

# **REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA**

---

## **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 colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores, 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 colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores 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 solucionada 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);

**XVIII.** Executar as atribuições de Encarregado, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018:

---

- a. aceitar reclamações e comunicações dos titulares dos dados pessoais, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- b. receber comunicações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e adotar providências;
- c. orientar os funcionários e os contratados da Desenvolve SP a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais, com o suporte da Superintendência de Controle de Riscos, Compliance e Normas; e
- d. executar as demais atribuições de Encarregado determinadas pela Desenvolve SP ou estabelecidas em normas complementares.

**XIX.** Atuar de forma integrada com os Canais de Denúncias, sendo responsável por:

- a. acolher e encaminhar as manifestações às áreas competentes para tratamento;
- b. elaborar relatório semestral a ser aprovado pelo Conselho de Administração; e
- c. comunicar ao Banco Central do Brasil, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir do conhecimento ou do acesso à informação, denúncias que denotem a possibilidade de afetar a reputação dos controladores e detentores de participação qualificada, e dos membros de órgãos estatutários e contratuais, conforme disposto no artigo 1º da Resolução CVM 4.859.

**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;
- VI. Elaborar os relatórios dos Canais de Denúncias, a serem aprovados pelo Conselho de Administração;
- VII. Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destinam.

## **Seção I**

### **Canais de Denúncias**

**Artigo 6º** - Os canais de denúncias são integrados à Ouvidoria, permitindo que os

---

colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam registrar manifestações referentes às situações com indícios de ilicitudes e irregularidades de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da instituição ou, ainda, ao descumprimento das boas condutas éticas e corporativas. As manifestações podem ser registradas sem a necessidade de identificação do denunciante.

**Artigo 7º** - As denúncias encaminhadas ao Canal do Colaborador e à Ouvidoria devem ser previamente avaliadas pelo Ouvidor no que concerne à admissibilidade e distribuição para tratamento pelas respectivas unidades competentes.

**Parágrafo primeiro** – A Ouvidoria poderá solicitar ao denunciante informações complementares que sejam necessárias para a devida apuração da denúncia registrada.

**Parágrafo segundo** – Caso a denúncia não possua elementos mínimos de relevância, materialidade e autoria, necessários para a devida condução da apuração, quando da impossibilidade de contato para solicitar informações adicionais, será promovido o arquivamento da manifestação.

**Parágrafo terceiro** – Caso a denúncia suscite, simultaneamente, (i) conduta passível de enquadramento enquanto infração ao Código de Conduta e Integridade e (ii) indício de participação de sujeito abrangido pelo Capítulo II do respectivo Código, a denúncia deverá ser encaminhada ao Comitê de Ética, para apuração.

**Parágrafo quarto** – Caso não atenda aos requisitos do Parágrafo terceiro, a denúncia deverá ser encaminhada para tratamento da unidade pertinente, conforme o caso. Em caso de denúncias que suscitem questões de conformidade nos processos internos, mas que não denotem, de antemão, infração ao Código de Conduta e Integridade, estas devem ser encaminhadas à Suric, que solicitará à Geaud a devida apuração.

**Parágrafo quinto** – Após a conclusão dos trabalhos do Comitê de Ética, a Ouvidoria encaminhará a resposta conclusiva ao denunciante.

---

### III - COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO E MANDATO

**Artigo 8º** - A Ouvidoria contará com um Ouvidor, escolhido pelo Conselho de Administração, preferencialmente dentre os funcionários da Agência, para um mandato de vinte e quatro meses, 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 situações em que o ouvidor estiver desempenhando outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (*compliance*).

**Parágrafo Quarto:** 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 Quinto:** 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 9º** - 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 10** - 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 11** - 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 12** - 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;

**V.** 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 13** - O presente Regimento entrará em vigor na data da aprovação.

---