



# **Regimento Interno da Ouvidoria**

## **Desenvolve SP**

**REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**  
**DESENVOLVE SP – AGÊNCIA DE FOMENTO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**S.A.**

**I – OBJETIVO DO REGIMENTO INTERNO**

**Artigo 1º** - O presente Regimento Interno (Regimento) tem por objetivo disciplinar o funcionamento da Ouvidoria da Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A. - (Desenvolve SP).

**II – ATUAÇÃO DA OUVIDORIA**

**Artigo 2º** - A Ouvidoria é um canal de comunicação entre a Desenvolve SP, seus parceiros e seus clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

**Artigo 3º** - Princípios:

- I. Atuar com transparência, integridade e respeito;
- II. Resguardar o sigilo das informações;
- III. Exercer suas atividades com independência e autonomia;
- IV. Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- V. Preservar e respeitar os princípios da "Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais".

**Artigo 4º** - Compete à Ouvidoria:

- I. Receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
  - II. Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, inclusive por meio de canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição;
  - III. Garantir o acesso gratuito dos parceiros, clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes;
  - IV. Disponibilizar acesso telefônico gratuito e divulgar o número, bem como
-

mantê-lo atualizado no sítio eletrônico da instituição na internet, nos demais canais de comunicação utilizados para difundir produtos e serviços da instituição e nos documentos que se destinam aos clientes e usuários;

V. Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não forem solucionadas pelo atendimento habitual, ou encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por instituições públicas ou privadas;

VI. Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos demandantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

VII. Informar aos demandantes o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;

VIII. Encaminhar resposta fundamentada e conclusiva para as demandas, com clareza e objetividade, nos prazos previstos;

IX. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correções de erros, omissões ou abusos cometidos;

X. Promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria na Desenvolve SP;

XI. Elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação;

XII. Manter o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada da instituição, informados sobre os problemas e deficiências detectados durante a análise das demandas recebidas, e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

XIII. Elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria, e ao Conselho de Administração, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições, o qual será divulgado no sítio eletrônico da instituição na internet;

---

- XIV. Atender as diretrizes estabelecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo (CCISP) e pela Ouvidoria Geral da Corregedoria Geral da Administração;
- XV. Definir e publicar em documentos normativos internos os critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionadas ou não;
- XVI. Zelar pela imagem da instituição e pela satisfação dos clientes;
- XVII. Atuar de forma integrada com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

**Artigo 5º** - Compete exclusivamente ao Ouvidor:

- I – Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II – Representar a Ouvidoria interna e externamente;
- III- Atuar de ofício;
- IV – Controlar o cumprimento dos prazos previstos;
- V - Elaborar os relatórios da Ouvidoria, sob a supervisão do Diretor Ouvidor;
- VII - Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destinam.

### **III - COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO**

**Artigo 6º** - A Ouvidoria contará com um Ouvidor, escolhido pelo Conselho de Administração, preferencialmente dentre os funcionários da Agência, para um mandato de dois anos, permitida a sua recondução, de forma sucessiva, sem limite máximo. O Ouvidor somente poderá ser destituído por decisão fundamentada do Conselho de Administração, em reunião especialmente convocada para tanto, após o devido processo administrativo autorizado pelo Conselho de Administração, conduzido pela Diretoria Colegiada e acompanhado pelo Conselho Fiscal e Comitê de Auditoria.

Fica designado como Diretor responsável pela Ouvidoria, perante o Banco Central do Brasil, o Diretor Presidente da Desenvolve SP.

**Parágrafo Primeiro:** O Ouvidor deve ter formação superior e estar devidamente apto para o exercício da atividade, comprovado por meio de exame de certificação, que deve abranger, no mínimo, temas relacionados à

---

ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos.

**Parágrafo Segundo:** Caso o Ouvidor seja funcionário da Agência, este deverá optar entre uma das duas remunerações.

**Parágrafo Terceiro:** Nas ausências legais e temporárias do Ouvidor, a Diretoria Colegiada designará, dentre os funcionários da Agência, que preencherem os requisitos exigidos para o exercício do cargo, o substituto que responderá como Ouvidor durante o período de afastamento do titular, sem prejuízo da ratificação da indicação, pelo Conselho de Administração.

**Parágrafo Quarto:** Os nomes do Ouvidor e do Diretor responsável pela Ouvidoria devem ser devidamente registrados no sistema de informações do Banco Central do Brasil.

#### **IV – DO FUNCIONAMENTO**

**Artigo 7º** - À Ouvidoria é assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições.

Parágrafo Primeiro – Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

Parágrafo Segundo - Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes.

**Artigo 8º** - Para desempenho de suas funções, à Ouvidoria é assegurado o acesso direto às unidades internas, bem como a documentos e informações, no âmbito da Desenvolve SP.

**Parágrafo Único:** Todas as unidades da Desenvolve SP deverão prestar, quando solicitadas, apoio e informações à Ouvidoria, assegurados os direitos constitucionais ao sigilo bancário.

**Artigo 9º** - O atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

**Artigo 10** - Ao receber uma demanda, a Ouvidoria deve:

- I. Registrar a demanda e comunicar ao demandante o número de protocolo de atendimento e o prazo final para a resposta;
-

II. Se necessário, solicitar esclarecimentos às unidades internas diretamente envolvidas, observado o prazo estipulado de resposta no corpo da solicitação;

III. Caso seja detectada a necessidade de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, deve providenciar as adequações necessárias, sendo posteriormente submetidas à apreciação da Diretoria Colegiada e do Conselho Administração;

IV. A resposta conclusiva ao demandante deve ser elaborada pela Ouvidoria com os devidos esclarecimentos necessários, com base nas informações das unidades gestoras, quando houver, dentro do prazo estipulado de resposta informado quando do registro da demanda;

Manter sistema de informações e de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos demandantes, com toda a documentação e as providências adotadas.

**Artigo 11** - O presente Regimento entrará em vigor na data da aprovação.

---