

## POLÍTICA DE OUVIDORIA

### 1. DEFINIÇÕES

Para efeitos desta Política, considera-se:

- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades, como corrupção, fraude, lavagem de dinheiro, assédio moral e sexual e demais comportamentos antiéticos, destoantes das normativas internas e da legislação aplicáveis à estatal.
- **Reclamação:** Insatisfação com serviços, procedimentos ou atendimentos.
- **Sugestão:** Envio de ideias e propostas para melhoria de serviços ou processos.
- **Elogio:** Reconhecimento de bons serviços ou atendimentos.
- **Solicitação:** Pedido de informação, esclarecimento ou prestação de serviço.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

A política de Ouvidoria está fundamentada nas seguintes legislações:

- **Lei nº 13.303/2016 e Lei nº 14.133/2021:** Regem a gestão e transparência de sociedades de economia mista como a ETIPI, garantindo participação social e responsabilidade, com subsidiariedade da Lei nº 14.133/2021 em caso de omissão.
- **Lei nº 12.846/2013:** Trata da responsabilização por atos de corrupção, facilitando a comunicação e protegendo os denunciantes.
- **Lei nº 13.709/2018 (LGPD):** Garante a proteção de dados pessoais e sensíveis no processo de denúncias, seguindo a legislação de proteção de dados.

- **Lei nº 8.429/1992:** Estimula o combate à improbidade administrativa e aprimora a atuação do setor de ouvidoria da ETIPI.



- **Lei nº 9.613/1998:** Direciona o combate à lavagem de dinheiro, integrando a política de compliance da ETIPI.
- **Lei nº 12.529/2011:** Visa garantir a livre concorrência, permitindo denúncias sobre práticas anticoncorrenciais.
- **Lei nº 12.527/2011:** Promove o acesso à informação pública, em alinhamento com os princípios constitucionais de transparência.
- **Lei nº 13.460/2017:** Protege os direitos dos usuários de serviços públicos.
- **Código de Ética e Conduta da ETIPI:** Define os princípios de ética e conduta para servidores e colaboradores da ETIPI.
- **LINDB (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro):** Inere-se pontuar ainda, como fonte analógica, as diretrizes da LINDB com o intuito de zelar pela justiça, a segurança jurídica e a transparência, considerando as peculiaridades de cada caso

### 3. ABRANGÊNCIA

A política de Ouvidoria da ETIPI é aplicável a esta, todas as suas subsidiárias e acessível a todos os servidores, administradores, prestadores de serviços e terceiros à atividade da ETIPI que queiram solicitar informações, pretendam denunciar ato ilegal do qual tenham conhecimento, fornecer sugestões ou reclamações para o aprimoramento do canal de denúncias da instituição servindo como parâmetro legal e institucional para a viabilidade destes atos.

### 4. OBJETIVOS



O setor de ouvidoria tem como objetivo principal atuar como um canal de comunicação entre a ETIPI, suas subsidiárias e terceiros, incluindo servidores, terceirizados, fornecedores e a sociedade em geral.

Nestes termos, resta indispensável o estabelecimento de políticas para a sua gestão, com o intuito de garantir o respaldo aos direitos e deveres legais e institucionais, bem como constituir maior celeridade e eficiência aos processos e procedimentos da Empresa de Tecnologia da Informação do Piauí (ETIPI), nos moldes de sua missão, valores e objetivo.

## 5. PRINCIPIOS

As políticas de ouvidoria são baseadas nos princípios de transparência, prestação de contas, equidade, responsabilidade corporativa, acessibilidade, imparcialidade, confidencialidade, eficiência, justiça, boa-fé, responsabilidade, autoconhecimento, respeito e assiduidade, conforme estabelecido pelo Código de Ética e conduta da ETIPI, Lei Estadual nº 8.017/2023, Lei Federal nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) e artigos 37 ao 41 da Constituição Federal de 1988.

## 6. DIRETRIZES

### 6.1. Gerais

Toda e qualquer tramitação que envolva o setor de ouvidoria da ETIPI será pautada pelos seguintes princípios:

**Transparência:** Todas as informações e procedimentos serão amplamente divulgados nos canais de comunicação da estatal para que seja de amplo conhecimento e manuseio a todos os usuários e terceiros interessados, mitigando-se assim práticas que violem as Leis nº 12.846/2013 e a Lei nº 12.527/2011;

**Ética:** Todas as tratativas inerentes a exequibilidade do setor de ouvidoria serão regidas com base no Código de Ética e Conduta da ETIPI, na Lei Estadual nº 8.017/2023 e nas demais normativas internas, visando tutelar a Missão, os Valores e os Princípios Institucionais da estatal;



**Inovação:** Através das informações colhidas no canal de denúncia, as tratativas serão ferramentas propulsoras de debates e de ajustes necessários ao aprimoramento da estatal junto às normativas legais e institucionais;

**Eficiência:** Receber, avaliar e investigar as denúncias, anônimas ou identificadas, de desvio de conduta, comportamentos antiéticos ou descumprimento das diretrizes estabelecidas na legislação e nas normativas internas da ETIPI;

**Segurança:** Garantir proteção e sigilo para denunciantes e para os servidores vinculados a esta atividade com o fito de mitigar retaliações;

## 6.2. Específicas

### Relatórios e Transparência

A Ouvidoria deve elaborar relatórios periódicos com dados consolidados sobre as manifestações recebidas, respeitando a confidencialidade dos envolvidos. Esses relatórios devem ser divulgados de forma transparente, visando promover a melhoria contínua dos processos e serviços da organização;

### Treinamento e Capacitação

Realizar treinamentos periódicos para os colaboradores sobre o papel da Ouvidoria, a importância da transparência e o respeito aos princípios legais aplicáveis;

### Avaliação e Melhoria Contínua

A Ouvidoria deve ser avaliada regularmente para identificar áreas de melhoria e assegurar a eficácia e eficiência do atendimento. Isso inclui revisões de procedimentos e a implementação de novas tecnologias ou práticas.

## 7. ESPECIFICAÇÕES

### 7.1. ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

**Ouidor:** Responsável por receber, analisar e encaminhar as manifestações recebidas, garantindo a imparcialidade e a confidencialidade dos processos.



**Canais de Comunicação:** O setor de ouvidoria da ETIPI disponibilizará múltiplos canais de comunicação, garantindo o acesso amplo e fácil para todos os interessados, sendo estes:

**E-mail:** [ouvidoria@etipi.pi.gov.br](mailto:ouvidoria@etipi.pi.gov.br)

**Site:** [etipi.com.br/fale-conosco](http://etipi.com.br/fale-conosco)

**Site:** [etipi.com.br/denuncias](http://etipi.com.br/denuncias)

Plataforma Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>.

## 7.2. PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO

**Recepção de Manifestação:** No primeiro contato entre o interessado e o ouvidor, será realizado o registro de todas as manifestações recebidas por meio dos canais de comunicação, permitindo o gerenciamento e o acompanhamento das manifestações, assegurando o anonimato do denunciante quando solicitado.

**Análise e Encaminhamento:** Após o recebimento da manifestação, será realizada a análise das informações da seguinte forma:

- **Tratativa da própria ouvidoria:** Neste caso, a própria ouvidoria consegue receber a manifestação e realizar a tratativa correspondente, por exemplo, casos de solicitações, sugestões e reclamações. Todavia, far-se-á necessário a elaboração de um relatório contendo estas informações para que ocorra o acompanhamento das demandas e tratativas com o fito de propiciar uma maior eficiência aos processos internos da ETIPI;
- **Demandas incompletas:** Nos casos em que as informações fornecidas pelo demandante não sejam satisfatórias à demanda pleiteada, deverá ser solicitado ao demandante que a complete e, posteriormente, que retorne o contato à Ouvidoria da ETIPI;
- **Encaminhamento de tratativas:** Temáticas geralmente voltadas às denúncias deverão ser encaminhadas ao setor competente para a análise e a tratativa correspondente;



Os casos de encaminhamento de tratativas serão precedidos da elaboração de um relatório contendo as informações do denunciante, em se tratando de anonimato deverá estar devidamente discriminado, os fatos narrados, data, local, setor (s) e pessoa (s) envolvida (s).

Ato contínuo, deverá ser realizada a abertura de processo SEI no qual ocorrerá o encaminhamento do relatório ao Comitê de Ética e Integridade. O comitê, por sua vez, não sendo o caso de denunciante anônimo, poderá retornar para Ouvidoria caso entenda ser Demanda incompleta ou enviá-la para o respectivo setor a referenciado na denúncia para ciência, esclarecimentos sobre os fatos narrados, acompanhamento e fiscalização mútua, bem como indicar a adoção de medida de interrupção da irregularidade, afastando o suspeito ou interrompendo a atividade, caso seja necessário.

**Resposta ao Manifestante:** Garantir a resposta adequada e dentro do prazo estabelecido, mantendo o manifestante informado sobre o andamento e o desfecho de sua manifestação.

Nesse diapasão, uma vez que será necessário o cadastro do denunciante junto ao sistema de canal de denúncia da estatal acerca das denúncias identificadas, as devolutivas às manifestações, far-se-ão no prazo de 20 (vinte) dias úteis, prorrogável uma única vez, por mais dez dias, desde que devidamente fundamentada, nos termos do Art. 11, § 1º e § 2º da Lei 12527/2011 e parágrafo único e caput do Art. 16 da Lei 13460 de 2017.

Os casos de denúncia anônima, em razão da ausência de identificação do manifestante, não originarão número de protocolo, bem como não incorrerão em devolutivas àquele que deu causa ao requerimento.

**Confidencialidade e Proteção ao Denunciante:** Assegurar a confidencialidade das informações recebidas e proteger os denunciadores contra qualquer forma de retaliação nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.460/2017.



## 8. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todos os servidores e terceiros inerentes à atividade da estatal possuem o compromisso e o dever de comunicar, imediatamente, qualquer indício ou fato de ato lesivo à missão, aos valores e ao objetivo da ETIPI, seja também por práticas que violem a legislação vigente, seja por práticas que violem normativas internas da estatal.

Qualquer situação de risco à corrupção, fraude, suborno, conflito de interesse, assédio moral e sexual deverá ser imediatamente comunicado, por meio do canal de denúncia da instituição, e repassado ao Comitê de Ética e Integridade da ETIPI e ao setor de *Compliance* da ETIPI para a devida apuração e tratativa.

A interpretação e a aplicação desta política deverão ser realizadas à luz dos instrumentos legais supracitados, concomitante às normativas internas da ETIPI, como o Estatuto Social, os Regimentos Internos e o Código de Ética e Integridade da estatal.

Em caso de dúvida, quanto ao conteúdo ou a aplicação desta política, suspeita de violação ao seu conteúdo ou sugestões, deverá ser consultado o Comitê de Ética e Integridade mediante requerimento protocolado via Processo SEI e encaminhado ao Diretor-Presidente do Comitê.

## 9. VIGÊNCIA

A política Ouvidoria da Empresa de Tecnologia da Informação do Piauí deverá ser revisada a cada 2 ( dois ) anos, ou quando necessário, para eventuais adequações.



## 10. APROVAÇÃO

Documento aprovado pelo Conselho de Administração (CA) em 27/03/2025.