

### **Missão**

“Promover o desenvolvimento sustentável através do apoio técnico e financeiro voltado às necessidades da sociedade paranaense.”

### **Visão**

“Ser referência como instrumento financeiro no apoio ao desenvolvimento sustentável do Paraná.”

### **Compromisso**

Promoção do desenvolvimento econômico sustentável do Estado do Paraná, o combate à corrupção em todas as suas formas e o cumprimento de todas as normas vigentes no País.

### **Valores**

“Ética, transparência, comprometimento, confiabilidade, cooperação e inovação.”

Honestidade – Gerir todos os negócios com lisura e correção, de acordo com as Leis do País.

Competência – Executar suas atribuições profissionais com o suporte do conhecimento, habilidades e atitudes assertivas.

Comprometimento – Agir de forma dedicada e comprometida com os princípios, os valores, a visão e a missão da FOMENTO PARANÁ.

Ética – Agir de acordo com valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente e honesta.

Responsabilidade – Ser responsável por suas ações e decisões, em

## **Código de Conduta e Integridade**

comprometimento com os objetivos da FOMENTO PARANÁ.

Transparência – Atuar e informar de forma clara e verdadeira.

Confiabilidade – Atuar de modo manter a credibilidade e a confiança em relação à capacidade técnica da empresa na gestão dos negócios.

Cooperação – Atuar na premissa de que a colaboração entre indivíduos ou organizações contribui para a excelência da atividade da empresa.

Inovação – Atuar incorporando todas as inovações gerenciais, técnicas ou tecnológicas que a custo razoável melhorem a atuação da empresa.

### **Políticas**

Comunicação – Fornecer de forma clara e correta todas as informações que os clientes e a sociedade necessitam para tomar decisões em relação à FOMENTO PARANÁ.

Clientes – Atuar para garantir a satisfação dos clientes, mantendo, ampliando e inovando sua atuação no setor.

Segurança – Buscar a segurança como dever e direito de todos.

Qualidade – Buscar permanentemente a excelência dos produtos próprios e dos adquiridos.

Gestão de Pessoas – Incentivar e proporcionar o comprometimento e o crescimento pessoal e profissional dos empregados.

Sustentabilidade – Inserir a preocupação com a sustentabilidade ambiental, social e

econômica em todas as nossas atividades.

## **Introdução**

A instituição de um Código de Conduta e Integridade é obrigatória para todas as empresas públicas e para as sociedades de economia mista, de acordo com a Lei nº 13.303/16.

No cumprimento desta tão importante determinação legal, é instituído o Código de Conduta e Integridade da FOMENTO PARANÁ.

O Código de Conduta e Integridade é um instrumento que incorpora as principais normas de conduta que devem orientar os negócios da FOMENTO PARANÁ e objetiva fixar os preceitos fundamentais para adequação das ações da empresa e dos seus colaboradores aos princípios constitucionais da legalidade, da moralidade e da probidade administrativa.

Assim, o objetivo básico deste Código de Conduta e Integridade é constituir um roteiro seguro destinado a evitar atos de corrupção, atos de improbidade administrativa e atos lesivos à FOMENTO PARANÁ e à sociedade.

Com o firme propósito de dar cumprimento à legislação, o Código de Conduta e Integridade contém um conjunto de proposições e normas claras sobre as condutas que orientam os negócios e relacionamentos da FOMENTO PARANÁ, que devem ser observados diuturna e rotineiramente pela Administração da empresa e por todos os colaboradores, expressando o compromisso da FOMENTO PARANÁ quanto à:

- a) Diversidade, à igualdade de oportunidades e respeito no local de trabalho;
- b) Ao meio ambiente, à saúde e à segurança;
- c) À proteção das informações e dos documentos mantidos e divulgados internamente ou nos diferentes meios de comunicação;

## **Código de Conduta e Integridade**

- d) À integridade financeira e aos registros da FOMENTO PARANÁ;
- e) Ao uso de recursos da FOMENTO PARANÁ;
- f) Aos conflitos de interesse;
- g) Às relações com fornecedores;
- h) Às relações com poder público e órgãos reguladores;
- i) Aos relatos de dúvidas e infrações ao código;
- j) Às relações com acionistas.

Este Código foi aprovado pelo Conselho de Administração em reunião do dia 29/06/18.

O Código de Conduta e Integridade deve ser observado por todos os colaboradores e Diretores da FOMENTO PARANÁ, bem como pelos integrantes dos Conselhos de Administração e Fiscal.

Aplica-se o Código também em relação a fornecedores, prestadores de serviços em geral e a todos os parceiros de negócios, que devem agir de acordo com as leis, normas e regulamentações que afetam o negócio da FOMENTO PARANÁ.

Medidas punitivas a condutas antiéticas, como advertência verbal ou escrita, restituição de valores, suspensão e demissão, bem como medidas judiciais contra terceiros podem ser adotadas para salvaguardar a reputação e a imagem da FOMENTO PARANÁ e para induzir à prática da ética nas relações comerciais da empresa.

Este código não engloba todas as situações que podemos encontrar nas transações comerciais, mas apresenta um modelo de como devemos nos comportar em nome da FOMENTO PARANÁ.

Todos os colaboradores e administradores da FOMENTO PARANÁ deverão realizar

## Código de Conduta e Integridade

a leitura do Código.

Fornecedores, prestadores, clientes e outras pessoas direta ou indiretamente envolvidos nas atividades da empresa serão devidamente informados sobre a importância de sua adesão às normas do Código.

Após a leitura, o colaborador deve preencher e assinar o **Termo de Compromisso**, que se encontra ao final do Código, como prova de que a mensagem foi entendida e será seguida.

A aplicação prática dos princípios aqui constantes é uma condição para fazer parte da FOMENTO PARANÁ como colaborador ou administrador, ou para ser parceiro de negócios.

## **Código de Conduta e Integridade**

### 1. MENSAGEM DA DIRETORIA

Prezado Colaborador,

Com satisfação apresentamos o Código de Conduta e Integridade da FOMENTO PARANÁ.

O Código de Conduta e Integridade da nossa empresa constitui um poderoso instrumento para orientar nossas condutas pessoais e institucionais, mantendo a empresa nos limites da ética, da moralidade e da probidade.

Nosso Código de Conduta e Integridade é baseado em valores muito importantes, tais como, respeito, honestidade, competência, comprometimento, ética, responsabilidade, transparência, confiabilidade, cooperação e inovação.

É com base nestes valores que a FOMENTO PARANÁ exercerá todas as suas atividades de fomento da economia do Estado do Paraná, orientando o comportamento da Instituição e de seu público de relacionamento, considerando a legislação pertinente e contribuindo para a resolução de eventuais conflitos de interesses.

Assim, nos termos do Código, a FOMENTO PARANÁ só pode agir eticamente, e sob os parâmetros da sustentabilidade e da responsabilidade social corporativa.

O Código apresenta, como um roteiro seguro, diretrizes e normas de comportamento que consideramos eticamente corretas, visando regular as condutas e ações de todos os colaboradores (independentemente da posição hierárquica), parceiros de negócios, prestadores de serviços e fornecedores, estabelecendo, inclusive, os compromissos éticos destes para com a FOMENTO PARANÁ.

O Código deve ser considerado como uma declaração formal do compromisso dos colaboradores e terceiros que atuam em nome da FOMENTO PARANÁ, com suas

**Código de Conduta e Integridade**

regras de ética, princípios de transparência e respeito à igualdade de direitos e diversidade.

A partir da aprovação do Código, e do conhecimento de seus termos, todas as nossas atividades devem ser realizadas de acordo com os princípios e regras éticas nele previstas.

O seu comprometimento com a observação e cumprimento do Código é fundamental para que consigamos conferir efetividade às normas, e assim garantir a boa imagem e a boa reputação da FOMENTO PARANÁ, já reconhecida pela qualidade dos serviços que presta à economia e à população do Estado do Paraná.

É fundamental que você dedique um tempo adequado para conhecer e assimilar as normas aqui presentes.

A sua participação, zelando pela aplicação do Código, é fator determinante para que a FOMENTO PARANÁ garanta a ética e a integridade na sua atuação.

Obrigado pelo comprometimento com a empresa!

***Presidente da FOMENTO PARANÁ***

## 2. RELAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Este tópico aborda as condutas que devem nortear todas as relações no ambiente de trabalho da FOMENTO PARANÁ.

Os administradores, empregados e colaboradores da FOMENTO PARANÁ devem manter relações solidárias, fraternas e éticas.

Todos os administradores e empregados devem ter igualdade de oportunidade de desenvolvimento profissional de forma a qualificar o seu trabalho e contribuir para seu processo de ascensão profissional.

Deve ser garantido a todos um ambiente de trabalho livre de insinuações ou discriminações de qualquer natureza, como racial, de gênero ou social, evitando possíveis constrangimentos, sendo vedada qualquer manifestação de assédio moral ou sexual no ambiente de trabalho.

### **Condutas recomendadas:**

- a) Estar comprometido com a missão, visão, objetivos e a busca da excelência;
- b) Conduzir suas ações de maneira a contribuir para sustentabilidade econômica, ambiental e social da FOMENTO PARANÁ;
- c) Zelar pela aparência pessoal e vestuários compatíveis com o ambiente em que atuam;
- d) Ser assíduo e frequente, na certeza de que sua ausência provoca danos ao trabalho ordenado, refletindo negativamente em todo o processo;
- e) Pautar as relações no ambiente de trabalho pela cortesia, respeito, honestidade, ética e imparcialidade no relacionamento com todos com quem mantém contato profissional dentro e fora da FOMENTO PARANÁ;
- f) Honrar os valores da FOMENTO PARANÁ, não adotando posturas ou atitudes que possam comprometer a imagem, a reputação e os interesses da FOMENTO PARANÁ;



## **Código de Conduta e Integridade**

- g) Ser transparente nas relações de forma a construir um ambiente de confiança mútua e de responsabilidade em todos os níveis da FOMENTO PARANÁ;
- h) Ser cuidadoso, com os bens e recursos da FOMENTO PARANÁ, e tratar com confidencialidade as informações sobre e provenientes da FOMENTO PARANÁ;
- i) Utilizar com zelo e cuidado todos os bens da FOMENTO PARANÁ;
- j) Aprender com os erros cometidos, reconhecendo-os e propondo possíveis mecanismos de prevenção;
- k) Realizar o consumo consciente de recursos como água, energia, papel, objetos descartáveis, materiais de escritório, combustível entre outros, de modo a preservar o meio ambiente;

### **Condutas não aceitas:**

- a) Qualquer forma de discriminação relativa à etnia, raça, idade, sexo, cor, nacionalidade, credo, religião, orientação política, preferência sexual, incapacidade física ou mental e/ou qualquer outra classificação protegida por leis federais, estaduais ou municipais;
- b) Utilizar-se do trabalho forçado, compulsório, infantil ou qualquer outra forma de exploração que agrida a dignidade humana dentro ou fora da FOMENTO PARANÁ;
- c) Usar drogas ilegais, bem como estar sob seu efeito durante a jornada de trabalho. Será impedida a entrada nas instalações da FOMENTO PARANÁ de pessoas nestas condições;
- d) Consumir álcool e estar sob seu efeito durante a jornada de trabalho;
- e) Praticar atos de vandalismo, depredação, libidinosos e de perturbação pública nas dependências da empresa;
- f) Fazer uso de fumo nos ambientes internos da FOMENTO PARANÁ, em atendimento com a legislação vigente;
- g) Divulgar sem consentimento fatos, intrigas, fotos e nomes que possam causar qualquer tipo de constrangimento;

## **Código de Conduta e Integridade**

- h) Praticar atitudes que envolvam violência física ou verbal e assédio moral ou sexual;
- i) Desenvolver atividades paralelas que conflitem com os interesses da FOMENTO PARANÁ, durante a jornada de trabalho;
- j) Utilizar veículos, máquinas, equipamentos ou qualquer material de propriedade ou à disposição da empresa para fins particulares;
- k) Receber qualquer vantagem econômica para realizar ou deixar de realizar conduta profissional;
- l) Facilitar ou ajudar por qualquer forma, para a incorporação ao patrimônio particular, de pessoa física ou jurídica, de bens, rendas, verbas ou valores integrantes do acervo patrimonial da empresa;
- m) Permitir ou ajudar para que pessoa física ou jurídica privada utilize bens, rendas, verbas ou valores integrantes do acervo patrimonial da empresa;
- n) Deixar de prestar contas quando esteja obrigado a fazê-lo;
- o) Adquirir, para si ou para outra pessoa, bens de qualquer natureza cujo valor seja desproporcional à evolução do seu patrimônio ou do seu salário ou renda;
- p) Presentes em dinheiro não podem ser aceitos e jamais oferecidos;
- q) Agir com dolo ou culpa causando prejuízos financeiros e econômicos à FOMENTO PARANÁ, especialmente, na prática de atos decorrentes das atribuições inerentes ao cargo ou função.

### **IMPORTANTE!**

Assédio moral inclui calúnias e outros comentários ofensivos, bem como condutas físicas ou verbais indesejáveis, interferindo na relação do empregado ou colaborador com a organização ou com os demais.

Assédio sexual inclui, entre outros, o contato físico ofensivo ou indesejável, ou ainda, solicitações de favores de ordem sexual. Considera-se empregado – pessoas com vínculo empregatício pertencentes ao Quadro de Pessoal Permanente da FOMENTO PARANÁ; Colaborador – terceiros, servidores de outros órgãos à disposição da

FOMENTO PARANÁ.

### 3. RELACIONAMENTO EXTERNO

O relacionamento com clientes, acionistas, fornecedores, empreiteiros e demais parceiros de negócios, concorrentes, imprensa e órgãos públicos deve ser pautado nos valores da FOMENTO PARANÁ.

A FOMENTO PARANÁ preza por ser transparente e íntegra na condução de seus negócios, com credibilidade junto a esse público e exige a mesma conduta de seus colaboradores.

#### 3.1. RELACIONAMENTO COM OS ACIONISTAS

A FOMENTO PARANÁ atua no mercado de forma transparente, assegurando aos acionistas acesso às informações financeiras e aos fatos relevantes da FOMENTO PARANÁ de forma completa e tempestiva. Também preza pelo desenvolvimento de suas atividades de modo que promova um retorno adequado aos acionistas, na forma da lei, mantendo a sustentabilidade dos negócios.

#### **Condutas recomendadas:**

- a) Divulgar as informações econômicas e financeiras atendendo as exigências e prazos legais, de forma transparente, precisa e oportuna, que reflita fielmente as operações e situação financeira e econômica da FOMENTO PARANÁ;
- b) Assegurar que as comunicações e informações ao mercado sejam feitas exclusivamente por empregados autorizados;
- c) Manter os acionistas, o mercado em geral, a CVM – Comissão de Valores Mobiliários, o Banco Central e demais órgãos reguladores informados por meio de Comunicados ao Mercado, Avisos aos Acionistas e Fatos Relevantes, de todos os eventos da FOMENTO PARANÁ que causem impactos imediatos e futuros aos acionistas e ao mercado em geral;

## **Código de Conduta e Integridade**

- d) Prezar pela publicidade, tornando possível o acesso às informações econômicas e financeiras simultaneamente para as partes interessadas;
- e) Proteger e assegurar o sigilo das informações privilegiadas, ou seja, informações importantes sobre a FOMENTO PARANÁ que o público ainda não conhece, seguindo a nossa Política de Confidencialidade.

### **Condutas não aceitas:**

- a) Utilizar informações privilegiadas, recebidas em função de sua atividade, para obter quaisquer benefícios, ou fornecê-las a terceiros para negociação. O uso indevido dessas informações é ilegal e pode resultar em sanções administrativas, cíveis e criminais;
- b) Não guardar sigilo das informações econômicas e financeiras até sua divulgação ao mercado, zelando para que subordinados ou pessoas não autorizadas também não o façam;
- c) Divulgar, voluntária ou involuntariamente, informações sem que fique acessível a todo o público-alvo;
- d) Gerar ou disseminar boatos ou informações não oficiais sobre os negócios da FOMENTO PARANÁ.

### 3.2. RELACIONAMENTO COM CLIENTES

O relacionamento da FOMENTO PARANÁ com os clientes deve ser norteado pela satisfação destes, fornecendo respostas e soluções que atendam aos seus interesses e nos prazos estabelecidos, sempre em conformidade com os objetivos da FOMENTO PARANÁ, e sem prejudicá-los de forma direta ou indireta.

### **Condutas recomendadas:**

- a) Utilizar a cortesia e presteza, como padrões de conduta;
- b) Atender de forma eficaz;
- c) Respeitar os direitos do cliente;
- d) Ter transparência nas operações realizadas;

## **Código de Conduta e Integridade**

- e) Ser receptivo e dar tratamento adequado às sugestões e críticas recebidas;
- f) Tratar com confidencialidade as informações recebidas;
- g) Tratar as decisões da FOMENTO PARANÁ referentes aos seus clientes de forma imparcial e livres de qualquer preconceito, independentemente de sua natureza, zelando pelo cumprimento da legislação vigente e de políticas internas;
- h) Respeitar os valores da FOMENTO PARANÁ, que devem ser o foco dos colaboradores no relacionamento com os clientes;
- i) Não aceitar recompensas, presentes ou similares ou promessa de recebê-los pelo cumprimento de missão funcional.

### **Condutas não aceitas:**

- a) Permitir que as relações de parentesco e/ou amizade interferiram nas negociações entre clientes e empregados/colaboradores/administradores, gerando atendimento diferenciado ou privilégio por parte da FOMENTO PARANÁ;
- b) Aceitar presentes, recompensas ou similares pelo cumprimento de missão funcional.

### **IMPORTANTE!**

Valores da FOMENTO PARANÁ – respeito, honestidade, competência, comprometimento, ética, responsabilidade, transparência, confiabilidade, cooperação e inovação.

#### 3.3. RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO

Os fornecedores e parceiros de negócio são respeitados e reconhecidos como um ativo da FOMENTO PARANÁ.

### **Condutas recomendadas:**

- a) Trabalhar com fornecedores e parceiros de negócio idôneos;

## **Código de Conduta e Integridade**

- b) Adotar práticas éticas e legais na seleção, negociação e administração de todas as atividades comerciais, sem privilégios, favorecimentos ou discriminação de qualquer natureza, independentemente do volume de negócios que mantêm com a FOMENTO PARANÁ;
- c) Todos os colaboradores devem respeitar as condições contratuais e comerciais e salvaguardar o sigilo das informações estabelecidas entre as partes;
- d) Todos os fornecedores e parceiros de negócio devem pautar seu comportamento pelos princípios expressos neste Código;
- e) O relacionamento com terceiros particulares deve ocorrer com a maior formalização possível, documentando reuniões (atas) e conversas sempre que possível;
- f) Devem ser agendadas reuniões oficiais.
- g) Trabalhar preferencialmente com fornecedores e prestadores que adotem práticas de sustentabilidade ambiental na atividade que exercem.
- h) Inserir requisitos de sustentabilidade ambiental nos processos de licitação destinados a contratar fornecedores ou prestadores.

### **Condutas não aceitas:**

- a) Obter vantagem pessoal mediante influência de sua posição na FOMENTO PARANÁ;
- b) Influenciar ou determinar a contratação de fornecedores e empreiteiros com os quais, colaboradores ou pessoas de seu relacionamento familiar ou pessoal tenham interesse ou participação, direta ou indireta;
- c) Receber dinheiro ou qualquer espécie de benefício ou vantagem para favorecer qualquer pessoa nos relacionamentos com os fornecedores e empreiteiros;
- d) Fazer declaração falsa sobre medição ou avaliação em obras públicas ou qualquer outro serviço, ou sobre quantidade, peso, medida, qualidade ou característica de mercadorias ou bens fornecidos para a FOMENTO PARANÁ;
- e) Manter com fornecedores vínculos comerciais e pessoais que possam influenciar e comprometer a isenção da FOMENTO PARANÁ;

- f) Tolerar qualquer forma de trabalho degradante ou condições de trabalho perigosas para a saúde, além de abusos físicos e psicológicos.

### **IMPORTANTE!**

As relações com os fornecedores e prestadores são de elevado risco para tentativa de atos de corrupção!

De acordo com a Lei Anticorrupção devemos ter especial cuidado com as seguintes condutas por parte das empresas:

Art. 5º Constituem atos lesivos à administração pública, nacional ou estrangeira, para os fins desta Lei, todos aqueles praticados pelas pessoas jurídicas mencionadas no parágrafo único do art. 1º, que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil, assim definidos:

I - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;

II - comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;

III - comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

IV - no tocante a licitações e contratos:

a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;

c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;

d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;

- e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
  - f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
  - g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- V - dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

#### 3.4. RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

A Imprensa deve ser respeitada e reconhecida como um agente importante entre o público e a FOMENTO PARANÁ.

##### **Condutas recomendadas:**

- a) O relacionamento da FOMENTO PARANÁ com a Imprensa deve ser pautado pela confiança, credibilidade e respeito mútuo, sempre isento de interesses que não sejam a divulgação institucional de produtos e serviços e esclarecimento de suas ações;
- b) Responder de modo transparente às consultas solicitadas pela Imprensa e autoridades, sempre resguardando os seus interesses comerciais, por meio da área de Comunicação Social ou porta-voz da FOMENTO PARANÁ designado.

##### **Condutas não aceitas:**

- a) Divulgar qualquer informação referente aos seus clientes, exceto quando devidamente autorizada, formalmente, pelas pessoas envolvidas ou por cumprimento de exigência legal;



- b) Dar entrevistas, a qualquer órgão de imprensa ou tenham sua imagem divulgada em assuntos referentes à FOMENTO PARANÁ, sem autorização prévia e por escrito.

### 3.5. RELACIONAMENTO NA MÍDIA SOCIAL

A FOMENTO PARANÁ respeita e estimula a presença dos seus empregados nas mídias e redes sociais e sugere que suas ações nesses ambientes sejam pautadas em conformidade com este Código e a legislação vigente, devendo-se considerar que qualquer manifestação nas mídias sociais tem caráter público.

Recomenda-se que o porta-voz da FOMENTO PARANÁ deve falar em nome da Instituição. Em caso de dúvida consulte a área de Comunicação Corporativa para saber como proceder.

As recomendações aqui apresentadas têm validade para os acessos realizados dentro e fora do ambiente da FOMENTO PARANÁ.

Para decidir se um ato ou conduta é adequado, faça a si mesmo as três perguntas a seguir:

1. O ato ou conduta está em conformidade com a legislação em vigor?
2. O ato ou conduta está de acordo com este Código, com as políticas internas e com outras normas da FOMENTO PARANÁ?
3. O ato ou conduta está de acordo com os valores da FOMENTO PARANÁ?

Em caso de qualquer resposta negativa, indica que o comportamento ou atitude em questão é inadequado e não aceito pela FOMENTO PARANÁ.

Em caso de dúvida, consulte o seu superior hierárquico ou a área de Comunicação Social Corporativa.

Informações sobre como encaminhar dúvidas ou relatos, consulte o item “Canais de denúncias” no item 12 deste Código.

### 3.6. RELACIONAMENTO COM ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS

A FOMENTO PARANÁ mantém um relacionamento ético e transparente com os órgãos governamentais e juntamente com seus administradores/empregados/colaboradores se compromete a cumprir a legislação e regulamentos vigentes.

#### **Condutas recomendadas:**

- a) As comunicações da FOMENTO PARANÁ com os órgãos governamentais só devem ser realizadas pelos administradores/empregados/colaboradores cuja função esteja diretamente relacionada com atribuições designadas pela Diretoria;
- b) Os empregados designados devem colaborar e ser diligentes no atendimento às exigências de quaisquer órgãos reguladores;
- c) Abster-se de manifestar opinião sobre atos de agentes públicos, ou mesmo de fazer comentários de natureza política, quando estiver representando publicamente a FOMENTO PARANÁ.

#### **Condutas não aceitas:**

- a) Favorecer qualquer forma de concessão de vantagens ou privilégios a agentes públicos no exercício de sua função.

### **IMPORTANTE!**

Órgãos Governamentais – Secretarias de Estado, órgãos e entidades do Governo do Estado, Banco Central, Ministérios, órgãos reguladores, CVM, órgãos e entidades do Governo Federal ou Municipal.

### 3.7. RELACIONAMENTO PARA A PRÁTICA DE BENCHMARKING

A FOMENTO PARANÁ aceita a realização da prática de benchmarking para seu aperfeiçoamento e para a divulgação da sua marca, produtos e tecnologia.

**Condutas recomendadas:**

- a) Se durante a prática de benchmarking ocorrer situação que envolva aspecto jurídico, consultar seu superior ou a unidade de serviços jurídicos da FOMENTO PARANÁ;
- b) Sempre que possível buscar atender ao parceiro de benchmarking com o mesmo tipo e nível de informação que está solicitando;
- c) Ser honesto;
- d) Tratar as informações obtidas na prática de benchmarking como de uso interno da sua área;
- e) Usar as informações obtidas na prática de benchmarking somente com o propósito de comparação e melhoria dos processos e produtos;
- f) Respeitar a cultura do parceiro de benchmarking e atuar dentro dos procedimentos definidos mutuamente.

**Condutas não aceitas:**

- a) Obter, por quaisquer meios, segredos de outras organizações, que possam ser interpretados como impróprios, incluindo a violação de qualquer regra de sigilo;
- b) Comunicar externamente a participação da FOMENTO PARANÁ em uma prática de benchmarking, sem o consentimento prévio do parceiro;
- c) Revelar ou utilizar as informações obtidas em uma prática de benchmarking como consultor ou para benefício próprio;
- d) Divulgar as informações obtidas pela prática de benchmarking, sem a permissão formal da organização parceira.

**IMPORTANTE!**

**BENCHMARK:** É um marco de referência, uma medida de desempenho, um

referencial. Pode ser quantitativo, representado por um resultado, ou qualitativo, como um processo ou uma prática.

**BENCHMARKING:** Método para comparar o desempenho de algum processo, prática de gestão ou produto da organização com o de um processo, prática ou produto similar que esteja sendo executado de maneira mais eficaz e eficiente, na própria ou em outra organização, visando a entender as razões do desempenho superior, adaptar a realidade da organização e implementar melhorias significativas.

#### 4. CONFLITO DE INTERESSES

O “conflito de interesses” é a situação gerada pelo confronto entre interesse da FOMENTO PARANÁ e interesses particulares que possa comprometer ou influenciar de maneira imprópria o desempenho das atividades da FOMENTO PARANÁ ou causar prejuízos a ela.

##### **Condutas recomendadas:**

- a) Colocar os interesses gerais da FOMENTO PARANÁ acima de qualquer interesse individual ou departamental ao tomar decisões comerciais;
- b) Que nenhum colaborador se prevaleça da sua posição ou autoridade na FOMENTO PARANÁ para obter vantagens pessoais junto a clientes, fornecedores, parceiros de negócio ou concorrentes.

##### **Condutas não aceitas:**

- a) Divulgar ou fazer uso de informação privilegiada, em proveito próprio ou de terceiro, obtida em razão das atividades exercidas na FOMENTO PARANÁ;
- b) Exercer, direta ou indiretamente, atividade que em razão da sua natureza seja incompatível com as atribuições de sua função na FOMENTO PARANÁ;
- c) Atuar, ainda que informalmente, como procurador, consultor, assessor ou intermediário de interesses privados perante a FOMENTO PARANÁ;
- d) Receber presente de quem tenha interesse em decisão de empregado da

## **Código de Conduta e Integridade**

- FOMENTO PARANÁ ou de colegiado do qual é participe fora dos limites e condições estabelecidos em regulamento;
- e) Possuir negócios pessoais, participação financeira ou outro tipo de relacionamento com concorrentes, clientes, fornecedores e parceiros de negócio, que possam interferir ou parecer interferir com a independência de qualquer decisão tomada em nome da FOMENTO PARANÁ;
  - f) Adotar medidas ou manter interesses que possam influenciar de maneira indevida o desempenho de sua função ou atividade, em benefício próprio ou de terceiro, em prejuízo dos interesses da FOMENTO PARANÁ;
  - g) Utilizar de sua influência ou cometer atos com o intuito de alcançar interesses particulares e que se contraponham aos interesses da FOMENTO PARANÁ ou que possam lhe causar danos ou prejuízos;
  - h) Promover a prática de atividades paralelas, conflitantes com o negócio da FOMENTO PARANÁ que afetem o desempenho do colaborador dentro do horário de trabalho, que utilizem a estrutura da Instituição para fins particulares ou, ainda, que estejam ligadas à concorrência;
  - i) Executar trabalhos estranhos às atividades da FOMENTO PARANÁ, durante o horário de expediente da empresa;
  - j) Utilizar qualquer bem ou recurso da estrutura da FOMENTO PARANÁ para fins particulares;
  - k) Prestar serviços remunerados ou receber remuneração por serviços prestados a qualquer concorrente, cliente, fornecedor ou prestador de serviços, sem aprovação prévia da FOMENTO PARANÁ;
  - l) Apropriar-se, para si ou para outra pessoa ou empresa, de benefícios oriundos de negócios realizados ou de oportunidades que venha a ter no desempenho de suas atividades na FOMENTO PARANÁ e que sejam de interesse desta, sem o prévio consentimento escrito da FOMENTO PARANÁ;
  - m) Usar influência pessoal no andamento de negociações em que a FOMENTO PARANÁ esteja envolvida, caso haja familiares ou pessoas de seu relacionamento profissional ou pessoal, trabalhando em negócios que possam

prestar serviços ou fornecer bens à FOMENTO PARANÁ.

#### 5. PRESENTES E ENTRETENIMENTO

Este item contempla as diretrizes a serem seguidas pelos administradores, empregados e colaboradores da FOMENTO PARANÁ visando evitar relações impróprias com clientes, fornecedores, parceiros de negócios e outros contatos comerciais.

##### **Condutas recomendadas:**

- a) Aceitar presentes e entretenimento recebidos, de clientes, fornecedores e parceiros, desde que não superem o limite do valor estabelecido pela legislação vigente e nem possam ser entendidas como propina ou corrupção;
- b) Fornecer brindes e presentes às partes interessadas, somente se esta conduta estiver de acordo com a política de comunicação da FOMENTO PARANÁ;
- c) Aceitar brindes institucionais, desde que devidamente identificados;
- d) Rejeitar a prestação de serviços particulares por fornecedores ou clientes, na forma de gratificação ou favor;
- e) Participação em eventos de caráter técnico, de interesse da FOMENTO PARANÁ e com o conhecimento e anuência de seu superior hierárquico, sendo que o patrocínio das despesas de viagem deverá observar as normas e procedimentos estabelecidos internamente na FOMENTO PARANÁ.

##### **Condutas não aceitas:**

- a) Aceitar presentes cujo limite não seja o estabelecido pela legislação vigente e possa comprometer o juízo de avaliação e decisão de empregados, administradores e colaboradores da FOMENTO PARANÁ, ou que deixe entender que aquele que recebe está, de alguma forma, obrigado a fazer algo em troca;
- b) Aceitar convites para almoços ou jantares de negócio se houver potencial conflito de interesses ou uma ameaça para a reputação da FOMENTO

## **Código de Conduta e Integridade**

PARANÁ;

- c) Solicitar por si próprio ou por terceiros quaisquer cortesias, presentes, para seu benefício, de familiares ou de pessoas de seu relacionamento, em nome ou em decorrência de negócios da FOMENTO PARANÁ;
- d) Receber ou fornecer pagamentos impróprios (privilégios, benefícios especiais, contribuições ilegais, presentes, favores e entretenimentos) na condução dos negócios da FOMENTO PARANÁ;
- e) Aceitar convites de caráter pessoal para hospedagens, viagens e outras atrações ou benefícios que possam gerar danos à imagem e/ou aos interesses da FOMENTO PARANÁ;
- f) Receber dinheiro, cheques, ordens de pagamento, vale-presente, cupons, empréstimos ou outros tipos de auxílio monetário ou equivalentes;
- g) Aceitar patrocínio de qualquer tipo de despesa, exceto quando se trate de participação em eventos de caráter técnico, nos termos das normas internas da FOMENTO PARANÁ.

### **6. Informações da FOMENTO PARANÁ**

A FOMENTO PARANÁ preza pela transparência e preservação das suas informações, assegurando que as comunicações e relatórios apresentem informações claras, completas e pertinentes aos controles e normas internas e legais, observando a confidencialidade em relação aos negócios, clientes, concorrentes, colaboradores e fornecedores.

-

#### **Condutas recomendadas:**

- Zelar para que as informações de propriedade da FOMENTO PARANÁ fiquem devidamente protegidas e não possam ser acessadas por pessoal não autorizado;
- Denunciar qualquer tipo de vazamento de informações estratégicas ou confidenciais para terceiros;

## **Código de Conduta e Integridade**

- Compartilhar informações confidenciais apenas quando expressamente autorizado por autoridade superior;
- Garantir a confidencialidade exigida das informações, que por meio do exercício de suas funções, sejam recebidas, desenvolvidas, lidas, portadas ou aprovadas;
- Respeitar a confidencialidade, bem como o prazo de divulgação das informações conforme legislação vigente;
- Garantir que os registros da FOMENTO PARANÁ sejam realizados de forma correta, completa, pontual e transparente, e mantê-los em conformidade com os prazos legais vigentes.

### **Condutas não aceitas:**

- Por qualquer forma danificar, rasurar, ou modificar documentos oficiais da FOMENTO PARANÁ, sejam eles de circulação interna ou externa, e de qualquer tipo de mídia, impressa ou eletrônica;
- Descartar documentos oficiais sem prévia autorização da autoridade superior;
- Ocultar intencionalmente informações ou documentos necessários para as áreas internas da FOMENTO PARANÁ, quando forem pertinentes a estas, ou omitir informações que prejudiquem de alguma forma a FOMENTO PARANÁ, ou que possam prejudicá-la futuramente;
- Divulgar informações confidenciais antes de prazo e determinação legal vigente ou para obter qualquer tipo de vantagem ou favorecimento pessoal ou gerar benefícios ou prejuízos a terceiros;
- Os documentos (contratos, registros financeiros e contábeis, programas, planos e projetos, entre outros) são de propriedade da FOMENTO PARANÁ e não podem ser utilizados fora da Instituição ou serem divulgados, a não ser que devidamente autorizados para publicação ou por exigência legal;
- Divulgar ou discutir internamente com empregados ou colaboradores informações confidenciais das quais eles não estejam necessariamente envolvidos, salvo mediante autorização de superior hierárquico;



## **Código de Conduta e Integridade**

- Divulgar, sem autorização de órgão competente, informações que possam causar impacto de qualquer natureza nos negócios da FOMENTO PARANÁ e suas relações com o mercado ou com clientes e fornecedores;
- Divulgar as informações revestidas de sigilo bancário, estratégico, comercial ou industrial, previamente assim identificadas pela FOMENTO PARANÁ, sob responsabilidade administrativa, civil e penal aos danos causados a Instituição pela divulgação indevida.

### 7. USO DOS BENS DA FOMENTO PARANÁ

Os bens de propriedade da FOMENTO PARANÁ somente devem ser utilizados para atender as atividades institucionais e regulares da empresa.

A FOMENTO PARANÁ preza pela utilização íntegra e honesta dos seus bens, e a propriedade intelectual, para que seu uso obedeça ao objetivo de atender aos interesses da Instituição.

#### **Condutas recomendadas:**

1. Proteger os bens contra furto, abuso ou uso não autorizado, comunicando imediatamente eventuais perdas, furtos ou uso irregular dos bens da empresa;
2. Usar os bens da FOMENTO PARANÁ com zelo e eficiência, evitando o desperdício e a utilização fora dos procedimentos internos estabelecidos;
3. Utilizar os bens para atividades de interesse da FOMENTO PARANÁ;

#### **Condutas não aceitas:**

- Apropriar-se ou utilizar sem justa causa, os bens da FOMENTO PARANÁ para benefício próprio ou de terceiros.
- Os recursos disponíveis de comunicação eletrônica não podem ser utilizados para transmitir comentários difamatórios, usar linguagens, imagens ou arquivos que sejam ofensivos ou induzam qualquer forma de discriminação;

## **Código de Conduta e Integridade**

- Facilitar ou contribuir de qualquer forma para o acesso de pessoas não autorizadas aos sistemas informatizados da FOMENTO PARANÁ;
- Instalar ou utilizar programas nos computadores da FOMENTO PARANÁ que não tenham sido autorizados pela área competente.

### 8. POLÍTICA DE INTEGRIDADE

O combate à corrupção em todas as suas formas é um compromisso da FOMENTO PARANÁ, em especial de sua alta direção, no sentido de criar e manter uma cultura organizacional em que todos, empregados, administradores, colaboradores e contratados prezem por adotar sempre condutas éticas.

No desempenho de suas atividades, a FOMENTO PARANÁ pode ser vítima de atos de corrupção, mas os colaboradores da empresa também podem cometer atos enquadrados como de corrupção pela Lei nº 12.846/13, conforme previsto na Lei nº 13.303/16, o que pode ensejar a aplicação de sanções graves contra a empresa.

Assim, a Política de Integridade contempla um conjunto de normas de conduta e de arranjos institucionais que visam contribuir para que a FOMENTO PARANÁ não se desvie da sua missão institucional, fomentando o desenvolvimento do Estado do Paraná sempre de acordo com os princípios da moralidade e da ética pública pela atuação honesta e proba de todos os envolvidos nas relações trabalhistas, comerciais e empresariais que mantenha.

-

#### **Condutas recomendadas:**

- a) Conhecer e aplicar a legislação e as normas internas da FOMENTO PARANÁ, em especial as normas do Código de Conduta e Integridade;
- b) Conhecer bem a missão, os valores e os compromissos da FOMENTO PARANÁ;
- c) Ter pleno conhecimento de suas atribuições e competências funcionais, para evitar uma atuação irregular ou ilegal;

## **Código de Conduta e Integridade**

- d) Combater e denunciar qualquer tipo de prática de suborno, vantagem ilícita ou imoral, corrupção ativa e passiva e a concussão em todas as suas formas inclusive peculato, extorsão e propina;
- e) Combater a concorrência desleal, a pirataria e a adulteração de produtos e documentos;
- f) Facilitar e colaborar com investigação ou fiscalização por órgãos internos ou externos, agentes públicos na apuração de fraudes ou qualquer ato ilícito de que tenha conhecimento;
- g) Ser leal no exercício das suas funções, proporcionando o exercício regular de direitos de qualquer ordem, empregado, administrador, fornecedor, prestador de serviço e colaborador.

### **Condutas não aceitas:**

- a) Aceitar, solicitar, provocar ou sugerir qualquer tipo de favorecimento, como: comissão, gratificação, prêmio, propina, suborno, doação, viagens, hospedagem, ou vantagem de qualquer espécie, para si, familiares ou para terceiros para o cumprimento de seu trabalho ou para influenciar outro empregado para o mesmo fim, proveniente de qualquer parte interessada;
- b) Receber brindes, presentes e hospitalidade para oferecer ou garantir ganhos indevidos para qualquer pessoa;
- c) Omitir ou faltar com a verdade no exercício da sua função;
- d) Praticar atos que possam colocar em risco a boa imagem ou a reputação da FOMENTO PARANÁ;
- e) Atuar em contrário dos objetivos, missão e compromissos da FOMENTO PARANÁ;
- f) Agir em benefício próprio ou de terceiro em razão de oportunidade surgida no exercício de sua função, em prejuízo da FOMENTO PARANÁ ou de seus parceiros e colaboradores;
- g) Utilizar-se do cargo, da hierarquia ou informações privilegiadas de que disponha, para obter favores e vantagens de colaboradores ou terceiros ou ainda

## Código de Conduta e Integridade

concessão de benefícios;

- h) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida;
- i) Praticar fraudes em licitações e contratos celebrados pela FOMENTO PARANÁ;
- j) Causar embaraço ou constrangimento à ação de autoridade fiscalizatória;

**Condutas não aceitas nas relações com outros órgãos da Administração Pública para evitar o cometimento de ato de corrupção – ainda que supostamente para beneficiar a FOMENTO PARANÁ:**

- a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida para obter autorizações, licenças, permissões ou qualquer documento público;
- b) Oferecer presentes, brindes ou hospitalidade para agentes públicos para deles obter facilitação;
- c) Praticar fraudes em contratos dos quais a FOMENTO PARANÁ participe;
- d) Causar embaraço ou constrangimento à ação de autoridade fiscalizatória;
- e) Praticar qualquer ato lesivo à Administração Pública, conforme descrito no item 3.3 deste Código.

### **IMPORTANTE!**

Suborno: oferta de dinheiro, mercadorias ou serviços para ganhar uma vantagem que o receptor de **suborno** está proibido de fornecer.

Corrupção Ativa: oferecer ou prometer vantagem indevida a funcionário público, para determiná-lo a praticar, omitir ou retardar ato de ofício.

Corrupção Passiva: solicitar ou receber, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida, ou aceitar promessa de tal vantagem.

Concussão: exigir, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da

## **Código de Conduta e Integridade**

função ou antes de assumi-la, mas em razão dela, vantagem indevida.

**Peculato:** apropriar-se o funcionário público de dinheiro, valor ou qualquer outro bem móvel, público ou particular, de que tem a posse em razão do cargo, ou desviá-lo, em proveito próprio ou alheio.

**Extorsão:** constranger alguém, mediante violência ou grave ameaça, e com o intuito de obter para si ou para outrem indevida vantagem econômica, a fazer, tolerar que se faça ou deixar de fazer alguma coisa.

**Fraude:** enganar, no exercício da sua atividade e de terceiro.

**Órgãos da Administração Pública:** Prefeituras, Secretarias, órgãos fiscalizadores ou licenciadores, tabelionatos, cartórios, órgãos ambientais, entre outros.

### 9. INSTÂNCIAS INTERNAS RESPONSÁVEIS PELA ATUALIZAÇÃO E APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

Compete ao Comitê de Integridade, Gestão de Riscos e Compliance, constituído na forma prevista no Estatuto Social e demais normas regulamentares da FOMENTO PARANÁ, a responsabilidade pela atualização e controle da aplicação do Código de Conduta e Integridade.

São atribuições do Comitê de Integridade, Gestão de Riscos e Compliance, dentre outras que lhe forem atribuídas:

- dar ampla divulgação às normas do Código de Conduta e Integridade;
- exercer amplamente sua função de orientação e de estímulo à adesão e cumprimento das normas do Código;
- realizar periodicamente campanhas educativas entre empregados, administradores e colaboradores da FOMENTO PARANÁ sobre as normas do Código;

## **Código de Conduta e Integridade**

- avaliar periodicamente o nível de conhecimento das normas do Código por empregados e administradores;
- realizar treinamentos periódicos, no mínimo anual, sobre as normas do Código para empregados e administradores;
- receber sugestões para modificação das normas do Código;
- avaliar periodicamente a atualidade, oportunidade e conveniência das normas do Código, sugerindo ao Conselho de Administração as atualizações necessárias;
- receber denúncias sobre infrações e violações às normas do Código;
- formalizar e processar as denúncias, inclusive anônimas, sobre infrações e violações às normas do Código, comunicando a autoridade competente para a instauração do devido processo administrativo de apuração de responsabilidade.

### 10. SANÇÕES PELA VIOLAÇÃO DAS NORMAS PREVISTAS NO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

Os empregados e administradores da FOMENTO PARANÁ sujeitam-se à responsabilidade civil, penal e administrativa pelos atos ilícitos praticados e pela violação das normas previstas no Código de Conduta e Integridade.

A responsabilidade administrativa será apurada em processo administrativo, e comprovada a infração o empregado fica sujeito a penas disciplinares, que vão desde advertência, ressarcimento, até a demissão por justa causa, conforme a gravidade da situação e de acordo com a Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.

No caso de violações praticadas por colaboradores e empresas contratadas serão aplicadas, após o devido processo legal, as sanções previstas nos editais de licitação e/ou contratos, podendo haver inclusive a rescisão do contrato, sem prejuízo da responsabilidade pelo ressarcimento de todos os danos causados.

As informações da FOMENTO PARANÁ que sejam revestidas de sigilo bancário,

**Código de Conduta e Integridade**

estratégico, comercial ou industrial, e assim identificadas, não poderão ser divulgadas pelo empregado, colaborador ou administrador, sendo passível de responsabilização administrativa, civil e penal pelos danos causados à FOMENTO PARANÁ e a seus acionistas em razão de eventual divulgação indevida.

A FOMENTO PARANÁ repudia qualquer discriminação ou retaliação contra os empregados e colaboradores por terem, de boa fé, comunicado transgressões e suspeitas de transgressões.

É responsabilidade de todos os empregados e colaboradores comunicar qualquer violação e suspeita de violação aos princípios definidos no presente código, às leis e políticas, não importando qual seja a identidade ou cargo do suspeito da infração.

A omissão diante de possíveis violações será igualmente considerada conduta antiética porque compromete a integridade e a lealdade das relações para com a FOMENTO PARANÁ e implicará em sanções.

A FOMENTO PARANÁ compromete-se a manter sigilo sobre a identidade daqueles que relataram e/ou participaram da investigação sobre a violação relatada.

#### 11. COMPROMISSO E ADESÃO

O comprometimento de todos é fundamental para que o Código de Conduta e Integridade possa constituir um verdadeiro instrumento de orientação das melhores práticas na condução das atividades da empresa, sempre na direção da ética e da probidade.

Todos são responsáveis por sua aplicação no cotidiano profissional.

A assinatura do Termo de Compromisso anexo a este Código é obrigatória e reflete a expressão do conhecimento do seu conteúdo, a concordância com o cumprimento

das normas e o comprometimento para garantir à FOMENTO PARANÁ o nível de excelência que sempre teve!

## 12. CANAIS DE DENÚNCIA E PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

Denunciar as infrações ao Código de Conduta e Integridade é um dever de todos os empregados, administradores, contratados e colaboradores da FOMENTO PARANÁ. As denúncias, identificadas ou anônimas, podem ser feitas diretamente ao Comitê de Integridade, Gestão de Riscos e Compliance, ou à Gerência, Chefia ou Diretoria imediata, ou formalizadas no campo específico à disposição no site eletrônico da FOMENTO PARANÁ.

As denúncias, sempre que possível, devem ser acompanhadas de alguma prova do ilícito.

### 12.1. Proteção das partes envolvidas

A FOMENTO PARANÁ compromete-se a não discriminar ou retaliar e a manter sigilo e confidencialidade do autor do relato, do denunciado e daqueles que participarem da investigação sobre a violação relatada.

Empregado, Chefe, Gerente, Diretor ou Administrador da FOMENTO PARANÁ que promover qualquer ato de retaliação ou discriminação contra autor de denúncia de infração ao Código de Conduta e Integridade será responsabilizado na forma da lei.

### 12.2. Canais de denúncia

Os canais disponibilizados pela FOMENTO PARANÁ para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias são independentes e garantem a confidencialidade de seus usuários e informações.



## Código de Conduta e Integridade

A FOMENTO PARANÁ disponibiliza como canais de denúncia:

- a) e-mail: [canalddenuncias@fomento.pr.gov.br](mailto:canalddenuncias@fomento.pr.gov.br).
- b) site: [www.fomento.pr.gov.br](http://www.fomento.pr.gov.br)
- c) telefone da ouvidoria: **0800-644-8887**