

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

EMITENTE:	OUVIDORIA
COLABORADOR:	ACIR, APLA
APROVADOR:	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Histórico das revisões

Rev. Nº	Data	Descrição
00	29/06/2021	Emissão inicial submetida à Diretoria Executiva na RD nº 28/21, de 16/06/2021, e aprovada pelo Conselho de Administração em 29/06/2021, por meio da DEL/CA/028/2021.

Sumário

1. Definições
2. Conteúdo específico
3. Referências
4. Anexos

1. Definições

- 1.1. Alta Administração** - pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla a Finep no mais alto nível (membros da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração).
- 1.2. Autoridade de Monitoramento da LAI** - colaborador designado pelo presidente da Finep, responsável por verificar o cumprimento da LAI e por recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à efetividade do acesso à informação na empresa.
- 1.3. Colaborador** - pessoa física que tenha vínculo celetista, estatutário ou administrativo com a Finep (empregado do quadro efetivo; membros da Diretoria Executiva e colegiados; ocupantes de cargos em comissão não pertencentes ao quadro de empregados efetivos da Finep); que preste serviços, nas dependências físicas da Finep ou fora dela, mediante contrato firmado com empresa interposta (serviços terceirizados, temporários, consultoria jurídica e outros); que atue como estagiário ou jovem aprendiz ou que atue como consultor *ad hoc* da Finep.
- 1.4. Controle Social** - participação da sociedade na administração pública, com objetivo de acompanhar e fiscalizar as ações de Governo, a fim de solucionar os problemas e assegurar a manutenção dos serviços de atendimento ao cidadão.
- 1.5. LAI** - denominação abreviada da Lei nº 12.527/2011 – “Lei de Acesso à Informação”.
- 1.6. Parceiros de negócio** - pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que, por força de lei, contrato ou qualquer ato jurídico, façam uso dos instrumentos de apoio financeiro oferecidos pela Finep ou prestem serviços à Finep, sejam eles de natureza presencial ou remota, permanente, temporária, excepcional ou eventual.
- 1.7. Prestação de contas** - é o instrumento de gestão pública mediante o qual os administradores apresentam e divulgam informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial do exercício, com vistas ao controle social e ao controle institucional previsto nos artigos 70, 71 e 74 da Constituição Federal.
- 1.8. Público externo** - clientes da Finep, agentes financeiros, investidores, associações de classe, agentes de instituições de ciência e tecnologia, cidadãos; e demais pessoas físicas

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

ou entidades que demandem informações ou sejam contatadas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente da Finep.

- 1.9. Responsáveis web** - colaboradores, nomeados em portaria da presidência da Finep, responsáveis por fornecer e validar as informações e atualizações no site da Finep.
- 1.10. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** - serviço prestado pela Finep, com base na Lei de Acesso à Informação, para atendimento e orientação do público em geral quanto ao acesso a informações, tramitação de documentos e recebimentos de pedidos de acesso à informação.
- 1.11. Transparência ativa** - divulgação de informações e dados por determinação legal ou por iniciativa da própria Finep, independentemente de requerimento.
- 1.12. Transparência passiva** - disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica.
- 1.13. Unidade de Comunicação** - unidade organizacional responsável por realizar o tratamento e a distribuição da informação no site da Finep quanto ao formato do conteúdo, com base em conhecimentos técnicos de Comunicação Social e Publicidade.

2. Conteúdo específico

2.1. Objetivos

2.1.1. São objetivos da Política de Divulgação de Informações:

- a. Explicitar as diretrizes de transparência ativa e passiva para a Finep, buscando alinhamento às melhores práticas de divulgação de informações, em conformidade com a legislação aplicável, em especial com o preconizado pela Lei das Estatais, pela LAI e por seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/12).
- b. Promover a ampla divulgação das informações de interesse público, pautada nas necessidades dos parceiros de negócios e da sociedade em geral, primando pela objetividade, qualidade, transparência, veracidade, completude, consistência e tempestividade, considerando o controle social como inerente ao compromisso público, valor acolhido pela Finep em sua identidade organizacional.
- c. Dar cumprimento ao dever de prestação de contas previsto no parágrafo único do artigo 70, da Constituição Federal.

2.2. Abrangência

2.2.1. A presente política se aplica a todos os colaboradores da Finep e aos demais parceiros de negócios da organização.

2.3. Princípios

2.3.1. São princípios norteadores da divulgação de informações da Finep:

- a. **Transparência:** fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública por meio de divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações e a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação.
- b. **Publicidade:** observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção.
- c. **Foco estratégico e no cidadão:** além de prestar contas sobre os fatos pretéritos, os administradores devem apresentar a direção estratégica da Finep na busca de resultados para a sociedade, proporcionando uma visão de como a estratégia se relaciona com a capacidade de gerar valor público no curto, médio e longo prazos e

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

demonstrar o uso que a Finep faz dos recursos, bem como os produtos, os resultados e os impactos produzidos.

- d. Conectividade da informação: as informações devem mostrar uma visão integrada da inter-relação entre os resultados alcançados, a estratégia de alocação dos recursos e os objetivos estratégicos definidos para a atuação da empresa; e da inter-relação e da dependência entre os fatores que afetam a capacidade da Finep alcançar os seus objetivos ao longo do tempo.
- e. Materialidade: devem ser divulgadas informações sobre assuntos que afetam, de maneira significativa, a capacidade da Finep alcançar seus objetivos de geração de valor público no curto, médio e longo prazos e com conteúdo relevante para a sociedade, em especial para os parceiros de negócio.
- f. Concisão: os textos não devem ser mais extensos do que o necessário para transmitir a mensagem e fundamentar as conclusões.
- g. Confiabilidade e completude: devem ser abrangidos todos os temas materiais, positivos e negativos, de maneira equilibrada e isenta de erros significativos, de modo a evitar equívocos ou vieses no processo decisório dos usuários das informações.
- h. Coerência e comparabilidade: as informações devem ser apresentadas em bases coerentes ao longo do tempo, de maneira a permitir acompanhamento de séries históricas da Finep e comparação com outras organizações de natureza similar.
- i. Clareza: deve ser utilizada linguagem simples e imagens visuais eficazes para transformar informações complexas em relatórios e documentos facilmente compreensíveis.
- j. Tempestividade: as informações devem estar disponíveis em tempo hábil para suportar os processos de transparência, responsabilização e tomada de decisão por parte dos cidadãos e seus representantes, dos usuários de serviços públicos e dos provedores de recursos, e dos órgãos do Poder Legislativo e de controle, incluindo as decisões relacionadas ao processo orçamentário e à situação fiscal, à alocação racional de recursos, à eficiência do gasto público e aos resultados para os cidadãos.
- k. Receptividade: compromisso com a comunicação aberta e eficiente e de estar disponível para o recebimento de comentários e sugestões que tenham como objetivo contribuir para a consecução da missão da Finep e/ou o aprimoramento da comunicação e transparência.
- l. Confidencialidade: dever legal de respeitar o sigilo imposto pela legislação brasileira ou estrangeira, este decorrente dos contratos celebrados com partes internacionais, quando aplicável. Tal princípio é indispensável para a manutenção da relação de confiança estabelecida com os parceiros de negócio e com a própria sociedade.
- m. Controle Social: Fortalecimento do controle social da Administração Pública.

2.4. Transparência ativa

- 2.4.1. A Finep deve atuar proativamente na divulgação de informações de interesse coletivo ou geral relativamente às suas atividades.
- 2.4.2. Devem ser priorizadas para publicização em transparência ativa as informações com grande incidência de solicitações em transparência passiva.
- 2.4.3. A Unidade de Comunicação fará o tratamento das informações e mensagens fornecidas pelos Responsáveis Web e pela alta administração da Finep, utilizando-se de técnicas de jornalismo e publicidade, cuidando da imagem da Finep junto aos seus colaboradores,

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

parceiros de negócio e público externo.

- 2.4.4. Caberá também à Unidade de Comunicação realizar o lançamento das informações recebidas dos Responsáveis web no site da Finep.
- 2.4.5. Os Responsáveis web deverão fornecer informações para a Unidade de Comunicação, respeitando as disposições presentes nesta política e seus normativos derivados, responsabilizando-se ainda pela atualização periódica dos conteúdos fornecidos.
- 2.4.6. O site institucional da Finep deve atender aos seguintes requisitos técnicos para divulgação proativa das informações:
 - a. Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo, em conformidade com as boas práticas de codificação e organização de páginas da internet.
 - b. Garantir a autenticidade e a integridade de todas as informações disponíveis.
 - c. Manter a atualidade das informações, dados e relatórios disponíveis para acesso, informando-se a data da última modificação.
 - d. Garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.
 - e. Observar o modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) e os Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG).
 - f. Empregar linguagem cidadã, evitando as informações que possam ter seu entendimento comprometido por uso de nomenclaturas pouco conhecidas ou termos técnicos;
 - g. Possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários.
 - h. Manter por pelo menos cinco anos os registro das modificações realizadas no site.
- 2.4.7. A divulgação proativa das informações no site da Finep deverá considerar o rol mínimo estabelecido em normativo derivado desta política, sem prejuízo de outras informações de interesse coletivo ou geral.
- 2.4.8. A autoridade de monitoramento da LAI deverá possuir meios para realizar o monitoramento do atendimento da transparência ativa no site da Finep, conforme rol previsto em normativo derivado desta política, devendo emitir relatórios periódicos à presidência da Finep, com as recomendações cabíveis.

2.5. Transparência passiva

- 2.5.1. O atendimento ao público externo, incluindo as solicitações e pedidos de informação (transparência passiva) será realizado pelos seguintes canais de comunicação:
 - a. Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC);
 - b. Serviço de telefonia, para atendimento do PABX da Finep;
 - c. Atendimento a pedidos de acesso à informações, prestado pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, nos termos da Lei de Acesso à Informação;
 - d. Ouvidoria, que receberá e dará tratamento a denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios;
 - e. Atendimento regional, prestado pelas equipes de atendimento dos escritórios regionais da Finep e agentes descentralizados;

2.6. Serviço de Atendimento a Cliente (SAC)

- 2.6.1. O SAC da Finep é um canal de relacionamento com o público externo que possui, entre

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

outros, os seguintes objetivos:

- a. Prestar atendimento de excelência, oferecendo informações atualizadas e confiáveis aos seus usuários a respeito dos produtos e serviços da Finep e demais assuntos relacionados às suas atividades operacionais.
- b. Contribuir, juntamente com as unidades organizacionais responsáveis pelos canais de comunicação da Finep, para a excelência no relacionamento entre a instituição e o público externo.
- c. Ampliar o conhecimento do perfil do cliente potencial e suas necessidades.
- d. Dar tratamento formal às demandas de seus usuários, referentes à atuação e aos produtos, serviços, procedimentos, rotinas, normas e material promocional da Finep, excetuando-se as demandas cujo tratamento compete à Ouvidoria e ao SIC da Finep.
- e. Orientar seus usuários sobre o canal de comunicação adequado para cada demanda que lhe for apresentada, quando se tratar de assunto fora do escopo de atuação do Serviço de Atendimento ao Cliente da Finep.
- f. Manter um histórico eficiente e fidedigno do relacionamento com seus usuários.

2.6.2. O SAC da Finep poderá ser acessado por meio de telefone, e-mail ou carta.

2.7. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

- 2.7.1. Qualquer interessado, pessoa física ou jurídica poderá apresentar pedido de acesso à informação, preferencialmente, por meio de acesso à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, da Controladoria-Geral da União, cujo *link* deverá estar disponibilizado no site da Finep e na intranet.
- 2.7.2. Também deve ser disponibilizado, nos protocolos da sede e escritórios regionais, formulário de solicitação de informação para aqueles que queiram apresentar o pedido em meio físico junto ao SIC.
- 2.7.3. São vedadas exigências relativas aos motivos determinantes do pedido de informação.
- 2.7.4. O pedido deverá ser atendido em até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) mediante justificativa expressa a ser dada ao requerente.
- 2.7.5. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos, quando poderá ser cobrado, daqueles cuja situação econômica permitam fazê-lo, o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.
- 2.7.6. A negativa de acesso ou o acesso parcial à informação será comunicada ao requerente com as razões de fato e de direito da recusa ou do acesso parcial, bem como a possibilidade de recurso e a autoridade que o apreciará.
- 2.7.7. Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:
 - a. genéricos;
 - b. desproporcionais ou desarrazoados; ou
 - c. que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações. Nesta hipótese, e caso as informações sejam públicas, a Finep deverá indicar o local onde se encontram para que o requerente possa realizar a interpretação, consolidação ou tratamento dos dados.
- 2.7.8. Os pedidos de informação relacionados a convênios, contratos e às parcerias regionais serão respondidos pela Finep com base nas informações obtidas junto aos contratantes e

POLÍTICA DE DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

parceiros estaduais e municipais.

2.7.9. O detalhamento do funcionamento do SIC encontra-se disposto na norma de tipificação e acesso à informação vigente.

2.8. Outros instrumentos de divulgação e mídias sociais

2.8.1. As informações de interesse coletivo ou geral também devem ser divulgadas em relatórios de atividades e balanços, e, sempre que possível, em palestras, reuniões, material informativo digital e impresso, correio eletrônico, bem como nas mídias sociais (tais como Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn e Youtube), observando-se a política de porta-vozes da Finep.

2.8.2. Os colaboradores deverão observar as orientações previstas na norma de participação em mídias sociais da Finep vigente.

2.9. Tratamento de omissões e exceções

2.9.1. Os casos omissos e as exceções deverão ser submetidos à Diretoria Executiva da Finep.

3. Referências

3.1. Guia de Transparência Ativa (GTA) para os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, 6ª edição - 2019;

3.2. Instrução Normativa-TCU 84, de 22 de abril de 2020;

3.3. Guia de Padronização de Informações das Empresas Estatais Federais nos Portais da Internet - Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST) - 2ª edição;

3.4. Resolução CGPAR 05, de 29 de setembro de 2015;

3.5. Lei nº 12.527/11 Lei de Acesso à Informação;

3.6. Lei nº 13.303/16 Lei das Estatais;

3.7. Marco Legal de CTI Decreto 9.283/18;

3.8. N-GES-005/12 - Norma de Tipificação e Acesso à Informação;

3.9. N-RHM-017/11 - Norma de Participação em Mídias Sociais;

3.10. P-GES-002/13 - Política de Porta-Vozes Finep.

4. Anexos

Não se aplica.