



INVEST SP

Governo do Estado de São Paulo
INVEST SP - Agência Paulista de Promoção de Investimentos e
Competitividade
Diretoria Executiva

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 nºs 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 afim 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 irrecorribilidade 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 sitio 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);

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



Documento assinado eletronicamente por **Rui Gomes Da Silva Junior, Presidente**, em 05/02/2024, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0018845478** e o código CRC **E0AC2C1E**.

