

# BOLETIM DE **PUBLICAÇÃO** INTERNA

**Nº1**

06 de fevereiro 2024

## SUMÁRIO

<b>DIRETORIA EXECUTIVA</b> .....	3
RESOLUÇÃO Nº 01/2024 - DIREX/ISP .....	3
RESOLUÇÃO Nº 02/2024 - DIREX/ISP .....	5
RESOLUÇÃO Nº 03/2024 - DIREX/ISP .....	17
<b>PRESIDÊNCIA</b> .....	34
PORTARIA Nº 01/2024-PRESI/ISP .....	34
PORTARIA Nº 02/2024-PRESI/ISP .....	35

## **DIRETORIA EXECUTIVA**

### **RESOLUÇÃO Nº 01/2024 - DIREX/ISP**

Institui a Norma de Publicação Interna, a qual dispõe sobre as regras de validade e divulgação de seus atos formais.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA PAULISTA DE PROMOÇÃO DE INVESTIMENTOS E COMPETIVIDADE – INVEST SP, no exercício da competência que lhe confere o inciso V do art. 22 do Estatuto Social vigente e considerando o deliberado em sua 17ª Reunião Ordinária, RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Norma de Publicação Interna no âmbito AGÊNCIA PAULISTA DE PROMOÇÃO DE INVESTIMENTOS E COMPETIVIDADE – INVEST SP.

Art. 2º Considera-se publicação interna o mecanismo formal de divulgação dos atos praticados que tenham tal requisito como condição de validade e eficácia.

§1º Serão considerados internamente publicados os atos constantes das edições dos boletins de publicação interna, na data de sua divulgação e disponibilização.

§2º Os boletins serão editados sempre que necessário, limitado a no máximo 01 (um) por dia e sem periodicidade fixa.

§3º Os boletins serão divulgados pela Assessoria de Comunicação por meio do correio eletrônico institucional e disponibilizados no sítio eletrônico da INVEST SP, na área de transparência.

Art. 3º São de publicação interna obrigatória:

I - quaisquer portarias ou resoluções, de conteúdo normativo ou concreto;

II - editais e resultados de processo seletivo de pessoal;

III - extrato das contratações e dispensa de pessoal;

IV - editais e resultados de processos licitatórios;

V - extrato dos termos de dispensa e inexigibilidade de licitação;

VI - extrato de contratos ou quaisquer outros instrumentos congêneres celebrados, inclusive acordos de cooperação técnica, convênios ou termos de parceria; e

VII - extrato de termos aditivos celebrados.

Parágrafo único. A obrigatoriedade da publicação interna prevista neste artigo não dispensa outras previsões legais ou normativas específicas relativas à publicação de atos no Diário Oficial do Estado e em jornais de grande circulação.

Art. 4º Qualquer unidade interna que praticar os atos previstos no art. 3º deverá encaminhar o processo à Gerência de Jurídico e Governança para a checagem final e liberação para publicação interna.

§1º A área de governança fará o sumário do conteúdo e a consolidação do texto, encaminhando o material à Assessoria de Comunicação para edição final e efetiva publicação.

§2º O não encaminhamento dos atos para publicação limitará os seus efeitos e poderá sujeitar a sanções disciplinares:

I - quem se omitir ao encaminhamento do ato para a publicação; e

II - quem der cumprimento ao ato sem a prévia checagem de sua publicação.

Art. 5º Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria Executiva.

Art. 6º Esta Resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**RUI GOMES DA SILVA JUNIOR**

Presidente

## **RESOLUÇÃO Nº 02/2024 - DIREX/ISP**

Aprova a Norma de Locomoções,  
Diárias e Passagens da InvestSP.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA PAULISTA DE PROMOÇÃO DE INVESTIMENTOS E COMPETIVIDADE – INVEST SP, no exercício da competência que lhe confere o inciso V do art. 22 do Estatuto Social vigente e considerando o deliberado em sua 17ª Reunião Ordinária, RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, no âmbito da InvestSP, a presente Norma de Locomoções, Diárias e Passagens.

Art. 2º Esta Resolução se aplica a todos os empregados, colaboradores eventuais ou membros da Alta Gestão da InvestSP (Diretores e Conselheiros) que tiverem que se deslocar a trabalho para o desempenho de suas atividades laborais.

Art. 3º Para efeitos de aplicação desta Norma, considera-se:

I - Simples Locomoções: deslocamentos a trabalho, partindo ou chegando da sede da InvestSP ou da residência do colaborador ao local do compromisso externo que se localize na região metropolitana de São Paulo (capital) ou no raio de 100 (cem) km de distância da sede, em que forem viáveis ida e volta no mesmo dia e pernoite em sua própria residência;

II - Viagens Nacionais de curta duração: deslocamentos a trabalho acima de 100 (cem) km, partindo ou chegando da sede da InvestSP ou da residência do colaborador ao local do compromisso externo que, em função da distância ou do tempo de duração, seja viável ida e volta no mesmo dia e pernoite em sua própria residência;

III - Viagens Nacionais: deslocamentos a trabalho, partindo ou chegando da sede da InvestSP ou da residência do colaborador ao local do compromisso externo que, em função da distância ou do tempo de duração, não seja viável a ida e volta no mesmo dia e pernoite em sua própria residência;

IV - Viagens Internacionais de curta distância: deslocamentos a trabalho, partindo ou chegando da sede da InvestSP ou da residência do colaborador ao local do compromisso externo que seja localizado em cidade da América do Sul que possua voo direto disponível nas datas planejadas para aeroporto localizado no raio de 100 (cem) km do destino;

V - Viagens Internacionais de longa distância: qualquer deslocamento internacional a trabalho não classificado nos termos do inciso IV, ainda que localizado na América do Sul.

Art. 4º As simples locomoções, classificadas nos termos do inciso I do art. 3º, dispensam prévia aprovação quando se derem por meio de uso de aplicativo de transporte credenciado.

§1º Não será permitido o uso do aplicativo de transporte para deslocamentos ordinários no trajeto residência ou local de almoço de/para sede da InvestSP, exceto se no interesse do serviço o colaborador permanecer no local de trabalho para além das 20 (vinte) horas ou se tratar de finais de semanas e feriados.

§2º O uso indevido do aplicativo de transporte ensejará a apresentação de justificativas, reembolso das despesas e, se for o caso, sanção disciplinar.

§3º As simples locomoções também poderão se dar por meio de veículos da InvestSP com motorista, desde que previamente solicitadas à Diretoria Corporativa e Financeira, com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, condicionado à disponibilidade de veículos e motoristas.

§4º É facultado ao colaborador optar por realizar a simples locomoção por meio de veículo próprio, não arcando, neste caso, a InvestSP com qualquer despesa ou responsabilidade.

§5º Não serão devidas diárias ou quaisquer ajudas de custo adicionais para as hipóteses de simples locomoções.

Art. 5º As viagens nacionais de curta duração, classificadas nos termos do inciso II do art. 3º, demandam aprovação do Diretor a quem o colaborador estiver subordinado e do Diretor Corporativo e Financeiro.

§1º As viagens previstas no caput deverão ser solicitadas com antecedência mínima de:

I - 10 (dez) dias, caso haja necessidade de aquisição de passagens aéreas; e

II - 3 (três) dias, no caso do deslocamento ser realizado por meio de veículos da InvestSP com motorista.

§2º Não serão devidas diárias nas viagens nacionais de curta duração.

§3º Em viagens nacionais de curta duração, de forma complementar ao auxílio-refeição já pago ordinariamente ao colaborador, a InvestSP fornecerá ajuda de custo de até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por refeição (café da manhã, almoço ou jantar), mediante reembolso das despesas com alimentação comprovadas por meio de documento fiscal emitido em favor do CPF do colaborador ou do CNPJ da InvestSP.

§4º No caso do viajante ser integrante da Alta Gestão, a ajuda de custo prevista no §3º será de até R\$ 100,00 (cem reais) por refeição.

§5º Nas viagens previstas no caput, os bilhetes aéreos serão sempre adquiridos pela InvestSP em tarifa de classe econômica e sem aquisição de despacho adicional de bagagem, salvo expressa necessidade de transporte de material essencial ao objetivo da viagem, mencionado no formulário SEI.

Art. 6º As viagens nacionais, classificadas nos termos do inciso III do art. 3º, demandam aprovação do Diretor a quem o colaborador estiver subordinado e do Diretor Corporativo e Financeiro.

§1º As viagens previstas no caput deverão ser solicitadas com antecedência mínima de:

I - 15 (quinze) dias, caso haja necessidade de aquisição de passagens aéreas; e

II - 7 (sete) dias, no caso do deslocamento ser realizado por meio de veículos da InvestSP com motorista.

§2º Não serão devidas diárias nas viagens nacionais.

§3º Em viagens nacionais, de forma complementar ao auxílio-refeição já pago ordinariamente ao colaborador, a InvestSP fornecerá ajuda de custo de até R\$ 50,00 (cinquenta reais) por refeição (café da manhã, almoço ou jantar), mediante reembolso das despesas com alimentação comprovadas por meio de documento fiscal emitido em favor do CPF do colaborador ou do CNPJ da InvestSP.

§2º A InvestSP contratará diretamente o serviço de hotelaria para a estadia do colaborador durante o tempo da viagem.

§4º Nas viagens previstas no caput, qualquer que seja o cargo do viajante, os bilhetes aéreos serão sempre adquiridos pela InvestSP em tarifa de classe econômica, permitida a aquisição de um despacho de bagagem, caso demandado pelo viajante no momento de solicitação da viagem.

Art. 7º As viagens internacionais de curta distância, classificadas nos termos do inciso IV do art. 3º, demandam aprovação do Diretor a quem o colaborador estiver subordinado e do Diretor Corporativo e Financeiro.

§1º As viagens previstas no caput deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

§2º Serão devidas diárias nas viagens internacionais de curta distância, conforme valores e regras aplicáveis ao tipo de viagem e cargo do viajante.

§3º A InvestSP contratará diretamente o serviço de hotelaria para a estadia do colaborador durante o tempo da viagem.

§4º Nas viagens previstas no caput, qualquer que seja o cargo do viajante, os bilhetes aéreos serão sempre adquiridos pela InvestSP em tarifa de classe econômica, permitida a aquisição de um despacho de bagagem, caso demandado pelo viajante no momento de solicitação da viagem.

§6º Havendo justificativa, razoabilidade de preços e disponibilidade orçamentária, os membros da Alta Gestão, exclusivamente, poderão solicitar aquisição de bilhetes aéreos em classe executiva.

Art. 8º As viagens internacionais de longa distância, classificadas nos termos do inciso V do art. 3º, demandam aprovação do Diretor a quem o colaborador estiver subordinado, do Diretor Corporativo e Financeiro e do Presidente.

§1º As viagens previstas no caput deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 20 (vinte) dias.

§2º Serão devidas diárias nas viagens internacionais, conforme valores e regras aplicáveis ao tipo de viagem e cargo do viajante.

§3º A InvestSP contratará diretamente o serviço de hotelaria para a estadia do colaborador durante o tempo da viagem.

§4º Nas viagens previstas no caput, os bilhetes aéreos serão adquiridos pela InvestSP em tarifa de:

I - classe econômica, em todos os casos cuja cabine executiva não for autorizada; e

II - classe executiva, caso:

a) os viajantes forem membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos Deliberativo e Fiscal ou Chefes dos Escritórios Internacionais;

b) os viajantes não enquadrados na alínea "a", mas que estiverem viajando em assessoramento direto daqueles, desde que se trate de trechos em comum e que o viajante assessorado assim solicite; ou

c) qualquer colaborador em itinerários de viagem que, com ou sem conexão, ultrapassem 17 (dezesete) horas de duração.

§5º Em qualquer caso, a aquisição de bilhetes em classe executiva está concomitantemente condicionada a:

I - disponibilidade orçamentária; e

II - razoabilidade dos valores tarifários, assim compreendidos valores de até:

a) o triplo da tarifa da classe econômica, para voos com destino às Américas, Europa, África e Oriente Médio; e

b) o quádruplo da tarifa da classe econômica, para voos com destino à Oceania ou Ásia, exceto Oriente Médio.

§6º Em todos os casos, os bilhetes aéreos adquiridos pela InvestSP deverão garantir o despacho de pelo menos uma bagagem.

Art. 9º Nos casos das viagens classificadas nos incisos II e III do art. 3º que forem realizadas por meio aéreo, será permitido o uso de aplicativo de transporte credenciado nos deslocamentos entre residência, aeroporto, hotel e local do compromisso de trabalho externo.

§1º Nas viagens classificadas nos inciso III do art. 3º será ainda permitido o uso de aplicativo de transporte credenciado para um deslocamento de ida e outro de volta no trajeto entre hotel e restaurante para a refeição do jantar.

§2º Para as viagens classificadas nos incisos IV e V do art. 3º, será permitido o uso de aplicativo de transporte credenciado exclusivamente nos deslocamentos entre residência, aeroporto e hotel.

§2º É vedada a utilização do serviço de transporte por aplicativo em viagens em quaisquer outras situações não previstas no caput e §§ 1º e 2º, excetuadas situações emergenciais de saúde ou calamidade.

§3º Inexistindo disponibilidade do serviço de transporte por aplicativo no local da viagem, deverá o colaborador contratar meios alternativos de serviço de transporte local e apresentar o recibo de pagamento em sua prestação de contas de viagem para fins de reembolso dos valores despendidos.

§4º O uso indevido do aplicativo de transporte ensejará a apresentação de justificativas, reembolso das despesas e, se for o caso, sanção disciplinar.

Art. 10. Quando o tipo de viagem autorizar, serão pagas diárias para fins de custeio da alimentação, complementar ao auxílio-refeição já pago ordinariamente, e dos deslocamentos locais não previstos nas hipóteses autorizadas para o uso de aplicativo de transporte credenciado.

§1º As diárias serão pagas por dia efetivo de viagem, assim considerados ciclos de 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da 3ª (terceira) hora antecedente ao horário de embarque do primeiro voo até o horário de desembarque do último voo de regresso.

§2º Ciclos iguais ou inferiores a 12 (doze) horas ensejarão o pagamento de 50 % (cinquenta por cento) do valor da diária.

§3º Ciclos maiores que 12 (doze) horas e iguais ou inferiores a 24 (vinte e quatro) horas ensejarão o pagamento do valor integral da diária.

§4º Eventuais alterações na duração da viagem ocorridas após o pagamento das diárias implicarão em ajustes financeiros a serem apurados na prestação de contas, podendo acarretar reembolso ou pagamento adicional.

§5º Os valores da diária não têm natureza remuneratória e são estimados conforme o tipo de viagem, o destino e o cargo do viajante, nos termos e condições do Anexo I.

§6º As diárias serão creditadas diretamente na conta corrente de titularidade do viajante em até 01 (um) dia útil antes do início da viagem.

§7º Solicitações fora do prazo regulamentar ou alterações no pedido poderão acarretar o não recebimento das diárias no prazo estipulado.

§8º O pagamento das diárias será feito em reais, mediante conversão pela taxa de câmbio do dólar turismo mais o custo do IOF praticados na data da transferência.

Art. 11. Havendo pernoite no local de destino, a InvestSP proverá a hospedagem pelo tempo necessário.

§1º A estadia deverá ser definida conforme horário de chegada e partida dos voos.

§2º Em viagens internacionais, o viajante terá direito à diária adicional quando a diferença do horário de chegada do voo e check-in e/ou a diferença de partida e checkout no hotel for superior a 04 (quatro) horas.

§3º As reservas de hospedagem serão efetuadas levando em conta:

I - a qualidade do hotel;

II - a segurança do bairro e arredores;

III - a localidade do evento ou compromisso de trabalho; e

IV - a razoabilidade dos preços.

§4º Sempre que possível, o serviço de hospedagem será contratado com o fornecimento de café da manhã.

§5º Serão garantidos o conforto, a dignidade e a segurança do viajante, vedada, contudo, a contratação de hotéis suntuosos e com disponibilização de serviços considerados supérfluos ou de alto luxo, salvo se houver modicidade tarifária e ausência de opções alternativas.

Art. 12. Os bilhetes aéreos serão emitidos levando em conta a relação custo-benefício, devidamente justificada pelo emissor.

§1º As reservas considerarão sempre partidas da cidade de lotação do viajante, independente do local de sua residência.

§2º A escolha da tarifa mais vantajosa deverá ser realizada considerando o horário e o período da participação do colaborador no evento, o tempo de traslado e a otimização do trabalho, visando garantir condição laborativa produtiva, preferencialmente utilizando os seguintes parâmetros:

I - a escolha do voo deve recair prioritariamente em percursos de menor duração, evitando-se, sempre que possível, trechos com escalas e conexões;

II - em viagens nacionais, deve-se priorizar a escolha do voo no horário de chegada que anteceda em, no mínimo, três horas o início previsto dos trabalhos, evento ou missão; e

III - em viagens internacionais, em que a soma dos trechos da origem até o destino ultrapasse oito horas, e que sejam realizadas no período noturno, o embarque, prioritariamente, deverá ocorrer com um dia de antecedência.

§3º A escolha da tarifa deve privilegiar o menor preço dentre as opções que atendam aos critérios de vantajosidade elencados, bem como a possibilidade ou não de alteração, remarcação ou cancelamento da reserva, conforme o risco de alteração de itinerários.

§4º As solicitações de viagem devem conter eventuais restrições de embarque e de desembarque, as quais podem ser utilizadas para balizar a escolha dos voos, desde que devidamente justificadas.

§5º É admitida a boa prática de indicação de voos nas solicitações de viagem, conforme pesquisa de preços prévia realizada pelos viajantes, no entanto não haverá garantia de aquisição dos voos indicados, em respeito às diretrizes deste artigo.

§6º Caso, no interesse do viajante, seja emitida passagem que não atenda aos requisitos deste artigo, deverá ele arcar com eventual diferença tarifária havida entre o voo que viria a ser escolhido conforme o presente normativo e aquele efetivamente comprado.

§7º É permitida a aquisição de passagens em desconformidade com os parâmetros registrados neste artigo, desde que sejam mais baratas e haja concordância dos beneficiários.

§8º Quaisquer alterações de percurso, data ou horário de deslocamentos serão de inteira responsabilidade do beneficiário das passagens e/ou diárias, exceto se houver autorização e interesse da Administração.

§9º Eventuais alterações de percurso, data ou horário, por motivos particulares, não desobrigam os beneficiários de promover as justificativas na prestação de contas.

§10. Em caso de não utilização de trecho inicial em passagens do tipo ida e volta, cabe ao beneficiário da passagem informar à companhia aérea, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida, que deseja utilizar o trecho de volta, em respeito à Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil.

§11. Não serão pagos ou reembolsados valores a título de excessos de bagagem ou recompra de passagem em caso de "no show" sem motivação idônea.

Art. 13. É de responsabilidade do VIAJANTE as providências para obtenção e revalidação de passaporte, de certificado de vacinação e outros documentos pertinentes.

§1º A obtenção de vistos que dependa do pagamento de taxas e solicitação oficial formal será reembolsada pela InvestSP.

§2º A disponibilização de seguro de viagem será providenciada pela Diretoria Corporativa Financeira.

Art. 14. A solicitação de viagem deverá ser feita exclusivamente por meio de abertura de processo no sistema SEI em formulário de viagens nacionais e internacionais, nos prazos assinalados neste normativo, salvo situações excepcionais ou de urgência, devidamente justificadas e autorizadas.

§1º A solicitação de viagem deverá ser feita mediante formulário padronizado e conterá:

I - Nome do solicitante;

II - Documentos pessoais (CPF, Passaporte, etc.)

III - Itinerário da viagem, com datas de partida, de regresso e das etapas da viagem;

IV - Motivo da viagem, indicando as ações a serem executadas e suas datas, agenda e pessoas de contato;

V - Outras informações relevantes, tais como necessidades de hospedagem e gastos com visto.

§2º As viagens serão processadas após aprovação dos responsáveis previstos neste normativo.

Art. 15. Concluída a viagem, o viajante deverá apresentar o Relatório de Viagens à Diretoria Corporativa Financeira em até 10(dez) dias úteis após o seu retorno.

§1º No relatório de viagens deverá constar dentre outras eventualmente cabíveis, as seguintes informações:

I - comprovantes de realização da viagem, como cartões de embarque e outros;

II - as ações, agenda e contatos, bem como os resultados obtidos na viagem;

III - as alterações eventualmente ocorridas em relação à programação inicial e os respectivos comprovantes e justificativas;

IV - comprovantes dos custos de alimentação adicionais para fins de pagamento da ajuda de custo com alimentação, caso elegível;

III - outras despesas adicionais havidas elegíveis para reembolso, acompanhadas dos respectivos comprovantes;

IV - detalhamento e justificativas dos deslocamentos realizados por meio do serviço de transporte por aplicativo; e

V - outros documentos que o viajante julgar necessários.

§2º Em caso de perda ou extravio de quaisquer comprovantes obrigatórios, o viajante deverá providenciar junto aos prestadores dos serviços o requerimento da segunda via dos comprovantes ou obtenção de declarações oficiais de que os serviços foram prestados, com indicação, dentre outras informações, dos tipos dos serviços, das datas de utilização e dos valores pagos.

§3º Não sendo possível a obtenção dos documentos de que trata §2º, será vedada a transferência de qualquer valor adicional pela viagem, bem como será responsabilidade do viajante justificar a impossibilidade e tomar ciência de que poderá ser chamado a responder perante os órgãos de controle interno e externo.

§4º O não cumprimento dos prazos e condições previstas neste artigo implicará, automaticamente, no bloqueio de novas solicitações de viagens para o viajante e, se for o caso, aplicação de sanções disciplinares.

§5º Uma vez evidenciado na prestação de contas o direito do viajante de ser reembolsado ou receber diárias adicionais, a InvestSP providenciará o depósito do respectivo valor na sua conta corrente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de certificação de regularidade da prestação de contas.

§6º A área requisitante ficará responsável pela prestação de contas dos Conselheiros ou dos colaboradores eventuais.

§7º Caso haja alguma despesa extra fora do escopo das diárias de viagem e necessária para a realização das atividades, o viajante deverá solicitar a prévia autorização do Diretor Corporativo e Financeiro para fazê-la e, caso autorizado, deverá solicitar o reembolso com as devidas justificativas, por ocasião da prestação de contas.

§8º As solicitações de reembolso feitas em desacordo com este normativo, inclusive quanto aos prazos, serão indeferidas.

Art. 17. Será possível o custeio de viagens de colaborador eventual quando no interesse da InvestSP.

§1º Será considerado interesse da InvestSP quando o colaborador eventual:

- a) for dotado de capacidade técnica específica para a atividade a ser desempenhada;
- b) receber incumbência da execução de determinada atividade sob a permanente fiscalização de representante da InvestSP; ou
- c) for contratado para realizar atividades que são consideradas complementares às atividades regulares, tais como palestras, cursos, seminários, treinamentos, capacitações, pesquisas e estudos;

§2º Competirá à área solicitante da viagem apresentar as justificativas do interesse da InvestSP no custeio da viagem da pessoa externa, bem como fornecer seus os dados pessoais e bancários.

§3º Uma vez aprovado o custeio da viagem da pessoa externa, as condições concedidas serão as mesmas do colaborador interno ordinário, sem os benefícios concedidos à Alta Gestão.

Art. 18. Após a confirmação da emissão das passagens ou da reserva e faturamento de hotel pela Investe São Paulo, toda alteração que acarrete ônus para a Investe São Paulo deverá ser imediatamente informada à Diretoria Corporativa Financeira e dependerá de autorização competente.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será autorizada a utilização de veículo próprio em viagens a serviço, ressalvada a hipótese de mero deslocamento nos termos do §4º do art. 4º.

Art. 20. Em nenhuma hipótese a Investe São Paulo se responsabilizará por despesas de acompanhantes.

Nº 01, de 06 de fevereiro de 2024.

Art. 21. Em qualquer deslocamento por aplicativo de transporte credenciado, o usuário deverá demandar a categoria mais barata.

Parágrafo único. Não se enquadram na regra do caput os membros da Alta Gestão, que poderão solicitar categorias superiores.

Art. 22. Os membros da Diretoria Executiva da Investe São Paulo, respeitadas as disposições estatutárias, poderão delegar no todo ou em parte as atribuições que lhe são fixadas nesta Resolução.

Art. 23. As omissões relacionadas com esta Instrução Normativa serão resolvidas pela Diretoria Corporativa Financeira.

Parágrafo único. As dúvidas de interpretação relacionadas a este normativo poderão ser encaminhadas para opinião da área jurídica da InvestSP.

Art. 24. Fica revogada a Instrução Normativa nº 01/2016, que trata das normas de viagens.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**RUI GOMES DA SILVA JUNIOR**

Presidente

**ANEXO I**

	<b>Alta Gestão</b>	<b>Demais Colaboradores</b>
<p><b>Categoria 1:</b> Estados Unidos da América, Canadá, Reino Unido, Finlândia, Noruega Suécia, Dinamarca, Bélgica, Luxemburgo, Holanda, Alemanha, Suíça, Áustria, Liechtenstein, Mônaco, França, Emirados Árabes Unidos, Catar, Kuwait, Arábia Saudita, Israel, Jordânia, China, Japão, Coreia do Sul, Cingapura, Malásia, Nova Zelândia e Austrália.</p>	350 USD	250 USD
<p><b>Categoria 2:</b> Qualquer localidade não enquadrada nas categorias 1 e 3.</p>	300 USD	200 USD
<p><b>Categoria 3:</b> Países da África (exceto África do Sul e Angola), Américas Central e do Sul, Leste Europeu (exceto Rússia, Turquia e países da Zona do Euro) e Sudeste Asiático (exceto Cingapura e Malásia).</p>	250 USD	150 USD
<p><b>Auxílio Café da Manhã</b></p>	25 USD	25 USD

(exclusivamente para os casos em que a reserva de hotel não inclua a refeição)		
--	--	--

## **RESOLUÇÃO Nº 03/2024 - DIREX/ISP**

Regula os serviços de atendimento ao usuário feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias no âmbito da INVESTE SP

A DIRETORIA EXECUTIVA, no exercício da competência que lhe confere o inciso V do art. 22 do Estatuto Social vigente e considerando o deliberado na 17ª Reunião Ordinária, RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Norma que regula os serviços de atendimento público feitos pela Ouvidoria e pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e dispõe sobre o recebimento e tratamento de denúncias no âmbito da INVESTE SP.

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 2º Esta Resolução Normativa visa regular o atendimento prestado ao público para recebimento de manifestações, através da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão e estabelece orientações e procedimentos a serem observados no recebimento, tratamento e tramitação de denúncias no âmbito da INVESTE SP.

Art. 3º O papel do serviço de atendimento ao usuário é de funcionar como uma instância de controle e participação social, responsável pelo recebimento, cadastro, análise e distribuição das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, simplificação (ouvidoria), comunicações de irregularidades e acesso à informação (SIC) relativos às políticas e aos serviços prestados pela agência sob qualquer forma ou regime, com vistas a aprimorar a gestão e os serviços oferecidos, bem como de manter um canal de diálogo qualificado da entidade com os diferentes públicos com que interage.

Art. 4º Caberá às unidades organizacionais que recebam pedidos de acesso à informação e manifestações de usuários, por via de correio eletrônico ou protocolo físico promoverem o encaminhamento imediato à ouvidoria, para fins de registro no sistema informatizado e prosseguimento dos trâmites internos.

§1º Os pedidos de acesso à informação e as manifestações recebidas em outros meios serão digitalizadas e inseridas imediatamente no sistema

informatizado pela ouvidoria da agência, após consentimento prévio do manifestante, no tocante ao tratamento de seus dados pessoais, inclusive os sensíveis e eventual criação de cadastro, quando necessário;

§2º As manifestações colhidas verbalmente serão reduzidas a termo, inseridas no sistema informatizado e observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

## **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA**

### Seção I

#### Das Diretrizes de Ouvidoria

Art. 5º A Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atuação técnica, empática, imparcial e focada na solução pacífica de conflitos;

II - atendimento personalizado, acessível e humanizado;

III - ampliação e consolidação contínuas dos meios de participação social como instrumento de governança corporativa;

IV - busca pela produção de soluções coletivas a partir do conjunto de problemas individuais identificados nas manifestações; e

V - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo com relação ao conteúdo das manifestações e dos dados pessoais tratados no setor, reforçando as salvaguardas de proteção à identidade dos usuários.

### Seção II

#### Das Atividades de Ouvidoria

Art. 6º A Ouvidoria, além de zelar pela qualidade da interlocução da agência com os seus diferentes públicos, tem a atribuição de identificar o setor competente para apreciar a manifestação apresentada pelo usuário, bem como atuar em parceria com as demais estruturas organizacionais no tocante ao prazo e à qualidade da resposta a ser fornecida.

Art. 7º. O recebimento das manifestações de usuários dos serviços da INVESTE SP, relatos de irregularidade e de pedidos de acesso à informação são feitos, preferencialmente, pela Internet, mas podem ser realizados por carta, e-mail, telefone ou presencialmente.

Art. 8º. São atribuições da Ouvidoria, sem prejuízo de outras que lhes sejam atribuídas pela Diretoria Executiva:

I - receber pedidos de acesso à informação e manifestações, dar tratamento e adotar as medidas necessárias para o cumprimento dos prazos legais e utilização de uma linguagem simples, objetiva e inclusiva nas respostas a serem fornecidas aos usuários;

II - informar ao manifestante, no ato de registro da manifestação ou pedido de acesso à informação, com cadastro, o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação ou pedido de acesso à informação.

III - acompanhar encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva publicada, reabertura de manifestação e publicação de novas informações relevantes;

IV - atuar como canal de recebimento de denúncias externas e internas na agência;

V - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade dos usuários e demais pessoas referidas nos textos das manifestações, nos termos das Leis n.º 12.527/2011 e 13.709/2018;

VI - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão;

VII - identificar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria, procedimentos operacionais, e propor normas e padrões de excelência visando aprimorar a prestação de serviços e o sistema de governança corporativa;

VIII - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários e propor medidas com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços, à prevenção e à correção de falhas;

IX - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes no sítio eletrônico da INVESTE SP e nas suas redes sociais;

X - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de seus serviços e órgãos e entidades públicas estaduais, bem como entre os colaboradores, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

XI - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social e com as demais unidades organizacionais da INVESTE SP para a adequada execução de suas competências;

XII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei nº 13.709/2018;

XIII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento do Contrato de Gestão firmado com a Secretaria de Desenvolvimento Econômico;

XIV - produzir anualmente o relatório sobre o Serviço de Informação ao Cidadão;

XV - realizar a adequada gestão dos indexadores de assuntos referentes à agência, além do preenchimento adequado dos campos qualificadores da manifestação no sistema informatizado, contribuindo para a coleta de informações aos relatórios; e

XVI - incentivar a valorização do elemento humano na agência, ampliando os espaços de acolhimento e de escuta qualificada do público interno, como forma de garantir a privacidade dos interlocutores e a confidencialidade dos relatos.

Art. 9º. A ouvidoria deverá observar para que não ocorram os seguintes procedimentos em seu âmbito de atuação:

I - desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;

II - agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);

III - atuar como mera central de atendimento; e

IV - exigir reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos, exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal.

Art. 10. A ouvidoria exigirá a certificação de identidade do manifestante sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados, da seguinte forma:

I - virtualmente, caso o manifestante possua login autenticado ou outro meio de certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à unidade de ouvidoria.

Parágrafo único. Excepcionalmente, a ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio do cotejamento das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

### Seção III

#### Das Manifestações de Ouvidoria

Art. 11. As unidades organizacionais da INVESTE SP que forem instadas pelos usuários a receber manifestações, presencialmente ou por escrito, promoverão seu pronto encaminhamento à Ouvidoria, inclusive quanto estiverem relacionadas a denúncias e comunicações de irregularidades na agência.

Art. 12. A ouvidoria, no âmbito de suas atribuições, cadastra, recebe, dá tratamento e responde, em linguagem simples, objetiva e inclusiva, as seguintes manifestações:

I - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela agência;

II - elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da agência;

IV - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

### **CAPÍTULO III**

#### **DO TITULAR DE OUVIDORIA**

Art. 13. São competências desejáveis para o titular de ouvidoria:

I - conhecer a agência e o segmento em que exercerá a sua atividade, inclusive as legislações aplicáveis;

II - cumprir as seguintes condições:

a) experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação; e

b) ser integrante das carreiras de Jornalismo, Publicidade, Direito, Finanças e Controle.

III - performar contínuo diálogo com o Conselho Deliberativo, Diretoria Executiva e demais integrantes da alta gestão;

IV - escutar com atenção e paciência, acolhendo os diferentes públicos que interagem com a agência, criando empatia e vínculos qualificados;

V - saber utilizar recursos de informação e comunicação adequados à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;

VI - dispor de habilidades metodológicas para orientar usuários e colaboradores quanto aos prazos, fluxos e ações desenvolvidas no âmbito da ouvidoria;

VII - ter conhecimento sobre técnicas de mediação de conflitos, a fim de atuar na prevenção de potenciais controvérsias e na mediação em caso de situações conflituosas;

VIII - ter sensibilidade para identificar situações em que o manifestante necessita de cuidados especiais ou rede de apoio em equipamentos públicos;

IX - ser capaz de compreender a relação entre o problema apresentado pelo usuário e suas condições de vida, incluindo situações de vulnerabilidade que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução do problema apresentado;

X - ser proativo no sentido de decodificar, interpretar, traduzir a questão posta pelo usuário em uma solicitação clara e objetiva, para o correto encaminhamento interno ou para a comissão responsável para a apuração de ilícitos ou irregularidades, quando for o caso, e a obtenção de resposta adequada;

XI - possuir conhecimento sobre técnicas de análise quantitativa e qualitativa de dados e informações a fim de consolidar e analisar as percepções colhidas por meio do atendimento ao usuário, e assim antecipar tendências, prevenir, detectar e monitorar eventuais riscos a que a agência possa estar exposta;

XII - habilidade para promover a interação e o engajamento entre a equipe da ouvidoria, as unidades organizacionais e comissões responsáveis por apuração de ilícitos ou irregularidades; e

XIV - possuir capacidade de resiliência, gestão, articulação, persuasão e de análise crítica diante de cenários incertos e complexos.

Art. 14. O titular da Ouvidoria e o seu suplente serão designados pelo Presidente da INVESTE SP.

Parágrafo único. O suplente da ouvidoria substituirá o titular em suas ausências, licenças, férias, suspeições e impedimentos.

## **CAPÍTULO IV DO FUNCIONAMENTO**

Art. 15. O Serviço de Atendimento ao Usuário engloba as atividades de Ouvidoria e de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e funciona de forma eletrônica por meio do sistema informatizado, presencial ou por meio de carta para apresentação das demandas de forma que contenham todos os detalhes que permitam seu encaminhamento às unidades organizacionais competentes.

Art. 16. O Serviço de Atendimento ao Público da INVESTE SP contará, sempre que possível, com instalações físicas salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento presencial ao usuário,

garantindo a sua privacidade e a confidencialidade do seu relato e no que couber, ao atendimento virtual, com plataformas amigáveis e de fácil navegação.

## **CAPÍTULO V**

### **DO PÚBLICO-ALVO**

Art. 17. Compete à Ouvidoria da INVESTE SP adotar medidas que garantam o exercício dos direitos dos usuários de serviços da agência, promovendo, ainda, os direitos de:

I - acesso gratuito e desimpedido aos canais de atendimento de ouvidoria;

II - proteção de dados pessoais coletados pela ouvidoria, nos termos da Lei nº 13.709/2018;

III - recebimento, no ato de registro da manifestação, do número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento da manifestação;

IV - acesso a informações claras, corretas e atualizadas, necessárias ao acesso aos seus serviços e ao exercício de direitos;

V - salvaguardas à identidade do denunciante de boa-fé;

VI - consentir, no prazo de vinte dias, com o compartilhamento dos seus dados de identificação nos casos em que haja a necessidade de tratamento da denúncia por unidade de ouvidoria distinta da que recebeu a manifestação; e

VII - ter seus dados pessoais pseudonimizados diante da negativa de consentimento referida no inciso anterior.

Art. 18. O atendimento ao usuário atua com dois tipos de público-alvo que poderão apresentar, sem ônus, manifestação, sendo:

I - interno: empregado da agência que utiliza os serviços da ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo; e

II - externo: pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pela agência e utilizam a ouvidoria e o SIC como canais para manifestação.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 19. A ouvidoria atuará em conjunto com as demais unidades organizacionais para manter na página da internet da agência, informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentados em seu sítio eletrônico, pautada em:

- I - serviço oferecido;
- II - requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - modelo de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - locais e maneiras de acessar o serviço.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Art. 20. A ouvidoria é uma unidade organizacional de resultados, devendo desenvolver suas competências gerenciais por meio de portfólio, que conterà os seguintes produtos:

- I - monitoramento do cumprimento dos prazos e a qualidade das respostas;
- II - conciliação de dados, informações e relatórios sobre as atividades realizadas;
- III - informe conciso sobre um problema prático contendo uma ou mais sugestões de melhoria, produzido sempre que houver um problema e uma solução que o justifiquem;
- IV - nota técnica destinada a sustentar uma proposição de aprimoramento institucional diretamente relacionada ao plano estratégico da INVESTE SP;
- V - boletim com assuntos de interesse ou necessidade de determinada área da INVESTE SP, tendo em vista fornecer subsídios às atividades de gestão;
- VI - relatório circunstancial elaborado por meio de levantamento realizado no sistema informatizado da ouvidoria, conforme tema de interesse indicado pela área solicitante, em auxílio às atividades de gestão; e
- VII - nota informativa sem periodicidade definida com o objetivo de divulgar de forma sucinta, os temas e demandas atuais, identificando aspectos do

objeto ou problema observado, relacionando-os aos riscos do negócio ou plano estratégico.

Art. 21. A ouvidoria deverá articular, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DOS PRAZOS E RESPOSTAS DE MANIFESTAÇÕES**

#### Seção I

##### Da Complementação de Informações

Art. 22. Se as informações existentes na manifestação de ouvidoria forem insuficientes para o seu tratamento, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento.

§2º Não serão admitidos pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§3º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo de atendimento, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

#### Seção II

##### Prazos e Respostas de Ouvidoria

Art. 23. A ouvidoria solicitará informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 10 (dez) dias corridos contados do recebimento do pedido no setor competente, vedada, no caso de denúncias, a realização de diligências junto aos agentes e às áreas supostamente envolvidas nos fatos relatados.

§1º As respostas referidas no caput serão disponibilizadas à ouvidoria já com prévio tratamento de dados pessoais, inclusive os sensíveis, a que se refere a Lei nº 13.709/2018.

§2º Ultrapassado o prazo mencionado no caput, a ouvidoria notificará o setor responsável para que apresente as informações em 02 (dois) dias corridos, sob pena de comunicação à Diretoria Executiva para adoção de providências.

Art. 24. A ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário em até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual prazo.

§1º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada "não resolvida" enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada "resolvida" quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§2º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Art. 25. Entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da demanda, oferecendo as seguintes soluções para cada tipo de manifestação:

I - no caso de sugestão: manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, informando o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber.

II - no caso de reclamação: informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação: informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento à solicitação;

IV - no caso de elogio: informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata; e

V - no caso da denúncia: a resposta que contenha informação sobre encaminhamento aos órgãos competentes de controle interno ou externo e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento.

### Seção III

#### Prazos e Respostas do SIC

Art. 25. A ouvidoria, na gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, encaminhará o pedido de acesso à informação à área competente até o próximo dia útil após o registro do pedido do usuário.

Art. 26. Caso a área competente não autorize ou conceda ao requerente o acesso imediato à informação disponível, deverá encaminhar ao SIC, em prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, a informação pública solicitada ou:

I - comunicar a data, local e modo o usuário realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§1º No caso de concessão total ou parcial de acesso à informação, os documentos que a contenham serão encaminhados à ouvidoria já com prévio tratamento de dados pessoais, inclusive os sensíveis, a que se refere a Lei nº 13.709/2018.

§2º Ultrapassado o prazo mencionado no caput, a ouvidoria notificará o setor responsável para que apresente as informações em 02 (dois) dias corridos, sob pena de comunicação à Diretoria Executiva para adoção de providências.

Art. 27. O Serviço de Informação ao Cidadão cientificará o usuário da resposta da área competente no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 28. Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§1º O usuário terá o prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do registro da decisão, para recorrer à Diretoria da área responsável pela informação, que terá 05 (cinco) dias corridos, contados do recebimento do recurso, para decidir e informar ao usuário a manutenção do sigilo ou a determinação de liberação da informação solicitada.

§2º Em caso de manutenção do sigilo, o usuário poderá, ainda, recorrer à Diretoria Executiva, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da decisão prevista no §1º.

§3º A diretoria Executiva terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos para julgar a manutenção do sigilo ou a disponibilização da informação ao usuário.

## **CAPÍTULO IX**

### **DA DENÚNCIA**

Art. 29. A Ouvidoria é a unidade responsável pelo recebimento, cadastro, análise prévia e encaminhamento de denúncias no âmbito desta agência, verificadas na execução dos serviços contratados, bem como na prática de infrações e desvios de conduta de colaboradores ou dirigentes.

Art. 30. A denúncia será apresentada, preferencialmente, em meio eletrônico, através do Sistema informatizado disponível no sítio eletrônico da INVESTE SP.

§1º Na hipótese de a denúncia ser recebida em meio físico, e-mail, telefone, presencialmente, ou qualquer outro meio de atendimento, a ouvidoria promoverá a sua inserção imediata no Sistema Informatizado da INVESTE SP.

§2º A denúncia recebida por qualquer unidade organizacional da INVESTE SP ou encaminhada por órgão externo deverá ser encaminhada, imediatamente, à ouvidoria para inserção no sistema informatizado referido no caput deste artigo.

§3º A denúncia recebida na ouvidoria que envolva matéria alheia à competência da agência será imediatamente encaminhada à unidade de ouvidoria do órgão ou entidade competente, com o consentimento do manifestante, no tocante ao compartilhamento dos seus dados pessoais, ou pseudonimizada, na ausência de anuência.

Art. 31. A denúncia será recebida e habilitada na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios pertinentes à INVESTE SP.

Parágrafo único. Não se tratando de denúncia sobre irregularidades ou indícios relacionados à INVESTE SP, a Ouvidora poderá comunicar ao denunciante o seu não recebimento ou encaminhar diretamente o fato à Ouvidoria do órgão a que disser respeito, informando ao denunciante o encaminhamento.

Art. 32. Quando as informações apresentadas pelo denunciante forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação das informações no prazo de 20 (vinte) dias contados do seu recebimento.

§1º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§2º O pedido de complementação de informação interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do denunciante.

§3º A falta da complementação da informação pelo denunciante no prazo estabelecido neste artigo acarretará o arquivamento da denúncia.

Art. 33. O autor da denúncia deverá cumprir os seguintes deveres:

I - Expor os fatos conforme a verdade;

II - Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III - Não agir de modo temerário; e

IV - Prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

§1º Caso quaisquer dos deveres do caput forem desrespeitados, a denúncia será encerrada sem produção de resposta conclusiva.

§2º Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, estará sujeito às responsabilizações administrativa, civil e penal, conforme a legislação correlata, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal.

## **CAPÍTULO X**

### **DA PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE**

Art. 34. As medidas de proteção ao denunciante de boa-fé no âmbito da INVESTE SP, tem por finalidade estabelecer diretrizes e ações para garantir o direito de qualquer pessoa relatar informações sobre irregularidades, ilícitos ou quaisquer ações ou omissões administrativas ao interesse público envolvendo a agência e seus funcionários, conselheiros e diretores, sem colocar em risco a sua segurança física e psíquica.

Parágrafo único. Ao denunciante serão asseguradas proteção integral contra quaisquer retaliações e isenção de responsabilização civil ou penal em relação ao relato, exceto se tiver apresentado, de modo consciente, informações ou provas falsas, bem como que fique caracterizada a sua má-fé ao apresentar denúncia que sabia de antemão ser infundada, agindo por interesse, vingança pessoal, ou outro motivo torpe.

Art. 35. São vedadas, no âmbito da INVESTE SP, quaisquer práticas que configurem retaliação ao denunciante, tais como:

I - discriminação, desvantagem ou tratamento injusto, calúnia, difamação, injúria, ofensas à honra, à imagem ou punição disciplinar;

II - supressão injustificada de atribuições cotidianas, resultando na marginalização do denunciante;

III - atribuição de rótulos pejorativos ao denunciante que resultem em obstáculos para que ele busque novas oportunidades em outras unidades organizacionais da agência;

IV - questionamento opinativo relacionado à saúde mental, competência profissional e honestidade do denunciante;

V - atribuição ao denunciante de novas e exorbitantes tarefas de impossível cumprimento com o intuito de deixá-lo exposto a constrangimentos;

VI - transferência imotivada de atribuições, mudança de local de trabalho ou de horário, com prejuízos ao bem-estar do denunciante ou de seus familiares;

VII - coerção, intimidação ou ameaça ao denunciante ou aos seus familiares;

VIII - avaliação de desempenho injusta, que tenha o objetivo de prejudicar a ascensão funcional e a melhoria na remuneração do denunciante;

IX - demissão sem justa causa, rebaixamento de função de forma injustificada, perda de benefícios ou assédio de qualquer natureza ao denunciante;

X - a execução, ameaça ou recomendação de atos de represália contra o denunciante, inclusive com objetivo de impedir ou influenciar indevidamente a prestação de informações ou cooperação.

Parágrafo único. A retaliação não se configura pela adoção de medidas pela INVESTE SP baseadas na aplicação adequada das leis, decretos, regulamentos, códigos de ética, de conduta e integridade e disposições contratuais de que é parte.

Art. 36. O denunciante que entender estar sendo submetido a represálias e retaliações deverá comunicar o ocorrido à área de ouvidoria da INVESTE SP, a qual dará processamento prioritário à apuração da conduta.

§1º O denunciante também poderá relatar situações de represália e retaliação aos órgãos de governança da INVESTE SP e ao Comitê de Ética e Correição.

§2º As situações de represália previstas no §1º deverão ser registradas na Ouvidoria para que sejam tomadas as devidas providências.

§3º A conduta de retaliação ou represálias, caso confirmada após os trâmites do devido processo legal sancionador, deverá ser severamente punida, conforme a sua gravidade.

§4º A confirmação da prática de retaliação ou represália poderá ensejar o agravamento de eventual sanção a ser aplicada em decorrência da denúncia.

§5º A confirmação da retaliação ou represália importará na declaração de nulidade do ato praticado com desvio de finalidade.

Art. 37. Qualquer cidadão que desejar realizar uma denúncia poderá, ainda que previamente à sua efetivação, aconselhar-se junto à área de ouvidoria, aos órgãos de governança da INVESTE SP ou à Comissão de Ética e Correição.

Parágrafo único. O aconselhamento terá caráter informal, sendo confidencial o teor do debate por todas as partes.

Art. 38. Ao denunciante é garantido o acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia, bem como a oportunidade de participar e contribuir com o processo de investigação que esteja em andamento em razão da informação que forneceu e de ser informado do resultado das apurações.

Art. 39. É possível a denúncia anônima, a qual será categorizada na tipologia de comunicação de irregularidades, para fins de inserção pela à área de ouvidoria, mas a sua habilitação estará condicionada ao fornecimento de informações precisas e pertinentes, abrangendo, quando possível, os seguintes dados:

I - os fatos ocorridos, com datas, lugares e pessoas envolvidas;

II - nome de testemunhas que presenciaram ou podem contribuir para a elucidação dos fatos;

III - documentos que tratem sobre os fatos, tais como: fotos, vídeos, processos, documentos avulsos; e

IV - quaisquer outros documentos ou informações que permitam uma melhor compreensão e apuração dos fatos.

Art. 40. A denúncia de má-fé claramente evidenciada configura infração disciplinar, estando o autor, quando funcionário, diretor ou conselheiro, sujeito a responder a processo administrativo sancionador, sem prejuízo de posteriores e eventuais responsabilizações nas áreas cível e criminal, conforme a legislação correlata, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal.

Parágrafo único. A simples não comprovação dos fatos denunciados ou mesmo a conclusão de sua não ocorrência não importa automaticamente na presunção de má-fé do denunciante.

Art. 41. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia.

§1º A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela área de ouvidoria, pelas áreas de apuração e pelos setores da agência que tenham recebido a denúncia.

§2º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante, preferencialmente por meio de sistema informatizado.

§3º A área de ouvidoria e as áreas de apuração terão controle de acesso, por meio de sistema informatizado, que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§4º A área de ouvidoria providenciará a pseudonimização da denúncia para o posterior envio aos órgãos ou entidades competentes para apuração, observado o disposto no §2º.

§5º A identidade do denunciante só poderá ser informada mediante seu consentimento prévio e esclarecido ou mediante decisão da autoridade competente, devidamente fundamentada, nos casos referidos na segunda parte do parágrafo único do Art. 34 desta Resolução.

## **CAPÍTULO XI**

### **DO ENCAMINHAMENTO INTERNO DA DENÚNCIA**

Art. 42. A Ouvidoria fará a análise prévia da denúncia e, na sequência, sendo matéria pertinente à agência, encaminhará a uma das Comissões de Ética e Correição, quando se tratar de assuntos de desvio ético ou disciplinar.

Art. 43. As comissões terão 20(vinte) dias, prorrogáveis por igual período, para realizarem o juízo de admissibilidade da denúncia e informarem, fundamentadamente, à Ouvidoria sobre o seu recebimento e processamento ou arquivamento.

Parágrafo único. Ultrapassado o prazo mencionado no caput, a ouvidoria notificará a comissão de Ética e Correição para que informe sobre a admissibilidade da denúncia em 02 (dois) dias corridos, sob pena de comunicação à Diretoria Executiva para adoção de providências.

Art. 44. Recebida a decisão de admissibilidade ou arquivamento, a ouvidoria dará ciência ao denunciante, no prazo de 10(dez) dias, informando-lhe acerca da irrecurribilidade da decisão e encerrará o caso.

## **CAPÍTULO XII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 45. A Ouvidoria produzirá relatórios semestrais com dados estatísticos sobre as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e acesso à informação, de que trata esta Resolução, encaminhando-os para apreciação da Diretoria Executiva e, posteriormente, remetendo-os para a apresentação ao Conselho Deliberativo, para subsequente divulgação anual ao público em geral, no sítio eletrônico da INVESTE SP.

Art. 46. Os relatórios semestrais serão elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:

I - quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações e denúncias);

Nº 01, de 06 de fevereiro de 2024.

II - proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades e outros;

III - percentuais de atendimento;

IV - níveis de satisfação com os serviços da agência;

V - pesquisas de opinião sobre a atuação da agência e da ouvidoria;

VI - indicadores quantitativos e qualitativos;

VII - sugestões e recomendações aos dirigentes da agência; e

VIII - informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

Art. 47. O relatório anual, elaborado após a aprovação dos semestrais pela instância competente, será disponibilizado no portal da agência e comporá o relatório de gestão.

Art. 48. Esta Resolução entra em vigor a partir da data de sua publicação.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**RUI GOMES DA SILVA JUNIOR**

Presidente

**PRESIDÊNCIA**

**PORTARIA Nº 01/2024-PRESI/ISP**

Designa funcionário para o exercício das funções de Controle Interno da Agência Paulista de Promoção de Investimentos e Competitividade - Investe São Paulo.

O Diretor-Presidente da Agência Paulista de Investimentos e Competitividade - Investe São Paulo, no uso das atribuições legais e estatutárias, RESOLVE:

Art. 1º Designar o empregado Cyro Mariquito Furtado, OAB/DF n.º 67560, RG: 13.321.460 SSP/MG, CPF 015.734.426-66, para a função de Titular de Controle Interno, no âmbito da Investe São Paulo.

Art. 2º Revoga-se a Portaria nº 01/2019/ISP, de 26 de abril de 2019.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**RUI GOMES DA SILVA JUNIOR**

Presidente

## **PORTARIA Nº 02/2024-PRESI/ISP**

Designa funcionário para o exercício das funções de Ouvidoria da Agência Paulista de Promoção de Investimentos e Competitividade - Investe São Paulo.

O Diretor-Presidente da Agência Paulista de Investimentos e Competitividade – Investe São Paulo, no uso das atribuições legais e estatutárias, em especial o art. 14 da Resolução nº 03/24-DIREX/ISP, RESOLVE:

Art. 1º Designar o empregado David Teles Ferreira, RG 99008000556 SSP/CE, CPF 914.289.713-00, para a função de Titular de Ouvidoria, no âmbito da Investe São Paulo.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

São Paulo, na data da assinatura digital.

**RUI GOMES DA SILVA JUNIOR**

Presidente

