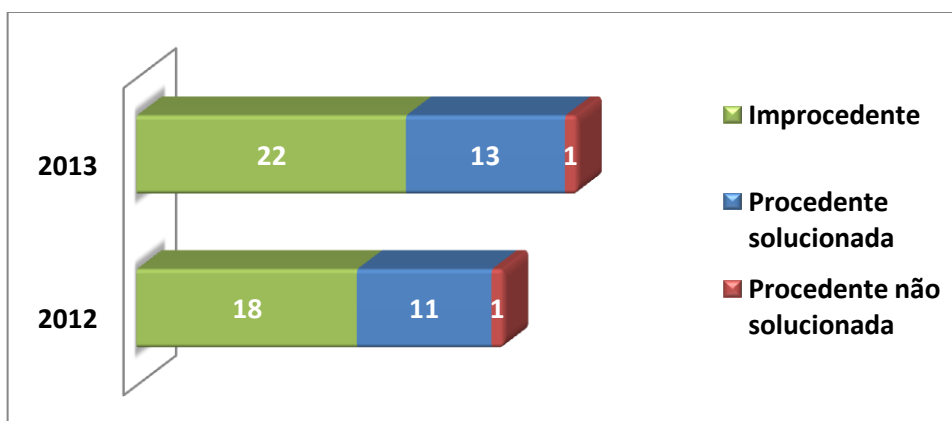
GRÁFICO 5 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO/MÊS



Fonte: Desenvolve SP (2013)

Conforme demonstra o Gráfico 6, a Ouvidoria, no ano de 2012, registrou 30 reclamações, sendo 18 reclamações improcedentes, 11 reclamações procedentes solucionadas e uma reclamação procedente não solucionada, com um acréscimo de 20% no total de reclamações no ano de 2013.

GRÁFICO 6 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO



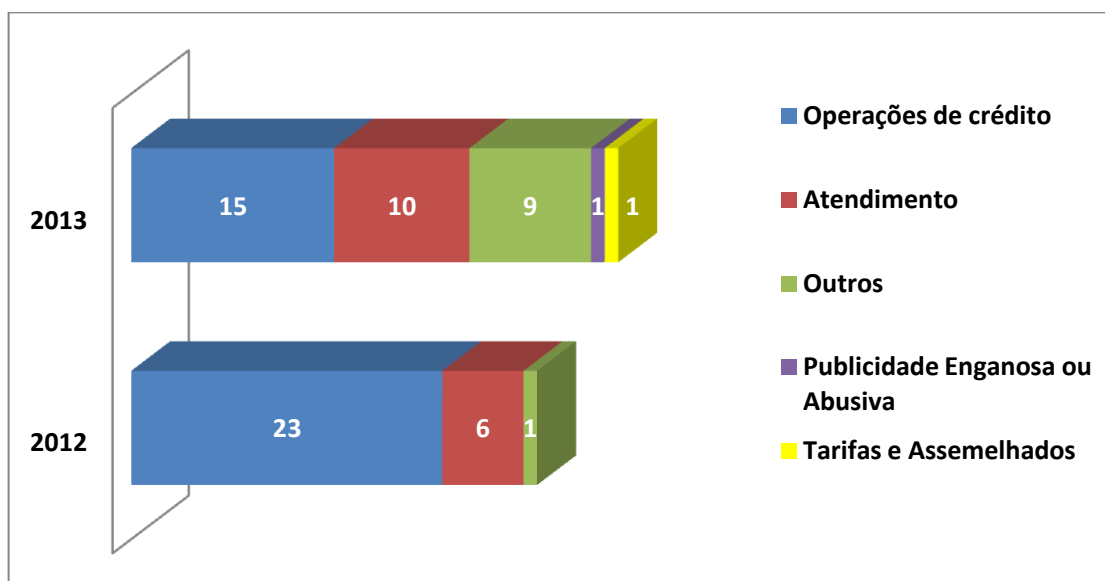
Fonte: Desenvolve SP

Quanto ao perfil dos reclamantes, 91,7% do público que buscou a Ouvidoria constituiu-se por pessoas jurídicas, excetuando-se por três reclamações oriundas de pessoas físicas, dentre as quais duas foram de clientes do Programa de Incentivo à Renovação da Frota de Caminhões, que possui como beneficiários caminhoneiros autônomos e microempreendedores individuais, e uma foi de reclamação de usuário referente ao atendimento que lhe foi prestado.

Quanto à origem, 12 reclamações corresponderam a telefonemas originados das cidades de: São Paulo (com 04 registros), Guarulhos e São José do Rio Preto (com 02 registros cada), Botucatu, Cajati, Pitangueiras e Santos (com um registro cada); e 23 reclamações corresponderam a e-mails originados das cidades de: São Paulo (com 06 registros), Americana, Campinas, Piracicaba e São José do Rio Preto (com 02 registros cada), Buritama, Cubatão, Descalvado, Jundiaí, Limeira, Ribeirão Preto, Rio Claro, Taquarituba e Taubaté (com um registro cada).

O Gráfico 7 mostra que, no ano de 2012, foram registradas 23 reclamações com o tema “operações de crédito”, 06 com o tema “atendimento”, e uma com o tema “outros”, enquanto, no ano de 2013 foram registradas 15 reclamações com o tema “operações de crédito”, 10 com o tema “atendimento”, 09 com o tema “outros”, 01 com o tema “publicidade enganosa e abusiva” e 01 com o tema “tarifas e assemelhados”, não havendo registros com os demais temas.

GRÁFICO 7 – RECLAMAÇÕES RECEBIDAS POR TEMAS SEMESTRE/ANO



Fonte: Desenvolve SP

A seguir são apresentadas as Tabelas 1 e 2 que mostram os dados analíticos referentes às reclamações registradas no 1º e 2º semestre de 2013.

TABELA 1 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 1º SEMESTRE DE 2013

OCORRÊNCIAS			JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			TOTAL PF			TOTAL PJ		
CÓD.	DESCRIÇÃO		I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS
001	ATENDIMENTO	Qtde				1			1	1		1	1		1			1			0	0	0	1	4	1
		TP				PJ			PJ	PJ		PJ	PJ		PJ			PJ								
002	CHEQUES	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde	1						1						2	1					1	0	0	3	1	0
		TP	PJ						PJ						PF*PJ*	PJ										
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
007	TARIFAS E ASSEMBLADOS	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRES DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)	Qtde																			0	0	0	0	0	0
		TP																								
013	OUTROS TEMAS	Qtde				1			1			1									0	0	0	3	0	0
		TP				PJ			PJ			PJ														
TOTAL			1	0	0	1	1	0	2	1	0	2	0	1	2	2	0	0	0	1	1	0	0	7	5	1

Legenda

- 1- TP= Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)
- 2- I = Improcedente
- 3- PS = Procedente solucionada
- 4- PNS = Procedente não solucionada

Fonte: Desenvolve SP (1º Semestre de 2013)

TABELA 2 – REGISTRO DE RECLAMAÇÕES NO 2º SEMESTRE DE 2013

OCORRÊNCIAS		JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			TOTAL PF			TOTAL PJ					
CÓD.	DESCRIÇÃO	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS	I	PS	PNS			
001	ATENDIMENTO	Qtde		1											2	1							0	0	0	1	3	0
		TP		PJ												PJ	PJ											
002	CHEQUES	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
003	CONTA-CORRENTE	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
004	OPERAÇÕES DE CRÉDITO	Qtde	3	1				2	1		1	1					1					1				1	0	0
		TP	PF	PJ				PJ	PJ		PJ	PJ																
005	CARTÃO DE CRÉDITO	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
006	APLICAÇÕES, INVESTIMENTOS E CUSTÓDIA DE VALORES	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
007	TARIFAS E ASSEMBLADOS	Qtde													1								0	0	0	1	0	0
		TP													PJ													
008	PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA	Qtde									1												0	0	0	1	0	0
		TP										PJ																
009	RELAÇÃO CONTRATUAL	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
010	CONTEMPLAÇÃO (CONSÓRCIO)	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
011	ENCERRAMENTO DE GRUPOS (CONSÓRCIO)	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
012	DISTRIBUIÇÃO DE SOBRES DE RATEIO DE PERDAS E QUOTA-PARTE (COOPERATIVAS)	Qtde																					0	0	0	0	0	0
		TP																										
013	OUTROS TEMAS	Qtde	2	1				1			1			1									1	0	0	4	1	0
		TP	PJ	PJ				PJ			PF			PJ														
TOTAL			5	3	0	0	0	0	0	3	1	0	2	1	0	3	2	0	1	1	0	2	0	0	12	8	0	

Legenda

- 1- TP= Tipo de Pessoa (Física ou Jurídica)
- 2- I = Improcedente
- 3- PS = Procedente solucionada
- 4- PNS = Procedente não solucionada

Fonte: Desenvolve SP (2º Semestre de 2013)

5 MELHORIAS DE PROCESSOS

Em 2013 a Ouvidoria registrou duas denúncias, que foram encaminhadas às unidades de Auditoria Interna e Jurídica da Desenvolve SP, para manifestação e as providências cabíveis.

A Auditoria Interna, após análise, encaminhou as seguintes sugestões para implementação de medidas, com o objetivo de realizar melhorias nos processos da Desenvolve SP:

- Emissão de mensagens eletrônicas aos sócios e representantes legais da empresa que pretende contrair crédito na instituição, contendo a informação de que os contatos deverão ser mantidos diretamente com a Desenvolve SP, sem necessidade de intermediação;
- Inclusão de aviso, alerta e/ou observação que contemple a informação acima mencionada em documento(s) utilizado(s) pela instituição, ou mesmo em outro documento a ser estabelecido, o qual pode conter o “de acordo” formal (assinatura) do representante legal da empresa a ser encaminhado a Desenvolve SP juntamente com o(s) documento(s), utilizando-se de processos já estabelecidos;
- Obrigatoriedade de inclusão de dados adicionais, além do nome e telefone atualmente exigidos, com relação a pessoa de contato, no momento do cadastramento inicial da empresa no sistema da Desenvolve SP, exigindo-se por exemplo um número de documento;
- Alertas (pop-ups) a serem inseridos no próprio site da instituição.

Em complemento, a Ouvidoria da Desenvolve SP, com o objetivo de estimular a melhoria dos processos da instituição, realizou a seguinte sugestão:

- Emissão de relatórios e/ou alertas, identificados pelo documento informado, de que a pessoa de contato obtém mais de uma representatividade de empresas junto a Desenvolve SP. Esse relatório deve ser enviado ou ficar à disposição das unidades interessadas.

Sendo tomadas, por enquanto, as seguintes providências, após o conhecimento das sugestões, pelas unidades competentes:

- Alteração em documento cadastral, no qual conste termo de autorização dos responsáveis pela empresa, para que sejam prestadas informações referentes ao pedido de financiamento às pessoas previamente identificadas como contatos da empresa, bem como campo específico para inclusão do Cadastro de Pessoa Física (CPF) destes contatos, com o objetivo de inibir a ação de intermediários não autorizados.

São Paulo, 17 de janeiro de 2014.

GILMARA AP. B. BRANCALION

Ouvidora

MILTON LUIZ DE MELO SANTOS

Diretor Responsável pela Ouvidoria

PARECER DA AUDITORIA INTERNA

Em face ao que determina a Resolução do Banco Central do Brasil (Bacen) nº 3.849, de 25 de março de 2010, esta Auditoria Interna avaliou o Relatório de Ouvidoria relativo ao ano de 2013, bem como analisou os procedimentos e métodos adotados pela Ouvidoria da Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A..

Os trabalhos realizados incluíram a verificação dos impressos, formulários, instrumentos de crédito e site institucional, relativamente à divulgação das possíveis formas de contato do público externo com o canal de Ouvidoria, a realização de testes e simulações relacionados à disponibilidade dos meios de comunicação, como por exemplo, do número de telefone 0800 e do formulário eletrônico disponível no *site* da instituição, e a verificação das certificações dos Ouvidores e Atendentes da área de apoio.

Adicionalmente, foram objeto de avaliação os controles internos, relatórios, gráficos e demais documentos gerados em função das ocorrências registradas no ano de 2013, concluindo-se que os procedimentos adotados atendem às exigências estabelecidas.

À vista do exposto, expressamos nossa concordância sem ressalvas ao contido no Relatório de Ouvidoria relativo ao ano de 2013.

São Paulo, 21 de janeiro de 2014.

FLORIVALDO FABRICIO
Gerente

DANIEL FERNANDES DA SILVA
Auxiliar Administrativo

MICHELLE BONIFACIO FARIAS GATTI
Assistente Substituta