



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP

**Protocolo: CC 123304/2015**

**Interessado: Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo**

**Assunto: Alteração do Decreto 60.399, de 29 de abril de 2014 que dispõe sobre as atividades das ouvidorias instituídas pela Lei 10.294, de 20 de abril de 1999.**

O protocolado acima referido foi apresentado à CCISP em reunião de 18/04/2017, sendo definida relatoria aos membros representantes da Fundação Procon – SP. O parecer foi apreciado na reunião de 20/06/2017 e aprovado pela unanimidade dos membros presentes à reunião

## **1. O que propõe a Desenvolve SP**

**Síntese da proposta:** A Agência de Desenvolvimento Paulista – Desenvolve SP requer a alteração do artigo 8º e, conseqüentemente, o ajuste do artigo 26 do Decreto nº 60.399/14, permitindo, assim, que o Ouvidor deixe de ter dedicação exclusiva, ou seja, que possa acumular funções.

### **Justificativas apresentadas pelo proponente:**

1.1. O número de “*interações relativas às atribuições*” (reduzido número de demandas), no último mandato do Ouvidor. Sustenta que havendo tal condição, o Ouvidor poderia deixar de ter dedicação exclusiva. Entende que desta forma, os princípios da economicidade e os interesses dos usuários de serviços públicos estariam sendo considerados;

1.2. Sendo a Desenvolve SP uma instituição financeira subordinada a fiscalização do Banco Central, cita a Resolução nº 3849/2010, que trata da constituição e funcionamento de ouvidorias, pois além de permitir que o Ouvidor não tenha dedicação exclusiva, “...*permite convênios e compartilhamento de ouvidorias entre as instituições*”. Considera que tal possibilidade ocorre em busca da economicidade, característica que reforça sua proposta.

## **2. O que prevê o Decreto 60.399/14**

**Artigo 3º - As Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:**

***I – independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;***

***(...)***

***IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;***



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP

**Artigo 8º** - Ouvidor é a função exercida por mandato, **de dedicação exclusiva**, destinada à gestão da Ouvidoria e formalmente designado por ato do dirigente máximo dos Órgãos ou entidades a que se refere o artigo 1º deste Decreto.

**Artigo 26** - A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da **administração pública**, que devem:

(...)

**IV** – resguardar a **autonomia e independência** das Ouvidorias, sendo **vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências**, ressalvado o disposto no item 3, do § 2º, do artigo 7º, do Decreto nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

### 3. Análise:

**3.1 – Ao propor o acúmulo de funções pelo Ouvidor, a Desenvolve SP, além de relativizar as características de independência, autonomia e imparcialidade das Ouvidorias do Estado de SP, princípios caros e essenciais para efetivamente o Ouvidor representar os interesses dos usuários dos serviços públicos, acaba por descaracterizar o importante trabalho que a Ouvidoria pode desenvolver no Órgão.**

De forma pioneira entre os Estados brasileiros, a Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos – Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, estabeleceu como direito do usuário o controle adequado sobre o serviço público. Para assegurar este direito, determinou a instituição de Ouvidorias e Comissões de Ética em todos os Órgãos do Governo do Estado de São Paulo.

Concebendo participação popular e controle social como mecanismos importantes no estado democrático de direito, ao buscar assegurar a qualidade dos serviços públicos, a Ouvidoria constitui instituto fundamental. Ao facilitar e estimular a interação do cidadão/sujeito de direitos com o Estado, a Ouvidoria assume papel relevante para o aprimoramento dos serviços públicos e para a cidadania.

A autonomia e independência dos Ouvidores são requisitos para atingir este objetivo, salvaguardando o ouvidor de toda e qualquer pressão interna ou externa, permitindo que exerça seu trabalho com liberdade<sup>1</sup>. Subordinado ao dirigente máximo da instituição, a autonomia dá-se sobre o Órgão, ou seja, sobre todos os departamentos e serviços que o compõem. Já a independência, a qualquer trabalho desenvolvido pelo Órgão, conferindo ao ouvidor a credibilidade que requer para, de fato, representar o interesse do cidadão e, por ele, interagir buscando melhorias no serviço público.

Os princípios de independência, autonomia, imparcialidade e isenção, previstos no Decreto 60.399/14, estão interligados e são interdependentes. Para que possa agir com imparcialidade, assegurando a análise e condução necessárias à manifestação de um cidadão, é fundamental não ter à priori ou como fundamento, o mesmo ponto de vista de

---

<sup>1</sup>Renata Tavares da Costa Bessa – O direito a uma Ouvidoria independente e a responsabilidade internacional do Estado Brasileiro.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP

quem exerce outra atividade no Órgão, uma vez que a análise, em tal caso, ficariapreviamente maculada pela tendência de defender pressupostos justificando decisões ou procedimentos questionados pelo cidadão. A imparcialidade pressupõe, em regra, a necessidade de autonomia e independência.

Portanto, conforme referido acima, a Ouvidoria Pública encerra em si um projeto maior que uma central de atendimento de demandas. Compreendidos e atendidos os princípios expostos no referido decreto, a atuação do Ouvidor, representando efetivamente os interesses dos usuários/cidadãos, impede a dupla atuação dentro do órgão, vez que há evidente contradição.

**3.2 – O princípio da economicidade, citado pelo proponente, não fica maculado com a manutenção da dedicação exclusiva pelo Ouvidor, ainda que a Ouvidoria possua reduzida demanda.**

De acordo com informações do relatório 2016 da Ouvidoria da Desenvolve SP, “a Ouvidoria recebeu, ao todo, 107 demandas no ano de 2016 . Esse total representou um acréscimo de 11% em relação ao ano de 2015, no qual a Ouvidoria recebeu 96 demandas”. Das demandas recebidas, resultaram 11 relacionadas aos serviços de Ouvidoria em 2016 e 08 em 2015<sup>2</sup>.

Mesmo com reduzida demanda, comparando com demais Órgãos do Governo do Estado SP, reforçamos a característica e proposta da Ouvidoria para além da recepção e tratativas pontuais das demandas. Considerar apenas o número de demandas recebidas para alegar a economicidade como razão para o Ouvidor exercer dupla função, relega a atuação da Ouvidoria dependente exclusivamente da provocação, o que transmutaria seu real objetivo.

Considerando as características dos serviços prestados pela Desenvolve SP, por meio dos quais há relacionamentos com múltiplos parceiros, tais como municípios do Estado e empresas privadas, o relacionamento do órgão com o cidadão, direta ou indiretamente, é valorizado com a existência da Ouvidoria nos preceitos legais atualmente válidos. Assim, a Ouvidoria é de grande valia para o incremento de desempenho qualitativo e obtenção de melhor resultado estratégico do Órgão, buscando efetivar a economicidade. A alocação dos recursos públicos para constituição e desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, com dedicação exclusiva do Ouvidor, estaria, assim, plenamente justificada se destacarmos que, além de atendimento às demandas, s.m.j., a interlocução com os receptores dos serviços prestados pelo Órgão constitui desafio constante e, particularmente à Desenvolve SP, talvez ainda maior.

**3.3 – A Resolução do Banco Central nº 4.433, de 23 de julho de 2015 não autoriza o acúmulo de função para o Ouvidor da Desenvolve SP**

---

<sup>2</sup>página 7 no endereço: <http://www.desenvolvesp.com.br/a2sitebox/arquivos/transparencia/1480.pdf>, acessado em 22/05/2017.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP

O Capítulo III – da Organização, especificamente no Artigo 4º da citada resolução prevê que a estrutura da ouvidoria deve ser compatível com as características de cada instituição e que ela não pode estar vinculada a setores da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições:

**Artigo 4º** *A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.*

**Parágrafo único.** *A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna.*

Embora o parágrafo exemplifique setores em que haveria conflito de interesses com a atuação do Ouvidor, ao entender que à Ouvidoria não cabe apenas o recebimento passivo de manifestações, entendemos que a atuação simultânea do Ouvidor em qualquer setor da instituição conflita interesses.

Já no Art. 10 encontramos a possibilidade de ouvidor desempenhar outras funções na mesma instituição, porém o §2º veda tal possibilidade em determinadas condições:

**§2º** *Nos casos dos bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro, que estejam sujeitos à obrigatoriedade de constituição de comitê de auditoria, na forma da Resolução nº 3.198, de 27 de maio de 2004, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria.*

Sendo uma instituição financeira de fomento, aqui se enquadra a Desenvolve SP. Atendendo a regulação do Banco Central, o Órgão constituiu o comitê de auditoria, conforme pode ser observado nas informações divulgadas em sua página na internet, quando trata do Regimento do Comitê de Auditoria:

*“Este regimento, elaborado com base nas melhores práticas de governança corporativa e em atendimento ao artigo 15, inciso I da Resolução nº. 3,198/04 do Conselho Monetário Nacional, estabelece regras de funcionamento do Comitê de Auditoria da Desenvolve SP – Agência de Fomento do Estado de São Paulo S.A., instituído pela Assembleia Geral Extraordinária de 28 de dezembro de 2012”<sup>3</sup>*

Portanto, a regulação específica sobre Ouvidorias do Banco Central veda a possibilidade do Ouvidor da Desenvolve SP desempenhar outras funções dentro da instituição.

---

<sup>3</sup><http://www.desenvolvesp.com.br/a2sitebox/uploads/files/regimentocomitedeauditoria.pdf>



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP

**3.4 - Conclusão:**

Considerando que a proposta apresentada conflita com o cerne e conceitos da legislação paulista;

Considerando que a Resolução nº 4.433 do Banco Central não apresenta fundamentos que sustentem a alegação da Desenvolve SP para que a atuação de sua Ouvidora possa incluir o desempenho de outras funções no órgão;

Considerando que o Estado de São Paulo foi precursor em legislação protetiva dos direitos dos usuários de serviços públicos e de constituição de ouvidorias em todos os Órgãos do Governo do Estado de São Paulo e, por esta e outras razões deve continuar fazendo valer os princípios nela estabelecidos;

**Concluimos pela não alteração do Decreto 60.399/14, nos moldes solicitados pelo proponente, sob pena dos esforços empreendidos até o momento perderem força e significado.**

Compreendendo a situação vivenciada pelo proponente, reforçamos a possibilidade de diálogo da Desenvolve SP com a Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, a fim de, juntos, buscarem as melhores soluções que possam compatibilizar a sustentação dos princípios e normas de Ouvidoria, acima referidos, com a situação específica da Ouvidoria da Desenvolve SP.

Sendo o parecer aprovado pelos membros da CCISP, encaminhe-se à Desenvolve SP para conhecimento e adoção de medidas cabíveis

CCISP, 20 de junho de 2017

Maria Inês Fornazaro  
Presidente da CCISP



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
**Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos - CCISP**