ARSP ES

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

PLANO DE INTEGRIDADE

2025/2026

1ª VERSÃO

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 1 / 36

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

ESPÍRITO SANTO

PLANO DE INTEGRIDADE

2025 / 2026

Versão 01

DIRETOR GERAL

Alexandre Ventorim

DIRETORA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA

Débora Cristina Niero

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO

Eduardo Calegari Fabris

DIRETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

Mamoru Togawa Komatsu

DIRETORA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA E MOBILIDADE URBANA

Tatiana Santos de Oliveira

OUVIDORIA

Jackeline Gonçalves Pereira Calmon

UNIDADE EXECUTORA DE CONTROLE INTERNO E INTEGRIDADE

Alieda Alves Godinho

Márcia Altoé Luchi

COMISSÃO DE ÉTICA

Danielle Zanoli Gonçalves Jordão Ramos

Pedro Torraca Daemon

Verival Rios Pereira

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 2 / 36

DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Diretoria Colegiada da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo

A Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) reafirma seu compromisso incondicional com os princípios da governança corporativa e a promoção de uma cultura de integridade em todas as suas atividades. Como Diretoria Colegiada, acreditamos que a verdadeira integridade vai além da simples conformidade legal. Ela está fundamentada em valores essenciais como honestidade, transparência, ética e imparcialidade, que devem nortear todas as nossas ações, decisões e políticas.

Compreendemos que, para manter a confiança da sociedade e garantir que o interesse público seja sempre prioridade, é indispensável que nossos processos sejam conduzidos com retidão e responsabilidade. Nesse sentido, a ARSP está plenamente comprometida em combater práticas ilícitas, como corrupção, fraudes e desvios éticos, ao mesmo tempo em que adota mecanismos robustos para prevenir e mitigar tais riscos.

Uma organização íntegra é, acima de tudo, legítima e responsável, com um propósito claro que assegure o cumprimento dos compromissos assumidos. É também uma instituição com um grau razoável de robustez e resiliência, que consegue receber e filtrar as pressões legítimas das que não devem ser incorporadas às agendas.

Nosso Plano de Integridade, representa um marco importante nesse compromisso, consolidando a nossa estrutura de governança e reforçando nossa dedicação a padrões éticos elevados. Por meio desse plano, implementaremos ações práticas e educativas que visam não apenas o cumprimento das normas, mas também a construção de uma cultura organizacional onde a integridade seja a base de cada decisão.

Acreditamos que a verdadeira integridade se reflete em uma conduta natural, onde não é necessária vigilância constante, mas sim uma prática cotidiana de ética. Esse princípio orienta nossas práticas de gestão e fomenta um ambiente onde servidores e colaboradores são incentivados a agir com retidão, tanto em suas relações profissionais quanto pessoais.

Cientes de nosso papel perante a sociedade, convidamos todos a se engajar no Programa de Integridade e Conformidade da ARSP, elaborado em conformidade com a Lei Estadual 10.993/2019 e com as convenções internacionais aplicáveis. Esse programa fortalece as nossas práticas de governança e reafirma o compromisso contínuo da ARSP com a ética e a transparência em todos os níveis.

A Diretoria Colegiada da ARSP se compromete a liderar pelo exemplo, promovendo e disseminando uma cultura sólida de integridade em todas as áreas da agência. Seguiremos firmes em nosso propósito de oferecer à população serviços regulados com excelência e dedicação ao bem público.

DIRETOR GERAL
Alexandre Ventorim

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO
Eduardo Calegari Fabris

DIRETORA DE INFRAESTRUTURA VIÁRIA E MOBILIDADE URBANA
Tatiana Santos de Oliveira

DIRETORA DE GÁS CANALIZADO E ENERGIA
Débora Cristina Niero

DIRETOR DE SANEAMENTO BÁSICO
Mamoru Togawa Komatsu

ARSP ES
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 3 / 36

SUMÁRIO

DECLARAÇÃO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO 5

2. QUEM SOMOS 6

2.1 ORIGEM E COMPETÊNCIAS 6

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 7

2.3 ORGANOGRAMA 8

2.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 8

2.5 PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS 10

2.5.1 Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 10

2.5.2 Limpeza Urbana e Resíduos Sólidos 11

2.5.3 Infraestrutura Viária 11

2.5.4 Mobilidade Urbana 11

2.5.5 Gás Canalizado 11

2.5.6 Energia Elétrica 11

2.5.7 Loteria 12

3. OBJETIVO 12

4. EIXOS ESTRUTURANTES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE 12

4.1 COMPROMETIMENTO E APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO 13

4.2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA INTEGRIDADE 14

4.2.1 Breve Histórico 14

4.2.2 Unidade de Gestão da Integridade 15

4.2.3 Unidade Executora de Controle Interno (UECI) 16

4.2.4 Comissão de Ética 17

4.2.5 Assessoria para assuntos de Governança, Gestão e Planejamento 17

4.2.6 Ouvidoria / Canal de Denúncia 18

4.3 GESTÃO DOS RISCOS À INTEGRIDADE 21

4.3.1 Conceito de risco à integridade 21

4.3.2 Abordagem e análise dos riscos à integridade 23

4.3.3 Tratamento dos riscos à integridade 25

4.3.4 Ações Realizadas 29

4.4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO 30

4.4.1 Canais de Comunicação 30

4.4.2 Ações Propostas 31

4.5 MONITORAMENTO 32

5. **CONSIDERAÇÕES FINAIS 34**

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 4 / 36

1. APRESENTAÇÃO

A integridade é o alicerce que sustenta a confiança, a reputação e a longevidade de qualquer instituição, seja ela pública ou privada. No contexto corporativo, ela se manifesta através da adesão irrestrita a princípios morais e éticos, refletindo-se em ações transparentes, justas e consistentes, que garantem a confiança dos stakeholders e a sustentabilidade a longo prazo. Contudo, a integridade institucional enfrenta riscos, como corrupção, fraudes e outras práticas antiéticas, que podem comprometer a credibilidade e a eficácia da organização.

A Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) reconhece a importância da integridade e cumpre rigorosamente o que determina a Lei Estadual nº 10.993, de 24 de maio de 2019, que instituiu o Programa de Integridade da Administração Pública do Estado do Espírito Santo. A legislação exige que todos os órgãos e entidades implementem programas de integridade, demonstrando o compromisso do Estado com a ética e a transparência.

O artigo 2º, inciso I, da referida lei define o Programa de Integridade como o conjunto de mecanismos e procedimentos internos de prevenção, detecção e remediação de práticas de corrupção, fraudes, subornos, irregularidades e quaisquer outros desvios éticos e de conduta. A ARSP, em consonância com os princípios da boa governança pública, inicia a implantação de seu primeiro Plano de Integridade por meio da coordenação da Unidade Executora de Controle Interno (UECI), assegurando transparência, eficiência, controle e responsabilidade na gestão da autarquia.

O Plano de Integridade da ARSP marca um avanço institucional significativo, estabelecendo medidas concretas para prevenir e combater práticas antiéticas, além de promover uma cultura organizacional centrada na ética e na responsabilidade.

Dada a relevância da ARSP no contexto governamental, a implantação do Plano de Integridade é fundamental para assegurar que suas ações e decisões estejam sempre alinhadas com o interesse público. Os mecanismos previstos no plano de integridade, buscam proteger a autarquia, incentivar o compromisso com a integridade e criar um ambiente organizacional ético e responsável.

Este Plano, elaborado em conformidade com as diretrizes da Secretaria de Estado de Controle e Transparência (SECONT) e adaptado à estrutura organizacional da ARSP, prevê uma avaliação contínua de sua implementação e resultados, com monitoramento e revisão a cada dois anos, assegurando que a integridade permaneça como um pilar central na atuação da Agência.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 5 / 36

2. QUEM SOMOS

2.1 ORIGEM E COMPETÊNCIAS

Criada pela Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016, a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ARSP), originou-se da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo (ARSI) e da Agência de Serviços Públicos de Energia do Estado do Espírito Santo (ASPE). Essa fusão fortaleceu a atividade de regulação, controle e fiscalização do Estado do Espírito Santo, conferindo à ARSP a responsabilidade pela supervisão e normatização dos diversos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados.

A ARSP é uma autarquia de regime especial, caracterizada por independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira, mandato fixo e estabilidade de seus diretores, que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado, serviços públicos de abastecimento de água; esgotamento sanitário; limpeza urbana; manejo de resíduos sólidos; infraestrutura viária; mobilidade urbana, quando delegados pela Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura (SEMOBI); energia elétrica, quando delegados da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), gás canalizado e loteria.

A ARSP opera com base nos princípios de independência decisória, transparência, tecnicidade e objetividade, assegurando que os serviços públicos oferecidos à população espírito santense sejam de alta qualidade e atendam às necessidades e expectativas dos cidadãos. Estamos comprometidos em garantir que a prestação desses serviços esteja sempre alinhada ao interesse público e ao bem-estar social, promovendo um ambiente de confiança e responsabilidade.

Para conhecer melhor as competências e atribuições da Agência de Regulação de Serviços Públicos - ARSP, confira abaixo a legislação correlata.

- Lei Complementar nº 7.860, 27 de setembro de 2004 - Cria a Agência de Serviços Públicos de Energia do Estado do Espírito Santo - ASPE (revogada pela Lei Complementar nº 827/2016, exceto o artigo 10)
- Lei Complementar nº 477, de 29 de dezembro de 2008 - Cria a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo - ARSI (revogada pela Lei Complementar nº 827/2016, exceto o artigo 28)
- Lei Complementar nº 827, de 30 de junho de 2016 e suas alterações:
- Lei Complementar nº 954, de 02 de setembro de 2020
- Lei Complementar nº 1.057, de 07 de novembro de 2023
- Lei Complementar nº 1.069, de 19 de dezembro de 2023

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 6 / 36

- Decreto Estadual nº 5579-R, de 22 de dezembro de 2023 (Dispõe sobre a transformação da Assessoria Técnica - AST em Gerência de Regulação Econômica e Tarifária – GET)
- Decreto nº 5931-R, de 24 de janeiro de 2025 (Dispõe sobre o serviço público de loteria do Espírito Santo, criado pela Lei nº 1.928/1964, e regulamentado pela Lei Complementar nº 1.069/2023, e dá outras providências)
- Resolução ARSP nº 071, de 15 de fevereiro de 2024 (Aprova o Regimento Interno da ARSP).
- Resolução ARSP nº 074, de 19 de junho de 2024 (Aprova o Regimento Interno do Conselho Consultivo da ARSP).

2.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da Agência de Regulação de Serviços Públicos (ARSP) teve sua origem na Lei Complementar nº 827/2016, sofrendo posteriormente modificações até a representação gráfica atual, constante do Anexo II, do Decreto nº 5579-R, de 22 de dezembro de 2023.

I. Nível de Direção Superior:

a. Conselho Consultivo
b. Diretoria Colegiada;
c. Diretor-Geral.

II. Nível de Assessoramento:

a. Gabinete da Diretoria;
b. Ouvidoria;
c. Assessoria de Regulação da Diretoria.

III. Nível de Gerência (Direção Setorial):

a. Diretoria de Saneamento Básico;
b. Diretoria de Infraestrutura Viária e Mobilidade Urbana;
c. Diretoria de Gás Canalizado e Energia;
d. Diretoria Administrativa e Financeira.

IV. Nível de Execução Programática:

a. Gerência de Regulação de Água e Esgoto;
b. Gerência de Regulação de Resíduos Sólidos;
c. Gerência de Regulação de Infraestrutura Viária;
d. Gerência de Regulação de Mobilidade Urbana;
e. Gerência de Regulação de Energia Elétrica;
f. Gerência de Regulação de Gás Natural;
g. Gerência de Regulação Econômica e Tarifária

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 7 / 36

h. Gerência Administrativa e Financeira;
i. Subgerência Orçamentária e Financeira;
j. Subgerência de Recursos Humanos.

2.3 ORGANOGRAMA

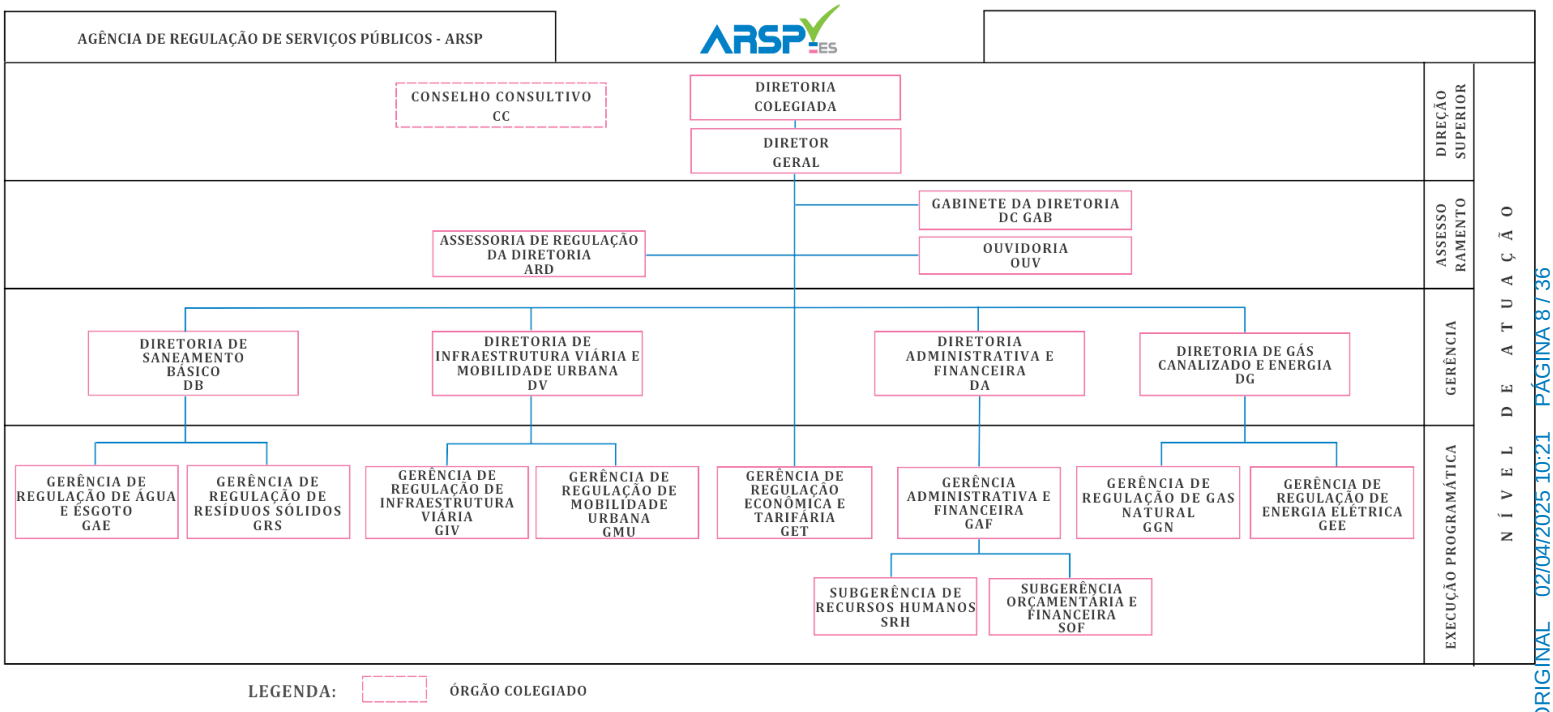


Figura 1: Organograma da ARSP

2.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Plano de Integridade promove a integração da gestão de riscos ao processo de planejamento estratégico e aos seus desdobramentos, às atividades, aos processos de trabalho e aos projetos em todos os níveis da organização, relevantes para a execução da estratégia e o alcance dos objetivos institucionais.

Dessa forma, o Plano de Integridade deve acompanhar o Planejamento Estratégico da Agência, compondo as ações necessárias ao alcance dos seus objetivos de forma eficiente, devendo ser acompanhado e monitorado pela Unidade de Gestão da Integridade da ARSP e atualizado sempre que necessário.

No bojo das atividades desenvolvidas no âmbito da governança corporativa, durante o ano de 2024 a Agência elaborou seu planejamento estratégico para o ciclo de 2024-2029, aprovado pela Diretoria Colegiada na 233ª Reunião Ordinária realizada em 29 e 30 de janeiro de 2025.

O Planejamento Estratégico da ARSP apresenta o conjunto de objetivos estratégicos a serem realizados pela agência, bem como outros elementos importantes destacados abaixo:

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 8 / 36

Missão

Regular os serviços públicos delegados no âmbito do Estado do Espírito Santo, proporcionando a melhoria contínua, com equilíbrio entre os interesses dos usuários, dos prestadores de serviços e do poder concedente, atuando de forma justa, sustentável e inovadora.

Visão

Consolidar-se como uma instituição indispensável para garantir segurança jurídica e qualidade nos serviços públicos regulados, no Estado do Espírito Santo.

Valores

Os Valores são elementos importantes para a conscientização de todos os servidores e colaboradores na preservação de um ambiente íntegro, em que haja coerência ética entre o que se fala e o que se pratica no dia a dia, na tomada de decisões e nos relacionamentos com os públicos interno e externo.

A seguir é apresentado o Mapa Estratégico da ARSP que, de forma resumida, contextualiza a abordagem para os próximos anos.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 9 / 36

Mapa Estratégico

Figura 2: Mapa Estratégico da ARSP

2.5 PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

Os Principais mercados de atuação da Agência são:

2.5.1 Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Neste segmento, a ARSP tem como finalidade regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Espírito Santo. Para cumprir sua missão, a Agência celebra convênios com os municípios capixabas, que delegam as atividades de regulação e fiscalização à ARSP por meio de acordos de cooperação técnica. Atualmente, a ARSP mantém 50 (cinquenta) convênios dos quais 46 (quarenta e seis) regulam e fiscalizam Contratos de Programa com a Companhia Espírito Santense de Saneamento (Cesan), 03 (três) com os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs) dos municípios de Aracruz, Sooretama e São Mateus, bem como com o SANEAR localizado em Colatina.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 10 / 36

2.5.2 Limpeza Urbana e Resíduos Sólidos

Neste setor, a ARSP tem como atribuição regular, controlar e fiscalizar os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos prestados pelos 20 (vinte) municípios conveniados até o momento.

2.5.3 Infraestrutura Viária

Neste segmento, a ARSP atua no controle, regulação e fiscalização de serviços públicos de infraestrutura viária com prestação concedida a terceiros pelo Governo do Espírito Santo, mediante cobrança de pedágio. Isso inclui rodovias, pontes, túneis, e outras obras de infraestrutura viária.

2.5.4 Mobilidade Urbana

Nesta área, a ARSP atua no controle, regulação e fiscalização de serviços públicos de mobilidade urbana, desde que esses serviços sejam delegados pela Secretaria de Estado de Mobilidade e Infraestrutura (SEMOBI), podendo estabelecer padrões, normas e procedimentos técnicos para a prestação desses serviços.

2.5.5 Gás Canalizado

Neste segmento, a ARSP regula, controla e fiscaliza, no âmbito do Estado do Espírito Santo, o serviço público de distribuição do gás canalizado, no que tange à eficiência dos serviços públicos, ao fornecimento, à distribuição e às demais condições de atendimento aos usuários.

Atualmente, a ARSP atua sob os serviços prestados pela Companhia de Gás do Espírito Santo – ES Gás, que detém, por 25 anos, a concessão do serviço público de distribuição de gás canalizado, conforme contrato celebrado com o Estado, em 22 de julho de 2020.

A ARSP deve observar na regulação e fiscalização dos serviços públicos de gás canalizado as seguintes diretrizes, além do disposto na legislação federal vigente: incentivo à competitividade em todas as atividades do setor, metodologias que incentivem a concessionária a realizar investimentos prudentes, respeitado o atendimento do interesse público; modicidade das tarifas e garantia do equilíbrio econômico-financeiro das concessões, consideradas as taxas de remuneração compatíveis com as praticadas no mercado para atividades assemelhadas.

2.5.6 Energia Elétrica

Na área de energia elétrica, a ARSP tem como finalidade estudar o setor energético estadual; propor mecanismos que provenham a devida competitividade do mercado estadual de energia limpa e sustentável; avaliar os estudos sobre substituição energética a fim de subsidiar o Estado do Espírito Santo na transição energética; elaborar o balanço energético estadual e realizar as atividades de controle, acompanhamento e fiscalização relacionadas aos serviços de energia elétrica, quando forem delegadas à ARSP pela ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica).

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 11 / 36

2.5.7 Loteria

Neste segmento, compete à ARSP regular, controlar e fiscalizar a operação e a exploração dos serviços públicos de loteria no Estado. Além disso, a Agência desenvolve em conjunto com o Banestes Loteria S/A ações de prevenção à ludopatia e fiscaliza o cumprimento do plano lotérico de cada produto.

3. OBJETIVO

O presente Plano de Integridade tem por objetivo o desenvolvimento e aprimoramento de ações relacionadas ao tema integridade, consoante os objetivos estratégicos e missão da Agência para o biênio 2025/2026. Os objetivos a serem alcançados estão em consonância com aqueles estabelecidos no art. 3º da Lei nº 10.993, de 24 de maio de 2019.

Figura 3: Objetivos do Plano de Integridade

4. EIXOS ESTRUTURANTES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A Lei Estadual nº 10.992/2019 estabelece em seu art. 5º:

> Art. 5º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Estadual deverão instituir Programa de Integridade, com o objetivo de promover a adoção de medidas e ações institucionais destinadas à prevenção, à detecção e à remediação de fraudes e atos de corrupção, estruturado nos seguintes eixos:
>
> I – Comprometimento e apoio da alta administração;
>
> II - Existência de unidade responsável pela implementação e execução do Programa no órgão ou entidade;

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 12 / 36

III - Gestão dos riscos associados ao tema da integridade;

IV - Prescrição clara, objetiva e didática de todas as regras e instrumentos que compõem o Programa; e

V - Monitoramento contínuo dos atributos do Programa.

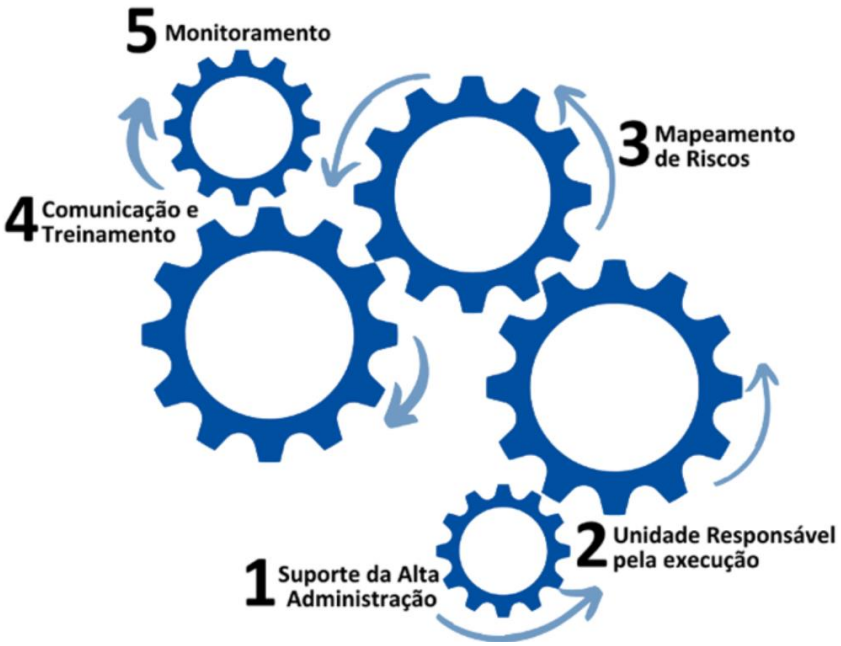


Figura 4: Eixos Estratégicos do Plano de Integridade

4.1 COMPROMETIMENTO E APOIO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Este capítulo apresenta as medidas de integridade desenvolvidas pela alta administração da ARSP que evidenciam o seu comprometimento com o desenvolvimento e a melhoria contínua do Programa de Integridade. Essas ações, já realizadas ou futuras, podem envolver desde a revisão de funções ou de estruturas organizacionais ao fomento de boas práticas e princípios éticos.

Em consonância com a Lei Estadual nº 10.993/2019, a Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) firmou o compromisso com a Secretaria de Estado de Controle e Transparência (SECONT/ES) pela implementação de um programa de integridade institucional, formalizado por meio da Instrução de Serviço Conjunta nº 019, de 22 de junho de 2022, onde foram definidas as competências das partes.

Nos termos do disposto no art. 6º da Lei nº 10.993/2019, a Diretoria Colegiada da ARSP tem demonstrado o comprometimento e apoio à implementação e ao cumprimento do Programa de Integridade por meio de diversas ações e iniciativas, tais como:

- Assinatura e publicação da portaria conjunta com a SECONT que inaugura a implantação do Programa de Integridade da ARSP (Instrução de Serviço Conjunta nº 019/2022);

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 13 / 36

- Disponibilização de recursos materiais para contratação de uma consultoria especializada;
- Reestruturação da Comissão de Ética;
- Disponibilização de recursos humanos para acompanhamento da execução do projeto, em especial, por meio da designação da UECI para coordenar a elaboração do programa, e da criação da Assessoria para Assuntos de Governança, Gestão e Planejamento (ASGOV);
- Participação em reuniões estratégicas do projeto e nos encontros de sensibilização;
- Incentivo à participação dos treinamentos periódicos: Plano Anual de Capacitação aprovado pela Diretoria Colegiada para o ano de 2025 estabelece ações de capacitação e desenvolvimento dos líderes, servidores e demais colaboradores sobre temas de integridade;
- Lançamento oficial do Plano de Integridade previsto para o primeiro semestre de 2025.

4.2 ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA INTEGRIDADE

4.2.1 Breve Histórico

O art. 7º da Lei nº 10.993/2019 determina que as atividades relativas ao desenvolvimento, implementação, acompanhamento, monitoramento e gestão das ações e medidas previstas no Programa são de competência da Unidade Executora de Controle Interno (UECI) de cada órgão ou entidade, ou de outra Unidade que venha a ser criada no âmbito da organização exclusivamente para este fim.

Seguindo a primeira indicação do art. 7º, a Diretoria Geral à época decidiu, por meio da Instrução de Serviço nº 032 de 3 de outubro de 2022, atribuir à Unidade Executora de Controle Interno (UECI) as tarefas atinentes ao Programa de Integridade da ARSP.

Alinhado a esta ação, a ARSP reforçou sua estrutura de integridade com a reestruturação da Comissão de Ética, através da Instrução de Serviço nº 038/2024, instituída em conformidade com o art. 16 do Decreto nº 1595-R, de 6 de dezembro de 2005.

Adicionalmente, criou a Assessoria para Assuntos de Governança, Gestão e Planejamento (ASGOV) na estrutura organizacional, que juntamente com a UECI, a Comissão de Ética e a Ouvidoria, têm buscado a ampliação da transparência do processo decisório da agência, a melhoria dos mecanismos de prestação de contas e controle social e o aperfeiçoamento dos instrumentos de proteção institucional.

No curso do processo de elaboração deste Plano de Integridade, além de contar com o apoio irrestrito da UECI, a nova Diretoria Colegiada optou por dar maior robustez ao seu sistema de controles e promoção da cultura ética, por meio da instituição da Unidade de Gestão da Integridade (UGI), a quem competirá a gestão do Programa de Integridade, incluindo coordenar os esforços de estruturação,

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 14 / 36

execução e monitoramento, além de orientação, treinamento e promoção de outras ações relacionadas à implementação dos planos de integridade, em conjunto com as demais unidades da agência.

Essa estrutura de gestão para a integridade não apenas assegura a conformidade com as normas vigentes, mas também fortalece a confiança da sociedade nos serviços prestados pela ARSP, garantindo que as ações conjuntas sejam conduzidas com rigor ético e transparência.

4.2.2 Unidade de Gestão da Integridade

Cumpre a Unidade de Gestão da Integridade (UGI) coordenar a elaboração do Plano de Integridade, promovendo ações de sensibilização e disseminação de conteúdos iniciais para a construção coletiva do plano, buscando que as ações de integridade sejam planejadas/executadas de forma sistêmica e atendendo aos principais eixos temáticos do plano.

Para uma implementação segura e efetiva do Programa de Integridade, a Unidade de Gestão da Integridade da ARSP deverá sempre gozar de autonomia e independência para adotar todos os procedimentos e medidas necessários, pois a plena efetividade de um Programa de Integridade somente poderá ser garantida se todos os indícios de irregularidades puderem ser efetivamente apurados, ainda que envolvam outros setores ou membros da alta administração. Essa indispensabilidade foi expressamente reconhecida pela legislação em vigor, com a exigência de autonomia e independência da Unidade de Integridade inserida no §1º, do art. 7º da Lei nº 10.993/2019.

Compete à Unidade de Gestão da Integridade:

- Coordenar a elaboração, revisão e aprovação do Plano de Integridade, com vistas à prevenção e mitigação de vulnerabilidades eventualmente identificadas;
- Coordenar a implementação do programa de integridade e exercer seu monitoramento contínuo, visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de atos lesivos à integridade;
- Atuar na orientação e no treinamento dos servidores da ARSP com relação aos temas atinentes ao programa de integridade;
- Promover outras ações relacionadas à gestão da integridade, em conjunto com as demais áreas da ARSP.

Composição: Para responder pela Unidade de Gestão da Integridade da ARSP serão designados cinco servidores, que devem se reportar diretamente ao Diretor-Geral: Representante da Diretoria Colegiada; Representante da Comissão de Ética; Representante Ouvidoria da ARSP; Representante da Unidade Executora de Controle Interno, no papel de controle interno da ARSP; e Representante da Assessoria para Assuntos de Governança, Gestão e Planejamento.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 15 / 36

4.2.3 Unidade Executora de Controle Interno (UECI)

A Unidade Executora de Controle Interno (UECI), vinculada diretamente ao Diretor Geral da ARSP, foi instituída pela Instrução de Serviço nº 029 de 02 de dezembro de 2021, em observância ao determinado no Decreto Estadual nº 4.131/2017, com o objetivo de assegurar a conformidade dos processos internos com as normativas legais e regulamentares, além de promover a eficiência, a transparência e a integridade nas atividades desenvolvidas pela ARSP.

Compete à UECI/ARSP, dentre outras atividades complementares e correlatas:

- Coordenar, orientar e executar as atividades de controle interno relacionadas à ARSP;
- Supervisionar e monitorar os controles internos de gestão;
- Efetuar análise de riscos;
- Adotar medidas de integridade e compliance;
- Elaborar o relatório e parecer conclusivo exigido pelo órgão responsável pelo controle externo da Administração Pública estadual;
- Impulsionar e coordenar a elaboração das Normas de Procedimentos da ARSP;
- Observar as diretrizes, competências e atribuições previstas na Lei Complementar nº 856, de 16/05/2017, no Decreto nº 4.131-R, de 18/07/2017, e nos atos normativos expedidos pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência e do Conselho Estadual do Controle e da Transparência.

A UECI poderá, no exercício de suas atribuições, requisitar diretamente informações, processos ou documentos a qualquer unidade ou servidor da ARSP, com fixação de prazo para atendimento. Na perspectiva de tratamento dos riscos à integridade, a UECI poderá realizar auditorias internas e monitoramento contínuo. Nesse contexto, consegue avaliar a eficácia dos controles internos existentes e identificar áreas que necessitem de melhorias.

Composição: A Unidade Executora de Controle Interno (UECI), estruturada em formato de Comissão Permanente, é atualmente integrada por dois membros titulares, servidores de cargo de provimento efetivo.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 16 / 36

4.2.4 Comissão de Ética

A Comissão de Ética da Agência de Regulação de Serviços Públicos é órgão colegiado consultivo e deliberativo, instituída através da Instrução de Serviço nº 038 de 22 de maio de 2024, tendo suas competências estabelecidas no art. 16 do Decreto nº 1595-R, de 6 de dezembro de 2005:

- Atuar e decidir nos processos referentes à matéria ética;
- Requerer à autoridade maior do órgão ou entidade a aplicação das penalidades;
- Promover a manutenção de alto padrão ético;
- Divulgar o código de ética profissional dos servidores civis do Estado do Espírito Santo;
- Assegurar continuidade, clareza e consistência no propósito da manutenção da ética;
- Orientar e aconselhar os servidores sobre suas condutas éticas;
- Elaborar o seu regimento interno, tendo como base o regimento padrão aprovado pelo conselho superior estadual de ética pública.

Em alinhamento com o Programa de Integridade, considerando a natureza particular dos serviços de regulação e fiscalização prestados, foi constatada como oportunidade de melhoria a elaboração de código de conduta ética próprio para os agentes públicos da ARSP. Nesse passo, caberá ainda à Comissão de Ética, propor normativos, redigir, atualizar e promover a publicação e divulgação do Código de Conduta Ética, facilitar o seu conhecimento e interpretação por todos os servidores da ARSP, estimulando a prática dos princípios e valores fundamentais da Instituição.

Composição: A Comissão de Ética da ARSP é integrada por três membros titulares e três suplentes, sendo todos servidores de cargo de provimento efetivo, não podendo a escolha recair em servidor que tenha sofrido sanção disciplinar nos últimos três anos. A atuação não é remunerada, com mandato de 03 (três) anos.

4.2.5 Assessoria para assuntos de Governança, Gestão e Planejamento

A Assessoria para Assuntos de Governança, Gestão e Planejamento (ASGOV), constitui uma unidade administrativa do órgão Assessoria de Regulação da Diretoria da ARSP, regulamentada por meio da Instrução de Serviço nº 070 de 05 de setembro de 2024.

No âmbito do Programa de Integridade da ARSP, compete à ASGOV:

- Coordenar ações, visando o desenvolvimento institucional, com foco na gestão de riscos, compliance e governança;

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 17 / 36

- Acompanhar e dar suporte a execução do Programa de Integridade, promovendo a adoção de medidas para a prevenção de riscos.

4.2.6 Ouvidoria / Canal de Denúncia

O Governo do Estado possui uma Rede de Ouvidorias gerida pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência (Secont) por meio da coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado. A Ouvidoria atua com o propósito de fomentar o controle pela sociedade civil e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de manifestações (denúncia, reclamação, elogio e/ou sugestão) do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos. Essa rede é composta por ouvidorias setoriais e representantes designados pelos órgãos e entidades com o objetivo de atuarem diretamente nas demandas relacionadas com a Ouvidoria:

- Ouvidoria Geral do Estado – órgão central da rede de ouvidorias, com atribuições de propor as políticas e diretrizes de ouvidoria; implantar, integrar e coordenar a Rede de Ouvidorias, estabelecendo padrões de controle de qualidade, eficiência, procedimentos de trabalho e capacitação profissional; desenvolver análises, diagnósticos e indicadores, com o propósito de disponibilizar informações aos cidadãos e gestores públicos, entre outras;
- Ouvidoria Setorial – órgão interno formalmente instituído na estrutura básica organizacional da instituição a que pertence, responsável pelo desempenho das atividades de ouvidoria relacionadas com o respectivo local;

A Ouvidoria da ARSP, subordinada ao Diretor-Geral, foi instituída pela Lei Complementar nº 827/2016, com o propósito de fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações (denúncia, reclamação, elogio e/ou sugestão) do cidadão sobre os serviços estaduais prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos.

A Ouvidoria, representada pelo Ouvidor, é um canal de comunicação direta, responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização do serviço público controlados, fiscalizados e regulados pela ARSP, visando o aperfeiçoamento institucional e a qualidade dos serviços prestados.

Nos termos do Regimento Interno, são diretrizes do serviço de Ouvidoria da Agência:

- Assegurar a participação dos agentes envolvidos na prestação, fiscalização e regulação dos serviços públicos, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas;
- Garantir aos usuários e aos demais agentes envolvidos resposta às suas demandas;

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 18 / 36

- Atuar na prevenção e solução de conflitos, preferencialmente através da mediação e da conciliação, sempre que o entendimento direto entre usuário e prestador de serviços tenha se tornado inviável;
- Reunir e encaminhar informações sobre diversos aspectos das instituições envolvidas na prestação, fiscalização e regulação dos serviços, com o fim de contribuir para a gestão institucional;
- Zelar pela qualidade dos serviços prestados pelos outorgados.

São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços: I - os usuários dos serviços; II – o Poder Concedente; III - os prestadores de serviços; e IV - terceiros interessados, inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor.

No Poder Executivo do Espírito Santo funciona o Sistema Integrado de Ouvidoria do Estado, instituído pelo Decreto nº 2.289-R, de 01 de julho de 2009, gerida pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência (Secont) por meio da coordenação da Ouvidoria-Geral do Estado. Essa rede é composta por ouvidorias setoriais e representantes designados pelos órgãos e entidades com o objetivo de atuarem diretamente nas demandas relacionadas com a Ouvidoria.

Nessa concepção de atuação, no âmbito do Programa de Integridade, a Ouvidoria da ARSP desenvolve de forma descentralizada e técnica as atividades atinentes ao Sistema Integrado de Ouvidoria, quais sejam:

- Coletar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações dos cidadãos, assegurando que essas manifestações sejam encaminhadas às áreas competentes para a devida análise e resposta.
- Acompanhar o tratamento dado às manifestações recebidas, garantindo que as respostas sejam oferecidas dentro dos prazos estabelecidos e com a devida qualidade.
- Atuar como um canal de transparência, fornecendo informações sobre os serviços prestados pela ARSP e o andamento das demandas dos cidadãos e usuários.
- Analisar as manifestações dos cidadãos para identificar pontos de melhoria nos serviços públicos regulados pela ARSP, propondo ajustes e melhorias contínuas.
- Incentivar a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, promovendo o engajamento e a corresponsabilidade no aprimoramento dos serviços públicos.
- Notificar e relatar irregularidades ou indícios de má conduta identificados nas manifestações dos cidadãos, colaborando para a integridade e a ética na administração pública.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 19 / 36

O gerenciamento dos processos internos de atendimento ao cidadão será realizado por intermédio do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo, com a utilização dos mesmos canais de atendimento, prazos, estatísticas e respostas aos denunciantes.

4.2.6.1 Acesso à Ouvidoria / Canal de Denúncia

A Agência possui uma ouvidoria atuante, que se desloca para atender de forma itinerante a população que deseje registrar reclamações, denúncias, sugestões, consultas ou elogios relacionados aos serviços públicos prestados pelas reguladas, sendo um canal de comunicação que facilita a relação entre o governo (poder concedente), os prestadores de serviços e os usuários.

A Ouvidoria também é um canal institucional essencial para nosso Programa de Integridade, recebendo denúncias de possíveis violações de condutas a ética e integridade, como também críticas, reclamações, sugestões, solicitações diversas ou denúncias de irregularidades relacionadas às atividades dos agentes públicos da ARSP.

O acesso à Ouvidoria da ARSP é garantido de forma segura por meio da plataforma digital e-OUV, um sistema informatizado em que constam todas as ouvidorias setoriais do Poder Executivo do Estado do Espírito Santo. O e-OUV está disponível 24 horas pela internet, permitindo que todo e qualquer cidadão possa registrar manifestações relativas a denúncias, solicitações, sugestões, reclamações e elogios sobre os serviços públicos prestados.

As manifestações podem ser feitas diretamente pelo sítio oficial da ARSP em ícone de acesso rápido, demonstrado abaixo, ou pelo endereço https://e-ouv.es.gov.br .

Além da plataforma digital, a Ouvidoria atenderá aos interessados pessoalmente na sede da Agência, por telefone (0800 280 8080) de segunda a sexta-feira, de 8h às 20h (exceto feriados), por carta postal ou eletrônica (e-mail: ouvidoria@arsp.es.gov.br) e, de forma coletiva, em audiências e consultas públicas.

As denúncias que apontam irregularidades nos atos da Administração Pública Estadual e na atuação de seus servidores, tendo em vista a inobservância das normas e procedimentos legais, acarretando prejuízo ao patrimônio público; ou as manifestações que apontam irregularidades em atos praticados por pessoas jurídicas contra a Administração Pública Estadual devem ser respondidas no prazo de 30 (trinta) dias prorrogáveis por igual período mediante justificativa, com exceção das solicitações de

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 20 / 36

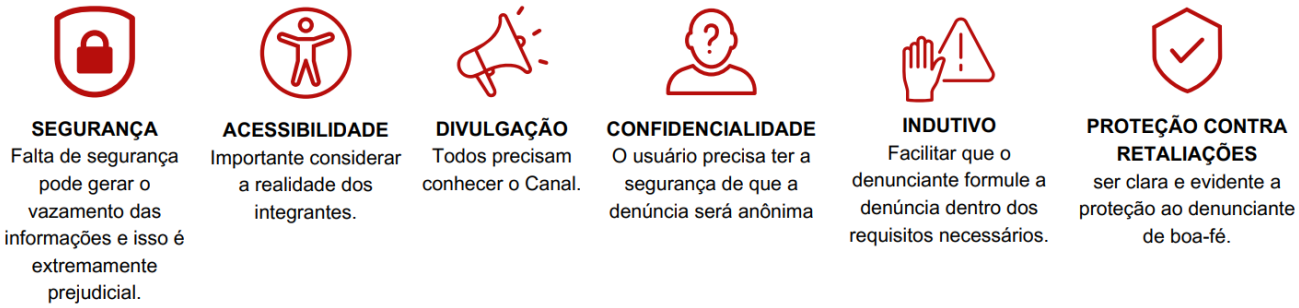
informações, que devem ser respondias em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias justificados.

O denunciante pode optar pelo registro da manifestação das seguintes formas:

- Identificada - dados pessoais serão visualizados pelo órgão/entidade que fará o atendimento.
- Sigilosa - os dados pessoais ficarão protegidos pela Ouvidoria Geral e não serão repassados aos órgãos/entidades responsáveis pelo atendimento.
- Anônima - nenhum dado pessoal será solicitado.

Esta opção é que determina como os dados serão tratados pela Ouvidoria. Os dados do denunciante sigiloso não são compartilhados com o órgão denunciado, que ficam restritos ao gestor do sistema e-Ouv.

4.2.6.2 Características importantes de um canal de denúncias



No Estado do Espírito Santo, com a integração da Rede de Ouvidoria sob gestão da Secretaria de Controle e Transparência, foi instituída uma estrutura técnica e de governança eficiente para alcançar os resultados de transparência e segurança a serem entregues a sociedade. Os avanços são percebidos nos relatórios estatísticos para atender as exigências da Lei de Acesso à Informação – LAI, disponível no painel da Ouvidoria, no endereço eletrônico https://ouvidoria.es.gov.br/a-ouvidoria.

4.3 GESTÃO DOS RISCOS À INTEGRIDADE

4.3.1 Conceito de risco à integridade

O risco à integridade é conceituado pela Lei nº 10.993/2019 como "a vulnerabilidade institucional que pode favorecer ou facilitar práticas de corrupção, fraudes, subornos, irregularidades e quaisquer outros desvios éticos e de conduta".

A Controladoria-Geral da União (CGU), em seu Manual para Implementação de Programas de Integridade – Orientações para o Setor Público, conceitua o risco à integridade como vulnerabilidades

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 21 / 36

organizacionais que podem favorecer ou facilitar situações de quebra de integridade – como, por exemplo, a solicitação ou recebimento de quantias indevidas por agentes públicos, abuso de poder, uso de verbas públicas para fins privados, situações que configuram conflito de interesses e nepotismo, dentre outros.

O risco é representado pela possibilidade de que um evento ocorra e afete negativamente a realização dos seus objetivos. A Gestão de Riscos, portanto, é a atividade de identificar e mensurar os riscos aos quais o órgão encontra-se exposto para, em seguida, definir a melhor estratégia para lidar com os mesmos.

A gestão de risco da ARSP é orientada pelas diretrizes estabelecidas na NORMA ABNT NBR ISO 31000:2018 e pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

Risco é o efeito da incerteza nos objetivos

Risco é a possibilidade da ocorrência de um evento que possa afetar o alcance dos objetivos

Segundo a Norma ABNT NBR ISO 31000:2018, o processo de gestão de riscos envolve a aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas para as atividades de comunicação e consulta, estabelecimento do contexto e avaliação, tratamento, monitoramento, análise crítica, registro e relato de riscos, de acordo com figura ilustrativa a seguir. As etapas de "Comunicação e Consulta" e "Monitoramento e Análise Crítica" não ocorrem, necessariamente, de forma sequencial. A todo tempo elas se comunicam e retroalimentam as demais.

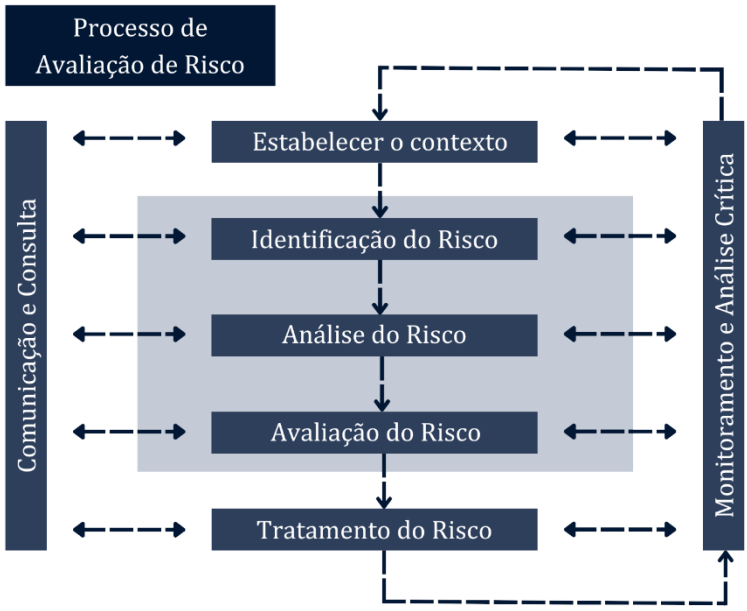


Figura 5: Processo de Gestão de Riscos (ISO 31000)

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 22 / 36

O gerenciamento de riscos à integridade é um dos fundamentos que torna o Programa de Integridade sustentável, a partir: da prevenção, detecção, punição e remediação de eventos que confrontem ou ameacem os princípios éticos e a adoção do monitoramento de controles internos que auxiliem no alcance dos objetivos da ARSP e preservem a sua boa imagem e a confiança da sociedade na autarquia.

4.3.2 Abordagem e análise dos riscos à integridade

O mapeamento dos riscos à integridade da ARSP foi conduzido pela UECI com o apoio de uma consultoria especializada contratada, a partir da análise das contribuições recebidas por meio de questionários eletrônicos aplicados aos servidores, que garantiram o anonimato dos participantes, cujo objetivo era compreender o funcionamento da organização, avaliar a estrutura de controle interno e identificar oportunidades de melhoria e fragilidades que possam comprometer o alcance dos objetivos e resultados institucionais. Para cada grupo de perguntas, foi atribuído um peso, com respostas categorizadas como "sim" ou "não", acompanhadas de justificativas.

De posse das informações, foi elaborado diagnóstico inicial reunindo as informações sobre a organização, suas principais atribuições, áreas de riscos, processos e riscos prioritários e medidas de tratamento. Foram abordados os principais pontos que compõem o programa de integridade, incluindo os riscos associados, tais como:

- **Conduta profissional inadequada (R01)**

Deixar de realizar as atribuições conferidas com profissionalismo, honestidade, imparcialidade, responsabilidade, seriedade, eficiência, qualidade e/ou urbanidade.

- **Conflito de interesses (R02)**

Trata da situação gerada pelo confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública.

- **Nepotismo (R03)**

A nomeação de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, da autoridade nomeante ou de servidor da mesma pessoa jurídica investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento, para o exercício de cargo em comissão ou de confiança ou, ainda, de função gratificada na administração pública direta e indireta em qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, compreendido o ajuste mediante designações recíprocas, viola a Constituição Federal.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 23 / 36

- **Corrupção, fraude ou emprego irregular de verbas públicas (R04)**

Caracteriza-se por oferecer ou solicitar alguma vantagem indevida para enriquecimento ilícito, seja financeiro ou outra utilidade, sendo o abuso do poder confiado para ganhos privados, incluído aí a fraude, que é um ato intencional envolvendo o uso de falsidade para obter uma vantagem injusta ou ilegal.

- **Pressão interna ou externa ilegal ou antiética para influenciar agente público a atuar de maneira parcial ou sem autonomia técnica (R05)**

Pressões explícitas ou implícitas de natureza hierárquica (interna), de colegas de trabalho (organizacional), política ou social (externa), normalmente ocorridas entre pares, por abuso de poder, por tráfico de influência ou constrangimento ilegal, que podem influenciar indevidamente atuação do agente público.

- **Uso indevido ou manipulação de dados/informações (R06)**

Caracteriza-se pela divulgação ou uso indevido de dados ou informações, alteração indevida de dados/informações ou restrição de publicidade/acesso a dados/informações.

- **Assédio no trabalho (R07)**

Assédio moral - expor de forma prolongada e repetitiva os servidores a situações humilhantes, constrangedoras e vexatórias que podem provocar danos psicológicos e físicos; e

Assédio sexual – constranger com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 24 / 36

Em observância ao art. 8º da Lei nº 10.993/2019, esse gerenciamento obedeceu às diretrizes da Secretaria de Estado de Controle e Transparência e às etapas previstas em seu Manual de Gestão de Riscos.

Sob essa ótica, com o apoio de uma consultoria especializada, estabeleceu-se, resumidamente, a seguinte matriz de riscos à integridade da ARSP:

Nº	Risco à Integridade	Risco Residual
R01	Conduta profissional inadequada	**Alto**
R02	Conflito de interesses	**Moderado**
R03	Nepotismo	**Moderado**
R04	Corrupção, fraude ou emprego irregular de verbas públicas	**Baixo**
R05	Pressão interna ou externa ilegal ou antiética para influenciar agente público	**Alto**
R06	Uso indevido e/ou manipulação de dados e informações	**Inaceitável**
R07	Assédio no trabalho	**Moderado**

Quadro 1: Riscos à integridade da ARSP

Nesse ponto, é importante destacar que tais situações não necessariamente ocorrem junto à ARSP, tratando-se, sim, de preocupações e potencialidades de riscos para a autarquia.

4.3.3 Tratamento dos riscos à integridade

As medidas de mitigação dos riscos de integridade da ARSP, assim como os mecanismos de controle interno a serem adaptados ou criados para o caso, seguirão as diretrizes estabelecidas na Lei nº 10.933/2019.

> *Art. 16. A partir da formulação do Plano de Integridade e da definição das medidas de mitigação dos riscos de integridade identificados, o órgão ou entidade poderá conceber os mecanismos e procedimentos de controle interno a serem adaptados ou criados, observando sempre o disposto nos Decretos Estaduais nº 4.130-R/2017 e nº 4.131-R/2017, bem como definir possíveis prazos para a implementação e efetivação dos mesmos.*
>
> *§ 1º O objetivo da implementação dos mecanismos e procedimentos de controle interno é mitigar as possibilidades de concretização dos riscos de integridade identificados para o órgão, entidade ou para os servidores públicos deles integrantes.*

*Manual de Gestão de Riscos disponível em https://repositorio.secont.es.gov.br/handle/123456789/143

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 25 / 36

§ 2º Todos os mecanismos e procedimentos de controle interno desenvolvidos deverão ser documentados pelo órgão ou entidade, na forma do Decreto Estadual nº 4.130-R/2017.

Com base nesse cenário, definiu-se um plano de ação, de acordo com o grau de severidade identificado na etapa de avaliação de riscos de integridade, para prevenir e mitigar tais situações caso venham a ocorrer. Caberá a Unidade de Gestão da Integridade (UGI) juntamente com o gestor da área avaliar a pertinência dos riscos identificados nos processos sob sua responsabilidade, identificar as atividades em que poderiam ocorrer e avaliar as medidas de proteção já existentes, considerando a sua efetividade e oportunidades de aprimoramento.

Listamos abaixo um rol (não taxativo) de ações e iniciativas que foram ou estão sendo implementadas, além, claro, das que serão desenvolvidas no decorrer dos próximos meses:

Plano de Ação 2025 – 2026

Risco	Medidas de Tratamento	Responsáveis	Prazo
Conduta profissional inadequada (R01)	Instituir o Código de Conduta e Ética dos servidores da ARSP, que apresente de forma clara e precisa, os valores e condutas esperados e comportamentos a serem evitados para todos os servidores da agência	Comissão de Ética e Diretoria Colegiada	Em andamento. Conclusão no 2º trimestre/25
	Ações de Comunicação . Divulgar institucionalmente peças de comunicação do Código de Conduta Ética para todos os servidores. . Divulgar entre todos os servidores os membros e contatos da Comissão de Ética e os casos em que essa instância pode ser acionada. . Divulgação dos canais de atendimento próprios da ARSP, como o Fale Conosco, Sistema de Acesso à Informação, e-mail, endereço para atendimento presencial.	UGI e ASCOM	Ação contínua semestral a ser iniciada no 2º trimestre/25
	Incluir treinamentos sobre o Código de Conduta e Ética no Plano Anual de Capacitação da ARSP.	SRH	Ação contínua
	Fortalecimento da Ouvidoria como canal de denúncias Realizar campanha de comunicação e esclarecimento sobre o funcionamento da ouvidoria e do sistema e-Ouv, em especial, as questões relacionadas com a proteção aos denunciantes, criando estímulo a realização das denúncias.	Ouvidoria e ASCOM	Ação contínua semestral a ser iniciada no 2º trimestre/25

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 26 / 36

	Promover um estudo pensando na viabilidade de remanejamento da Ouvidoria para local mais reservado e de menor circulação de pessoas, garantindo um ambiente mais seguro e acessível para o reporte de irregularidades.	Diretoria e Gerência Administrativa e Financeira	Até 4º trimestre/26
	Fluxo interno de denúncias de desvio de conduta. Estabelecer adequada interação entre Comissão de Ética e Ouvidoria, com a definição clara de papéis e responsabilidade, e definir o fluxo de informações desde o recebimento da denúncia, triagem, o endereçamento inicial e redirecionamento, se necessário, até a investigação e aplicação das medidas.	Comissão de Ética, Ouvidoria e UECI	Até 4º trimestre/26
Conflito de Interesse (R02)	Estudar o estabelecimento de uma política de rotação periódica dos agentes nos procedimentos fiscalizatórios.	Gerentes e Coordenadores	Até 4º trimestre/26
	Elaboração e estabelecimento de uma Política de Controle de Acesso, para definição do nível de acesso dos usuários e/ou classificação da informação.	UECI, Encarregado de Dados e ASGOV	Até 4º trimestre/26
	Avaliação, com base na análise de perfil e riscos, a necessidade de elaboração de regulamento e/ou regras claras relacionadas com: (i) recebimento de brindes, entretenimento e hospitalidade; (ii) interação com fornecedores, prestadores de serviços e público em geral; (iii) conflito de interesse e nepotismo	Comissão de Ética	Até 2º trimestre/26
	Elaboração de um Manual de Tratamento de Conflitos de Interesse (v.g. Manual da CGU)	Comissão de Ética	Até 4º trimestre/26
Nepotismo (R03)	Elaboração de Formulário de Autodeclaração de Inexistência de Vínculo de Parentesco.	SRH	3º trimestre/25
	Definição de procedimento operacional padrão para fiscalização do cumprimento das regras de nepotismo.	SRH, UECI e Comissão de Ética	4º trimestre/26
Corrupção, Fraude ou Emprego Irregular de Verbas Públicas (R04)	Promover eventos periódicos para treinamentos e discussões de questões éticas, atentando-se para o público-alvo de maior risco, envolvendo inclusive a alta direção.	SRH e Comissão de Ética	Ação contínua semestral a ser iniciada no 2º trimestre/25
	Mapeamento e padronização de fluxos do macroprocesso de licitação e contratos, sendo amplamente divulgado e a equipe de atuação capacitada.	UECI, ASGOV e GAF	Até 4º trimestre/25
	Elaboração e/ou Revisão do Código de Conduta Ética do Servidor da ARSP.	Comissão de Ética	3º trimestre/25

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 27 / 36

Abuso de Poder - Pressão interna ou externa ilegal ou antiética para influenciar agente público (R05)	Políticas de conscientização e elaboração de cartilhas sobre o tema	UECI e ASGOV	Até 4º trimestre/26
	Manutenção de normativos, delimitando os níveis de competência e de atuação dos servidores.	UECI e ASGOV	Até 4º trimestre/26
Uso indevido e/ou manipulação de dados e informações (R06)	Elaboração e estabelecimento de uma Política de Segurança da Informação da ARSP.	Coordenadoria TI e Encarregado Interno de Dados	Até 4º trimestre/26
	Ações permanentes de monitoramento de acesso a sistemas e pastas de rede.	Coordenadoria TI	Ação contínua
	Capacitar servidores na classificação das informações, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados e Lei de Acesso à Informação.	Encarregado Interno de Dados e SRH	Até 4º trimestre/25
	Elaboração e assinatura de Termo de Confidencialidade por todos os servidores, gestores e diretores.	ASAJ	Até 4º trimestre/25
	Itensificar a importância do Código de Conduta para os servidores, a fim de inibir o vazamento de informações privilegiadas.	Comissão de Ética	Ação contínua
	Segregação de funções para realização de atividades complexas e extremamente sigilosas, sempre que possível (a depender dos recursos humanos disponíveis)	Alta administração	Ação contínua
	Elaboração de fluxograma para encaminhamento de informações sensíveis, visando padronização do procedimento e dar conhecimento a todos servidores.	UECI e ELPI	Até 4º trimestre/26
	Verificação periódica de informações classificadas como sigilosas/reservadas, com reporte para a Diretoria Colegiada	Encarregado Interno de Dados e UECI	Ação contínua
	Adequação da ARSP à Lei Geral de Proteção de Dados	Encarregado Interno de Dados, UECI e ASAJ	Ação contínua
Assédio no trabalho (R07)	Realizar palestras sobre assédio moral e sexual e as formas de acolhimento e denúncia no âmbito da ARSP	Comissão de Ética, SRH e Ouvidoria	Ação contínua
	Capacitar equipe da ARSP, em especial Ouvidoria e Comissão de Ética, na temática de assédio sexual e moral.	SRH	Ação contínua

Quadro 2: Ações de tratamento de Riscos

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 28 / 36

4.3.4 Ações Realizadas

- Facilitar o acesso ao canal de denúncias, reduzindo o número de cliques necessários para registrar uma manifestação, garantindo um processo mais rápido e intuitivo para o usuário.
- Enviar informativos e clippings regularmente para manter os servidores atualizados sobre as ações e políticas da ARSP, promovendo transparência e engajamento.
- Reformular o acesso ao portal da transparência, tornando-o mais acessível e amigável, facilitando a navegação e a busca por informações públicas em atendimento a Lei de Acesso à Informação nº 12.527 de 18 de novembro de 2011.
- Definir pela manutenção do e-Ouv do Estado do Espírito Santo como o canal da denúncia da ARSP, em razão de ser inviável a contratação de um canal de denúncia independente, dado ao fato do investimento em comparação a demanda (retorno). Está definição foi amparada com base nas informações técnicas em reunião com a Ouvidoria Geral do Estado, em que foi apresentado a impossibilidade estrutural de criar uma instância do sistema e-Ouv para a ARSP.
- O Portal da Transparência disponibilizado no sítio da ARSP segue rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Controle e Transparência (SECONT), através de normas padronizadas disponibilizadas no Sistema de Transparência Pública (STP), com acesso vinculado aos padrões já existentes na instituição, que assegura a conformidade com as normas de transparência pública. No entanto, a reformulação de grupo de trabalho para monitorar e melhorar a acessibilidade e a navegação do portal ainda não foi totalmente implementada, representando uma oportunidade contínua para aprimorar a clareza e a eficiência na disponibilização de informações ao público.
- Elaboração do Código de Conduta Ética dos Agentes Públicos da ARSP, que está em fase de aprovação pela Diretoria Colegiada da ARSP.
- Elaboração do Planejamento Estratégico da ARSP 2025-2029, aprovado e publicado em fevereiro de 2025, que garante diretrizes estratégicas para a gestão da ARSP.
- Criar, no site da ARSP, aba identificada como Programa de Integridade para inclusão dos instrumentos elaborados.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 29 / 36

4.4 COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

Ações de comunicação e treinamento são fundamentais e necessárias para promover o envolvimento, participação e a mudança da cultura organizacional para incorporar os valores éticos e de integridade na rotina de trabalho e no relacionamento com as partes interessadas

A Lei nº 10.993/2019, em seu artigo 18, estabelece que as ações de comunicação e treinamento do Programa de Integridade da Administração Pública têm como objetivo principal levar informações claras, objetivas e didáticas aos agentes públicos. Isso visa atingir os seguintes propósitos:

- Assegurar que os servidores públicos conduzam suas atividades de acordo com os padrões éticos e de integridade estabelecidos;
- Comunicar de maneira ampla as regras e expectativas relacionadas aos padrões éticos e de integridade adotados pela entidade;
- Garantir que todos compreendam e adotem os valores da instituição;
- Fortalecer o papel de cada colaborador na construção da imagem de uma organização íntegra; e
- Explicitar as expectativas do órgão ou entidade em relação a seus parceiros.

O êxito de uma organização está intrinsecamente ligado à sua cultura ética e à integridade demonstrada por seus profissionais. Fomentar essa cultura é uma das principais estratégias para evitar situações de quebra de integridade.

Nesse sentido, treinamentos serão oferecidos aos servidores do ARSP para capacitá-los na condução de questões sensíveis, reforçando conceitos como Código de Conduta e Ética, Ouvidoria, Corregedoria, Legislação e Políticas Anticorrupção, bem como Responsabilidades por Riscos e Controles.

4.4.1 Canais de Comunicação

A estratégia delineada neste plano de comunicação se concentra em três pilares fundamentais. Primeiramente, busca-se utilizar a Internet como ferramenta principal de comunicação, aproveitando o site oficial da ARSP, o Mural Eletrônico (Tv corporativa ou mural digital), o e-mail institucional e as mídias sociais para disseminar informações sobre o Plano de Integridade de forma ampla e acessível. Em segundo lugar, prioriza-se a comunicação interpessoal, por meio da realização de encontros e reuniões, visando compartilhar conhecimentos e construir uma cultura de integridade por meio do diálogo direto. Por fim, pretende-se divulgar os projetos, ações e resultados do Plano, com o objetivo de aumentar a conscientização sobre a importância da integridade e envolver todas as partes interessadas nesse processo.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 30 / 36

Reconhecemos que as ações propostas e o cronograma de execução podem ser passíveis de adaptação e aperfeiçoamento ao longo do tempo. Para avaliar a efetividade das medidas implementadas, será elaborada uma pesquisa direcionada ao público interno, com questões que revelem a percepção/adesão ao tema. O resultado será apresentado em um Relatório Anual de Atividades, que irá consolidar as ações desenvolvidas pela Unidade de Gestão da Integridade (UGI) e pela Assessoria de Comunicação (ASCOM).

Quanto à comunicação externa, o site institucional e as redes sociais serão os principais canais utilizados para interagir com a sociedade e divulgar os princípios e ações do Plano de Integridade da ARSP.

4.4.2 Ações Propostas

Para dar início a comunicação do Plano de Integridade da ARSP serão preparados peças e materiais de publicidade para divulgação no site da Agência, nas redes sociais, para envio através de e-mails institucionais para os agentes públicos da agência reguladora, para as secretarias, para as concessionárias reguladas e fiscalizadas, usuários e demais parceiros privados e institucionais. Sendo eficiente a realização de um evento de apresentação com a participação da Secretaria de Estado de Controle e Transparência (SECONT), a Secretaria de Estado de Desenvolvimento (SEDES), regulados e parceiros institucionais, sendo estas ações uma forma de comunicação de grande alcance que possa promover o envolvimento do público principal a ser alcançado, que são os agentes públicos da ARSP. Foi desenvolvido vídeo institucional para divulgação nas plataformas de publicidade informadas acima.

A fim de comunicar e fomentar ainda mais a temática de integridade na ARSP, estão sendo previstas ações específicas de comunicação e sensibilização, a exemplo de campanhas e palestras, que serão implementadas até o exercício de 2026. Deverá ser elaborado juntamente com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) o cronograma das ações a serem desenvolvidas no âmbito do Plano Anual de Comunicação da Agência.

Ações de comunicação e sensibilização	Responsáveis	Periodicidade
Realizar campanhas e divulgação do Código de conduta e da Comissão de Ética	Comissão de Ética e ASCOM	Semestralmente
Realizar campanha sobre Ouvidoria Interna, com orientações sobre canais de denúncia, procedimentos e fluxos.	Ouvidoria e ASCOM	Semestralmente
Divulgar e sensibilizar internamente quanto ao Programa e Plano de Integridade	UGI	Semestralmente
Realizar palestras para disseminar orientações sobre controle interno, ética, integridade e normas de procedimentos.	UECI e Comissão de Ética	Semestralmente
Mensagens da Alta Administração para os servidores da	Diretoria Colegiada	Quando necessário

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 31 / 36

ARSP	e ASCOM	
Divulgar treinamentos e capacitações relevantes para os servidores, abordando temas como Código de Conduta, Ética, Legislação Anticorrupção, Compliance e Análise de Riscos.	UECI	Semestralmente
Elaboração de relatório anual	UECI	Anualmente

Quadro 3: Ações de comunicação e treinamento.

4.5 MONITORAMENTO

No programa de integridade faz-se necessário estabelecer um mecanismo de monitoramento contínuo, a fim de dar dinamismo e promover constantes melhorias e atualizações de suas iniciativas, ajustando-as conforme novas necessidades, riscos e processos da instituição no decorrer do tempo.

O monitoramento contínuo também implica em identificar, sempre que necessário, novos riscos, áreas ou processos em que possam ocorrer quebras de integridade, bem como redefinir a priorização dos riscos já identificados para, conforme o caso, implementar novas medidas mitigadoras.

Assim, como preceitua o art. 10 da Lei nº 10.993/2019, os órgãos e entidades deverão elaborar plano de monitoramento que viabilize a aferição da efetividade da implantação do Programa de Integridade e que permita a identificação tempestiva de falhas e pontos passíveis de aprimoramento, de modo a garantir que a organização responda prontamente a novos riscos de integridade que venham a ser identificados.

O propósito do monitoramento é garantir que as práticas de controles internos sejam adequadas para as operações da organização e estejam efetivamente contribuindo para alcançar os objetivos estabelecidos.

As atividades de controle envolvem processos estruturados para mitigar possíveis riscos, visando o alcance dos objetivos institucionais e assegurando que as atividades da instituição sejam conduzidas de maneira ordenada, ética, econômica, eficiente e eficaz, preservando a legalidade e a economicidade na utilização de recursos públicos.

O monitoramento do Plano de Integridade será realizado pela Unidade de Gestão da Integridade (UGI) trimestralmente e constituir-se-á na verificação do avanço do plano de ação, medidas de tratamento e ações executadas e seus respectivos efeitos. Assim, a partir da constatação dos desafios e consequências do que foi executado, o plano será revisado e atualizado a cada dois anos.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 32 / 36

Ações de monitoramento	Periodicidade
Acompanhamento dos canais de ouvidoria quanto ao recebimento de manifestações em relação ao tema integridade no âmbito da ARSP	Trimestralmente
Acompanhamento do recebimento de manifestações junto à Comissão de Ética	Trimestralmente
Acompanhamento do cumprimento das ações de comunicação	Trimestralmente
Acompanhamento do cumprimento das ações de capacitação	Trimestralmente
Aplicação de questionário de avaliação do tema de integridade aos servidores da ARSP	Anualmente
Avaliação do Plano de Integridade	Anualmente
Nova versão do Plano de Integridade	Bianualmente

Quadro 4: Ações de monitoramento.

	Ação	Objetivo	Meio	Frequência	Participantes
MONITORAMENTO	Avaliação sobre a execução das medidas de integridade	Avaliar a eficácia das medidas de integridade estabelecidas durante o gerenciamento de riscos ou pelas instâncias de integridade	Reunião	Semestral	UGI e Diretoria
	Avaliação do Programa de Integridade	Avaliar o andamento do Programa de Integridade da ARSP na visão de seus colaboradores	Questionários	Anual	Servidores do ARSP
CAPACITAÇÃO	Elaboração de um plano de capacitação em Integridade	Construir um cronograma de ações de capacitação em integridade	Reunião	Anual	UGI e SRH
	Divulgação de eventos de capacitação no âmbito do Programa de Integridade	Divulgar as ações de capacitação promovidas no âmbito do Programa de Integridade	E-mail, site institucional	A cada evento	UGI e ASCOM
COMUNICAÇÃO	Elaboração de um Plano de Comunicação em Integridade	Construir um cronograma de divulgação das ações do Programa de Integridade	Reunião	Anual	UGI e ASCOM
	Divulgação sobre o Programa de Integridade	Comunicar aos servidores as diretrizes e a execução das medidas previstas no Programa de Integridade	E-mail, site institucional	Semestral	UGI e ASCOM

Quadro 5: Matriz de sustentação do Programa de Integridade

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 33 / 36

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A aprovação da Lei nº 12.846/2013 (Lei anticorrupção) ampliou as discussões acerca do tema da integridade corporativa no Brasil, ao mesmo tempo em que alçou a adoção dos Programas de Integridade à categoria de principal fator mitigador dos riscos de fraude e corrupção contra a Administração Pública, em razão das ações de caráter preventivo que o mesmo incorpora e valoriza.

A implantação das medidas de integridade distribuídas em dimensões temáticas valoriza o caráter sistêmico do Programa e a necessidade de articulação entre atividades e unidades organizacionais para assegurar a sua existência, qualidade e efetividade, além de valorizar a sua característica de Programa que não se encerra com a implantação de medidas de forma isolada, mas sim se aprimora pela retroalimentação constante. O Programa de Integridade representa um compromisso institucional, de caráter dinâmico e em constante evolução, de abrangência sistêmica e repercussão sobre a cultura organizacional.

O sucesso do programa depende do compromisso da alta gestão, da atuação da Unidade de Gestão da Integridade de forma coordenada e articulada com as demais unidades da ARSP e do comprometimento coletivo, interno e externo, com uma conduta ética e íntegra na condução dos negócios.

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 34 / 36

ARSP ES

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO

Edifício Global Tower
Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, N°955 - Sala 401
Enseada do Suá, Vitória / Espirito Santo
027 3636 – 8500

www.arsp.es.gov.br

arsp.es arspes.gov

2025-H2P7RM - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 02/04/2025 10:21 PÁGINA 35 / 36

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

TATIANA SANTOS DE OLIVEIRA
DIRETOR SETORIAL
DV - ARSP - GOVES
assinado em 02/04/2025 10:21:11 -03:00

ALEXANDRE CARETA VENTORIM
DIRETOR-GERAL
ARSP - ARSP - GOVES
assinado em 01/04/2025 09:57:45 -03:00

DEBORA CRISTINA NIERO
DIRETOR SETORIAL
DG - ARSP - GOVES
assinado em 26/03/2025 20:17:21 -03:00

MAMORU TOGAWA KOMATSU
DIRETOR SETORIAL
DB - ARSP - GOVES
assinado em 27/03/2025 13:56:24 -03:00

EDUARDO CALEGARI FABRIS
DIRETOR SETORIAL
DA - ARSP - GOVES
assinado em 27/03/2025 16:08:42 -03:00

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO
Documento capturado em 02/04/2025 10:21:11 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por TATIANA SANTOS DE OLIVEIRA (DIRETOR SETORIAL - DV - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: https://e-docs.es.gov.br/d/2025-H2P7RM