



**TÍTULO: PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

integridade, ética, irregularidades, fraude, corrupção, desvios éticos, ética,  
**PALAVRAS - CHAVE:** conduta, programa de integridade, PCINT, medidas protetivas, *due diligence*  
de integridade, avaliação de integridade, riscos à integridade, conformidade

**ANEXO:**

1 - Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT)

**PROCESSO:** 12.10 - Gerenciar integridade institucional



## **1.0 FINALIDADE**

Atualizar o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT), conforme Anexo 1 deste documento, que tem por objetivo fixar diretrizes para a promoção da integridade institucional como condição fundamental da boa governança, por meio da integração de mecanismos e procedimentos de integridade que visam prevenir, detectar, remediar e punir irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito do Serpro, de modo a assegurar uma atuação pautada nos princípios de integridade, ética, transparência e legalidade.



## **2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Todos os órgãos da Empresa.



## **3.0 DETERMINAÇÕES**

3.1 O Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) adota um conjunto de mecanismos e procedimentos de integridade voltados à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito da empresa, de modo fomentar e manter um ambiente íntegro, ético e transparente.

### **3.2 Responsabilidades**

3.2.1 Os Administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva são responsáveis por:

- a) implementar, monitorar e aperfeiçoar continuamente as ações de prevenção, detecção, remediação e punição de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos, servindo de exemplo legítimo para influenciar os demais agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome;
- b) fomentar o PCINT perante os públicos interno e externo, ressaltando sua importância e o dever de cumpri-lo em todos os segmentos da empresa;  
assegurar recursos e apoio necessários à manutenção, à execução e ao aprimoramento
- c) contínuo do PCINT, de modo a fortalecer e manter a ética e a integridade institucional;



assegurar condições necessárias para que as Instâncias de Integridade exerçam suas atribuições com autonomia, transparência, independência e imparcialidade; e

d) assegurar independência, estrutura e autoridade à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR) para a efetiva aplicação deste Programa em todos os segmentos da empresa.

3.2.2 Compete aos membros dos Comitês Estatutários e do Conselho Fiscal cumprir e fazer cumprir este Programa no seu âmbito de atuação e competência.

3.2.3 Compete ao Comitê de Integridade do Serpro (Coint), entre outras atribuições definidas em documento específico:

a) promover uma atuação integrada entre as áreas que compõem o Sistema de Integridade do Serpro e as demais áreas da empresa;

b) apoiar a elaboração de políticas, mecanismos e procedimentos de integridade e a internalização das melhores práticas de governança voltadas à promoção da integridade e da ética;

c) avaliar e monitorar a exposição da Empresa a riscos à integridade, podendo requerer informações detalhadas sobre políticas e procedimentos referentes à identificação desses riscos; e

d) emitir recomendações de aprimoramento da governança, ética e integridade a partir dos indicadores das Instâncias de Integridade.

3.2.4 Compete à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR):

a) submeter relatórios trimestrais da Integridade Institucional para apreciação e acompanhamento da Diretoria Executiva, do Comitê de Auditoria e dos Conselhos de Administração e Fiscal, de modo a permitir o monitoramento pelos colegiados da evolução das ações de integridade realizadas ao longo do período e atender às disposições legais, regulatórias e estatutárias sobre o tema;

b) estabelecer mecanismos e procedimentos voltados à governança, à gestão de riscos, à integridade e à conformidade, de forma a fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente corporativo; e

c) assessorar, formular, disseminar, coordenar, monitorar, gerir e operacionalizar o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT).

3.2.5 As Instâncias de Integridade são responsáveis por salvaguardar os mecanismos e procedimentos de integridade, de modo a promover a cultura da integridade e da ética no ambiente organizacional.

3.2.6 Compete às unidades organizacionais cumprir este Programa e viabilizar a sua implementação em seus segmentos de atuação.

3.2.7 Compete aos gestores e empregados cumprir este Programa na execução de suas atividades.

3.2.8 Compete aos demais agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome cumprir este Programa no desempenho de suas atividades.



## **4.0 DISPOSIÇÕES FINAIS**

4.1 O Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) deve ser revisado e atualizado periodicamente, de forma a garantir o seu alinhamento à legislação vigente e às melhores práticas de governança e gestão.

4.2 Cancelar a Decisão Diretiva GR-164/2024, de 23 de dezembro de 2024.

Diretor-Presidente

**ORGÃO REDATOR:** SUPCR/CRCOI/mfd

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**Sumário**

1.0 Introdução.....	2
2.0 Objetivo.....	3
2.1 Premissas.....	3
2.2 Pilares da Integridade.....	4
2.2.1 Prevenção.....	5
2.2.2 Detecção.....	6
2.2.3 Punição e remediação.....	7
3.0 Dimensões do Programa Corporativo de Integridade.....	8
3.1 Dimensão ambiente de gestão.....	9
3.1.1 Comprometimento e apoio dos Administradores.....	9
3.1.2 Instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade.....	9
3.2 Dimensão análise periódica de riscos.....	10
3.2.1 O modelo das Três Linhas do Serpro.....	10
3.3 Dimensão políticas e procedimentos de integridade.....	12
3.3.1 <i>Due Diligence</i> de Integridade de terceiros.....	15
3.4 Comunicação e capacitação.....	15
3.4.1 Comunicação.....	16
3.4.2 Capacitação.....	16
3.5 Monitoramento, medidas de remediação e aplicação de penalidades.....	17
3.5.1 Monitoramento.....	17
3.5.2 Medidas de remediação e aplicação de penalidades.....	19
4.0 Sistema de Integridade do Serpro.....	19
4.1 Comissão de Ética do Serpro (CES).....	21
4.2 Ouvidoria.....	21
4.3 Corregedoria.....	21
4.4 Auditoria Interna (AUDIN).....	22
4.5 Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR).....	22
5.0 Medidas de proteção para as Instâncias de Integridade.....	22
6.0 Recebimento e tratamento de denúncias.....	23
7.0 Comitê de Integridade do Serpro (Coint).....	24
8.0 Disposições gerais.....	25
Glossário.....	26

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

## 1.0 Introdução

De acordo com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, integridade ou integridade pública refere-se *“ao alinhamento consistente e adesão a valores, princípios e normas éticas, de forma a sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados, elevando os padrões de decência e probidade na gestão dos recursos públicos e subsidiando a tomada de decisão e o processo de prestação de contas”*.

Denota-se que a integridade é uma peça fundamental da boa governança e está interligada à efetividade das atividades do Governo, tornando-se requisito essencial para o aumento da confiança e legitimidade perante a sociedade.

Esta vem ganhando destaque na gestão das organizações públicas e privadas, e deve ser entendida como o conjunto de arranjos institucionais que visam a fazer com que a Administração Pública, em especial, não se desvie de seu objetivo principal que é “entregar os resultados esperados pela sociedade de forma adequada, imparcial, eficiente e transparente”.

Nesse sentido, ao longo dos últimos anos foram instituídos marcos legais relacionados à integridade, como a Lei Anticorrupção<sup>1</sup>, regulamentada pelo Decreto n.º 11.129, de 11 de julho de 2022, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a Administração Pública.

Segundo o Decreto n.º 11.129/2022, o Programa de Integridade consiste “no conjunto de mecanismos e procedimentos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes, que visam incentivar à adoção de práticas voltadas à prevenção, à detecção e à punição de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, além de fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional”.

Nesse contexto, fica evidente que o Programa de Integridade foi introduzido no contexto da Lei Anticorrupção como um mecanismo de incentivo à adoção de práticas comerciais e de governança e gestão transparentes, legítimas, íntegras e éticas.

Ressalta-se que outros marcos legais também foram implementados para reforçar a importância da governança, da transparência e do controle social na atuação da Administração Pública, destacando-se a Lei de Acesso à Informação<sup>2</sup>, a Lei de Conflito de

<sup>1</sup> Lei n.º 12.846, de 1º de agosto de 2013.

<sup>2</sup> Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

Interesses<sup>3</sup>, a Lei das Estatais<sup>4</sup>, a Lei de Improbidade Administrativa<sup>5</sup>, entre outros.

Face a esse cenário, em abril de 2018, o Serpro instituiu o seu Programa Corporativo de Integridade, observando não somente a legislação pertinente ao tema, como as orientações dos órgãos de supervisão, de fiscalização e de controle, assim como as boas práticas de governança e gestão, de forma a assegurar a promoção da integridade institucional na empresa.

## 2.0 Objetivo

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) estabelece um conjunto de mecanismos e procedimentos de integridade com o objetivo de:

- i. prevenir, detectar, punir e remediar irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito do Serpro;
- ii. orientar e guiar o comportamento dos agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome, de modo a preservar o interesse público sobre o privado; e
- iii. fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional.

Para cumprir com os seus objetivos e promover uma gestão efetiva da integridade institucional no Serpro, o PCINT conta com o apoio visível e inequívoco dos Administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva. Estes são responsáveis por assegurar independência, estrutura e autoridade à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade para a efetiva aplicação deste Programa em todos os segmentos da empresa.

## 2.1 Premissas

Para viabilizar a promoção efetiva da integridade institucional no Serpro, o PCINT deve atender às seguintes premissas:

- i. promover uma atuação integrada e efetiva entre as Instâncias de Integridade – Corregedoria, Ouvidoria, Comissão de Ética, Auditoria Interna e Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade;
- ii. assegurar a disponibilidade de canais de denúncias adequados e suficientes;
- iii. promover ações de incentivo à denúncia;

<sup>3</sup> Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013.

<sup>4</sup> Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

<sup>5</sup> Lei nº 8.429, de 02 de junho de 1992, e suas alterações.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

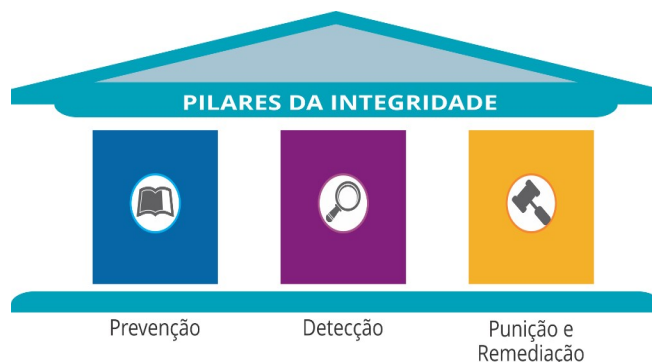
CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- iv. assegurar medidas protetivas para os denunciantes, as testemunhas e as vítimas;
- v. assegurar medidas protetivas para os gestores e empregados que atuam nas Instâncias de Integridade contra punições arbitrárias, retaliações, perseguições, interferências nos trabalhos ou prejuízos na progressão funcional decorrentes do desempenho de suas atribuições;
- vi. assegurar recursos e apoio necessários à manutenção, à execução e ao aprimoramento contínuo do PCINT, de modo a fortalecer e manter a ética e a integridade institucional;
- vii. assegurar condições necessárias para que as Instâncias de Integridade exerçam suas atribuições com autonomia, transparência, independência e imparcialidade;
- viii. disseminar as medidas e os procedimentos de integridade para os membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Comitê de Auditoria, assim como gestores, empregados, clientes, fornecedores, parceiros de negócios, estagiários, jovens aprendizes, comissionados, cedidos e demais agentes públicos que atuam no Serpro direta ou indiretamente;
- ix. promover ações de comunicação e de capacitação voltadas à temática integridade e ética; e
- x. fortalecer ações de apuração e de responsabilização afetas a atos de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos, inclusive relacionadas a atos lesivos praticados por pessoas jurídicas que transacionam com o Serpro.

## 2.2 Pilares da Integridade

A gestão da integridade institucional objetiva mitigar, identificar, tratar e monitorar riscos à integridade decorrentes de ações, omissões ou vulnerabilidades que podem favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos no ambiente corporativo.

Nessa linha, o PCINT promove de forma sistêmica, integrada e estruturada a gestão da integridade institucional por meio de um conjunto de mecanismos e procedimentos instituídos pelas diversas áreas da empresa e, em especial, pelas Instâncias de Integridade – Auditoria Interna, Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria e Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade –, baseando-se nos pilares da integridade voltados à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de atos de corrupção, fraudes, irregularidades e desvios éticos, conforme demonstrados na Figura 1.



**Figura 1 – Pilares da Integridade do Serpro**

Segue abaixo o detalhamento e os respectivos mecanismos e procedimentos de integridade de cada um dos pilares.

### 2.2.1 Prevenção

Para prevenir a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, o Serpro conta, dentre outros, com os seguintes mecanismos e procedimentos de integridade:

- i. atuação das diversas unidades organizacionais para viabilizar a consecução dos objetivos empresariais;
- ii. atuação integrada e efetiva entre as áreas de Governança, Auditoria Interna, Corregedoria, Ouvidoria, Comissão de Ética, Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos;
- iii. promoção de ações de comunicação e de capacitação pelas Instâncias de Integridade relativas à temática integridade e ética;
- iv. realização de diligência prévia de integridade ou *due diligence* de integridade com a finalidade de aumentar a segurança nas contratações, identificar e mitigar potenciais riscos à integridade a que o Serpro possa ser exposto no relacionamento com terceiros;
- v. realização de checagem de antecedentes ou *background check* com o objetivo de verificar os antecedentes de pessoas físicas e jurídicas que transacionam com o Serpro, de forma a evitar situações que possam configurar conflito de interesses e mitigar potenciais riscos à integridade;
- vi. adoção de competências financeiras compartilhadas e limites de alçadas para a tomada



**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

de decisão;

- vii. estabelecimento de requisitos e critérios para ocupação de Função de Confiança e de cargos comissionados;
- viii. estabelecimento de atribuições, competências e responsabilidades individuais e compartilhadas para os titulares de Função de Confiança;
- ix. estabelecimento de normas, políticas e procedimentos voltados à prevenção de conflito de interesses e de nepotismo, ao recebimento e oferecimento de brindes, presentes e hospitalidade, aos patrocínios e doações, às licitações e às contratações;
- x. ações voltadas à prevenção e ao enfrentamento do assédio sexual e moral, e demais crimes contra a dignidade sexual, assim como identificação, tratamento e monitoramento de riscos de violações de direitos humanos decorrentes de suas atividades;
- xi. ações voltadas à identificação, à avaliação, ao tratamento e ao monitoramento de riscos reais e potenciais, especialmente riscos à integridade, que envolvam fragilidades relacionadas à prevenção e ao combate de atos lesivos ou ilícitos que possam comprometer a sua sustentabilidade, imagem e reputação, considerando os aspectos inerentes a todos os segmentos da empresa e no relacionamento com terceiros;
- xii. estabelecimento de Cláusula de Integridade para os documentos contratuais e congêneres celebrados pelo Serpro com terceiros, firmando o compromisso destes com as determinações da Política de Integridade e Anticorrupção, do Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro e do Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT);
- xiii. estabelecimento do Plano Anual de Integridade; e
- xiv. monitoramento contínuo do PCINT com vistas ao seu aperfeiçoamento na prevenção, na detecção e no combate à ocorrência de fraudes, corrupção, irregularidades e demais atos lesivos que possam ser praticados contra a empresa.

**2.2.2 Detecção**

Para viabilizar as ações de detecção de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, a Empresa conta, dentre outros, com os seguintes mecanismos e procedimentos de integridade:

- i. centralização do recebimento de denúncias de irregularidades pelo canal de atendimento da Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

Informação - Fala.BR, resguardando o devido sigilo, a confidencialidade, o anonimato e as medidas de proteção para os denunciantes, as testemunhas e as vítimas;

- ii. atuação da Auditoria Interna na avaliação dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos, assim como na realização de auditorias para apuração de denúncias, bem como de possíveis irregularidades e de suspeitas de violações a este Programa; e
- iii. atuação integrada entre as áreas de Governança, Auditoria Interna, Corregedoria, Ouvidoria, Comissão de Ética, Integridade, Conformidade e Gestão de Riscos.

**2.2.3 Punição e remediação**

Para investigar os fatos e assegurar a pronta interrupção das irregularidades e a tempestiva punição e remediação dos danos gerados, o Serpro adota, dentre outros, os seguintes mecanismos e procedimentos de integridade:

- i. encaminhamento de denúncias de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos às instâncias de apuração e de investigação para as providências cabíveis;
- ii. aplicação do regime disciplinar;
- iii. instauração de processos de investigação;
- iv. instauração de procedimentos e/ou processos administrativos disciplinares;
- v. instauração processo administrativo de responsabilização (PAR) de pessoa jurídica;
- vi. estabelecimento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- vii. aplicação de sanções disciplinares, respeitado o contraditório e a ampla defesa;
- viii. cobrança de prejuízos causados ao erário decorrentes da aplicação de sanções;
- ix. emissão de recomendações e celebração de Acordos de Conduta Pessoal e Profissional (ACPP);
- x. aplicação de sanções de censura ética, em razão da apuração de infrações éticas;
- xi. aplicação de sanções aos licitantes e às contratadas;
- xii. adoção de ações de remediação nas situações que configurem conflito de interesses e nepotismo; e

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- xiii. emissão de recomendações e/ou sugestões de melhorias em normativos, processos e procedimentos, visando assegurar a conformidade institucional.

Além dos procedimentos de integridade mencionados, o Serpro possui um conjunto de mecanismos, políticas e normas voltados à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de irregularidades, corrupção, fraudes e desvios éticos que possam vir a ocorrer no ambiente corporativo, conforme disposto no item 3.3 deste Programa.

### 3.0 Dimensões do Programa Corporativo de Integridade

De modo a assegurar que os mecanismos e os procedimentos de integridade alcancem toda a empresa e contribuam para o fomento e a manutenção de uma cultura de integridade no ambiente organizacional, o PCINT está estruturado nas 5 (cinco) dimensões, conforme demonstrado na Figura 2:



**Figura 2 – Dimensões do Programa Corporativo de Integridade (CGU, 2015)<sup>6</sup>**

Cada uma das dimensões do Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT)

<sup>6</sup> Adaptado do Guia de Implementação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais: orientações para a Gestão da Integridade nas Empresas Estatais Federais (CGU, 2015).

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

será detalhada a seguir.

### 3.1 Dimensão ambiente de gestão

O ambiente de gestão do PCINT subdivide-se em:

- a) comprometimento e o apoio dos Administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva; e
- b) atuação da instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro.

#### 3.1.1 Comprometimento e apoio dos Administradores<sup>7</sup>

O comprometimento e o apoio inequívoco dos Administradores para a promoção da integridade, da ética, da transparência e do respeito às leis e demais normas internas e externas é condição indispensável para que o PCINT cumpra com os seus objetivos, fomente e mantenha uma cultura de integridade no ambiente organizacional. Para tanto, os Administradores são responsáveis por:

- a) implementar, monitorar e aperfeiçoar continuamente as ações de prevenção, detecção, remediação e punição de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos, servindo de exemplo legítimo para influenciar os demais agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome;
- b) aprovar e supervisionar políticas, normas e procedimentos de integridade;
- c) fomentar o PCINT perante os públicos interno e externo, ressaltando sua importância e o dever de cumpri-lo em todos os segmentos da empresa;
- d) assegurar recursos e apoio necessários à manutenção, à execução e ao aprimoramento contínuo do PCINT, de modo a fortalecer e manter a ética e a integridade institucional; e
- e) assegurar condições necessárias para que as Instâncias de Integridade exerçam suas atribuições com autonomia, transparência, independência e imparcialidade.

#### 3.1.2 Instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR), unidade vinculada ao Diretor-Presidente e conduzida pelo Diretor Jurídico, de Gestão e Riscos (DIJUG), é responsável

---

<sup>7</sup> Membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

por monitorar, gerir o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e estabelecer mecanismos e procedimentos voltados à governança, à conformidade, à integridade e à gestão de riscos, especialmente de riscos à integridade, de forma a fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente corporativo, preservada a sua autonomia, independência e sem prejuízo das demais atribuições e competências que lhes são conferidas.

### 3.2 Dimensão análise periódica de riscos

A gestão de riscos e controles internos corporativa do Serpro é regulamentada pela Política e Metodologia de Gestão de Riscos e Controles. Enquanto a Política direciona a gestão de riscos e controles, a Metodologia estabelece as diretrizes e orientações para a gestão integrada de riscos e controles, promovendo a identificação, a avaliação e o tratamento de riscos que possam impactar os objetivos organizacionais.

A Orientação Técnica para a tipologia de Riscos à Integridade é parte integrante da Metodologia de Gestão de Riscos e Controles e tem por objetivo orientar e auxiliar os gestores e empregados na identificação, no tratamento e no monitoramento dos riscos à integridade.

Para assessorar e apoiar a gestão de riscos no Serpro foram instituídos os seguintes comitês:

- a) Comitê Estratégico de Governança, Riscos e Controles (COGRS), que tem por objetivo assessorar a Diretoria Executiva nas questões relacionadas à Governança Corporativa, à Gestão de Riscos, aos Controles e à Continuidade do Negócios no Serpro, respeitado o seu âmbito de atuação e competência; e
- b) Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles (COGRC) por Diretoria, que é responsável por assessorar o Diretor quanto ao planejamento e à avaliação das ações de gestão de riscos e controles, assim como deliberar sobre o monitoramento dos planos de gestão de riscos e controles das Unidades Organizacionais sob sua supervisão.

#### 3.2.1 O modelo das Três Linhas do Serpro

O PCINT se pauta no modelo das Três Linhas<sup>8</sup>, que define papéis e responsabilidades, além de facilitar a gestão de riscos e controles internos, promovendo uma atuação coordenada e eficiente de cada uma dessas linhas, conforme demonstrado na Figura 3:

---

<sup>8</sup> Modelo adaptado do modelo das Três Linhas do Instituto de Auditores Internos (IIA, 2020).



**Figura 3 – O modelo das Três Linhas no Serpro**

Cada uma das três linhas do Serpro desempenha um importante papel dentro do processo de governança e gestão corporativas a saber:

A **primeira linha**, representada pelos empregados e gestores, é responsável por identificar, avaliar e mitigar riscos que possam comprometer os valores preconizados pelo Serpro e/ou a consecução dos objetivos organizacionais, assim como por estabelecer e implementar procedimentos que garantam que as atividades sejam realizadas em conformidade com as expectativas legais, regulatórias, estatutárias, normativas e éticas no desempenho de suas atividades.

A **segunda linha**, representada pelas áreas de Gestão de Riscos e Controles, Conformidade, Integridade, Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, é responsável por fornecer orientação, apoio, monitoramento e supervisão à primeira linha, de modo a assegurar que as atividades sejam realizadas em conformidade com as expectativas legais, regulatórias, estatutárias, normativas e éticas que regem a atuação do Serpro.

Esta linha orienta-se pela adoção de boas práticas e metodologias aplicadas a:

## ANEXO

TÍTULO

## PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- i. **Controle Financeiro:** preservar o valor da empresa, ou seja, acompanhar se os mecanismos adotados pelos gestores são efetivos de forma a evitar perdas econômico-financeiras e monitorar aspectos do reporte financeiro;
- ii. **Segurança:** supervisionar a efetiva aplicação da política e do processo de segurança corporativos em todas as áreas da empresa;
- iii. **Qualidade:** primar pela contínua qualidade de forma sistemática quanto à avaliação, ao controle e comunicação para a qualidade do processo em todo o seu ciclo de vida;
- iv. **Gerenciamento de riscos:** avaliar e monitorar, de forma contínua, o sistema de controles internos para mitigação de riscos;
- v. **Conformidade:** orientar na execução dos processos de conformidade, estimular a cultura deste tema na empresa junto a Administradores, gestores, empregados, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e demais parceiros de negócio, assim como realizar avaliações de conformidade e apoiar na identificação de eventuais não conformidades e no monitoramento de seu tratamento; e
- vi. **Integridade:** atuar na promoção da integridade no Serpro por meio da estruturação, execução e monitoramento do Programa Corporativo de Integridade do Serpro, de modo a assegurar uma atuação pautada nos princípios de integridade, transparência e ética.

A **terceira linha**, representada pela Auditoria Interna, presta serviços de assessoramento, de avaliação e de consultoria com foco em governança, conformidade, integridade, gerenciamento de riscos e controle interno.

Os prestadores externos de avaliação, caracterizados pela Auditoria Independente, prestam avaliação adicional para cumprir com as expectativas legislativas e regulatórias que servem para proteger os interesses das partes interessadas, assim como atender aos pedidos das instâncias de governança e gestão para complementar as fontes internas de avaliação.

### 3.3 Dimensão políticas e procedimentos de integridade

O Serpro adota, dentre outros, um conjunto de mecanismos e procedimentos de integridade voltados à prevenção, à detecção, à remediação e à punição de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos para uma efetiva gestão da integridade institucional, conforme discorrido ao longo do item 2.2 deste Programa e demonstrado a seguir:

- i. Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro;



**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- ii. Normativo que trata de oferecimento e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades;
- iii. Canal de relacionamento com o público em geral para receber e tratar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, simplificações e pedidos de acesso à informação;
- iv. Norma de prevenção de conflito de interesses e de práticas de nepotismo;
- v. Canal de denúncias;
- vi. Política e normativo que disciplinam e regulamentam patrocínios realizados pelo Serpro;
- vii. Norma que estabelece diretrizes para a alienação, aquisição e uso de imóveis de propriedade do Serpro por terceiros;
- viii. Norma de regulação de procedimentos, registros e controles contábeis, de modo a assegurar a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da empresa;
- ix. Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro;
- x. Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações;
- xi. Regulamento de Licitações e Contratos;
- xii. Norma de avaliação de integridade de clientes;
- xiii. Norma de avaliação de integridade de terceiros;
- xiv. Regulamento de contratação de parcerias em oportunidades de negócio do Serpro;
- xv. Política de Governança Corporativa do Serpro;
- xvi. Norma de Cultivo e Preservação da Imagem Positiva da Empresa;
- xvii. Política de Conformidade Institucional do Serpro;
- xviii. Processo Decisório e sua integração com todos os processos corporativos visando imprimir maior agilidade, transparência e eficiência na tomada de decisão;
- xix. Política e Metodologia de Gestão de Riscos e Controles;



**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- xx. Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação (COGRS);
- xxi. Comitês Táticos de Gestão de Riscos e Controles Internos (COGRC);
- xxii. Plano Anual de Gestão de Riscos e Controles Internos do Serpro;
- xxiii. Regimentos Internos dos colegiados sociais e estatutários;
- xxiv. Política de Segurança da Informação do Serpro;
- xxv. Política Serpro de Privacidade e Proteção de Dados (PPPD);
- xxvi. Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Serpro (PGPPDP);
- xxvii. Processo Administrativo de Responsabilização (PAR);
- xxviii. Investigação preliminar sumária e juízo de admissibilidade;
- xxix. Rito sumário de procedimento correccional acusatório de aplicação de penalidade disciplinar;
- xxx. Sindicância investigativa (SINVE);
- xxxi. Processo administrativo disciplinar (PAD);
- xxxii. Termo de ajustamento de conduta (TAC);
- xxxiii. Política de Divulgação de Informações Relevantes do Serpro;
- xxxiv. Política de Transações com Partes Relacionadas do Serpro;
- xxxv. Política de Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão (DHDl); e
- xxxvi. Política de Sustentabilidade do Serpro.

Além disso, como uma forma de consolidar e demonstrar o compromisso da empresa com a prevenção e o combate a irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, o Serpro aderiu em 2021 ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC), que por objetivo fomentar a implementação de um conjunto de práticas de integridade com vistas à redução dos níveis de exposição a fraude e corrupção das organizações públicas.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**3.3.1 Due Diligence de Integridade de terceiros**

O Serpro realiza diligência prévia de integridade, também conhecida como *Due Diligence* de Integridade (DDI), de pessoas físicas e jurídicas, públicas e privadas, nacionais e estrangeiras, que tenham ou pretendam estabelecer uma relação com a empresa na condição de cliente, fornecedor, parceiro de negócio, conveniado, dentre outros.

Esse mecanismo visa identificar e mitigar possíveis riscos à integridade a que o Serpro possa ser exposto no relacionamento comercial ou contratual com terceiros e que possam lhe causar danos à imagem e à reputação.

Por meio da avaliação de integridade são coletadas informações referentes à idoneidade, à reputação, ao relacionamento com agentes públicos e às práticas de combate à fraude e à corrupção adotadas, como programa de integridade, gerenciamento de riscos e controles internos, dentre outras.

Como parte integrante do processo de *due diligence* de integridade também é realizado procedimento de checagem de antecedentes ou *background check* com o objetivo de verificar os antecedentes de pessoas físicas e jurídicas que transacionam com o Serpro, de forma a evitar situações que possam configurar conflito de interesses e mitigar possíveis riscos à integridade.

A partir dessas informações é atribuído o Grau de Risco à Integridade (GRI) do terceiro, que poderá ser classificado como baixo, médio ou alto.

O processo de *due diligence* de integridade é regulamentado por documento organizacional específico.

**3.4 Comunicação e capacitação**

As ações de comunicação e de capacitação são de fundamental importância para fomentar e manter a cultura da integridade e da ética no ambiente organizacional, sendo conduzidas conforme a temática sob responsabilidade de cada uma das áreas que integram às Instâncias de Integridade.

A área de Integridade Institucional poderá participar, em especial, das ações de comunicação e de capacitação realizadas pela Comissão de Ética do Serpro (CES), resguardada a competência desta em relação à elaboração e à execução do Plano Anual de Trabalho de Gestão da Ética.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**3.4.1 Comunicação**

A estratégia de comunicação adotada pelo Serpro sobre os temas relacionados ao PCINT é de fundamental importância para promover e fortalecer uma cultura íntegra e ética entre os membros da Diretoria Executiva, do Comitê de Auditoria e dos Conselhos de Administração e Fiscal, assim como gestores, empregados, comissionados, clientes, terceiros, estagiários, jovens aprendizes, requisitados, cedidos e demais agentes públicos que atuam no Serpro direta ou indiretamente. Esta visa atender os seguintes objetivos:

- i. dar visibilidade à importância da integridade e da conformidade para o Serpro;
- ii. divulgar amplamente as ações que integram o PCINT, reforçando seu caráter perene e sistêmico;
- iii. ressaltar o comprometimento dos Administradores, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao programa;
- iv. fomentar a cultura da integridade e da ética no ambiente organizacional;
- v. divulgar amplamente as ações relacionadas à integridade e à ética promovidas pelas Instâncias de Integridade, assim como os demais temas sob responsabilidade de cada área;
- vi. fortalecer e disseminar as medidas de integridade, o Canal de Denúncias e o papel das Instâncias de Integridade; e
- vii. promover campanhas e ações voltadas à temática integridade e à ética.

**3.4.2 Capacitação**

As ações de capacitação visam promover o desenvolvimento contínuo dos agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome e de todos que prestam serviço à empresa. Para tanto, estas ações educacionais e medidas educativas têm como objetivos:

- i. mobilizar gestores e empregados de forma a conscientizá-los e capacitá-los para que possam atuar na prevenção e no combate a irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos;
- ii. conscientizar e capacitar gestores e empregados sobre a importância de boas práticas relativas à integridade e à ética;
- iii. fomentar e disseminar a importância de uma atuação empresarial pautada na transparência e na conformidade legal, regulatória e ética que rege a empresa;

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- iv. divulgar as ações educacionais e as medidas educativas relativas à integridade e à ética de forma a estimular a participação de todos os agentes públicos que atuam no Serpro;
- v. incentivar e conscientizar todos os agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome sobre a importância de manter uma postura íntegra e ética; e
- vi. fomentar e manter a cultura de integridade e da ética no ambiente organizacional.

Além de participar das ações de capacitação voltados à integridade e à ética promovidas pelo Serpro, os Administradores e os membros do Comitê de Auditoria e do Conselho Fiscal deverão participar de treinamentos específicos, nos termos da legislação e do Estatuto Social do Serpro.

As ações educacionais poderão ser realizadas de forma conjunta ou individual pelas Instâncias de Integridade.

### **3.5 Monitoramento, medidas de remediação e aplicação de penalidades**

A gestão da integridade institucional requer o monitoramento e a atualização contínua dos mecanismos e procedimentos de integridade previstos no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT), de modo a assegurar a sua efetividade, oportunizar melhorias nos processos organizacionais, fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional, e resguardar a conformidade legal, regulatória, estatutária e ética da empresa.

Identificados indícios, ocorrências ou denúncias de fraude, corrupção e desvios éticos, inclusive relacionados a atos lesivos praticados por pessoas jurídicas que transacionam com o Serpro, estes serão encaminhados para apuração e aplicação das sanções cabíveis, nos termos da legislação e das normas vigentes.

#### **3.5.1 Monitoramento**

O monitoramento do PCINT é realizado mediante coleta e análise de informações oriundas:

- i. dos relatórios de auditorias internas e externas que contêm medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados referentes a ocorrência de atos de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos;
- ii. dos resultados do processo de gestão de riscos e controles internos que oferecem dados sobre incertezas nos processos organizacionais e nos eventos relacionados à

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

fraude, à corrupção e aos desvios éticos;

- iii. dos resultados das avaliações de conformidade que oferecem dados sobre não conformidades identificadas em atividades, normativos e processos que possam deixar a empresa vulnerável aos riscos à integridade;
- iv. do relatório da Ouvidoria que contém, dentre outras informações, os tipos de denúncias recebidas e os encaminhamentos aos órgãos de apuração e investigação para as providências cabíveis, mantendo o devido anonimato dos envolvidos; e
- v. dos relatórios da Comissão de Ética e da Corregedoria, que contêm informações relativas aos tipos de denúncias recebidas, às atividades correccionais realizadas e aos encaminhamentos e resultados das apurações realizadas, mantendo o devido anonimato dos envolvidos.

As áreas que integram as Instâncias de Integridade compartilharão informações qualitativas e quantitativas oriundas dos seus processos com a área de Integridade Institucional, de modo a possibilitar a identificação de possíveis vulnerabilidades que possam facilitar ou favorecer a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, e contribuir para o aprimoramento da gestão da integridade institucional.

Para tanto, o compartilhamento das informações oriundas das Instâncias de Integridade abaixo com a área de Integridade Institucional será realizado, no mínimo, a cada trimestre e da seguinte forma:

- a) a Ouvidoria do Serpro enviará uma síntese do resumo executivo e os resultados das análises preliminares das denúncias recebidas no período;
- b) a Corregedoria do Serpro enviará os resultados correccionais de procedimentos, penalidades e arquivamentos; e
- c) a Comissão de Ética do Serpro enviará os resultados de procedimentos, penalidades e arquivamentos.

Deverá ser resguardado o devido sigilo no trâmite e no tratamento das informações compartilhadas, nos termos da legislação vigente, sob pena de aplicação das sanções cabíveis no caso da divulgação indevida.

As informações oriundas das Instâncias de Integridade subsidiarão, ainda, a elaboração dos Relatórios de Integridade Institucional, que serão submetidos, trimestralmente, para apreciação e acompanhamento da Diretoria Executiva, do Comitê de Auditoria e dos Conselhos de Administração e Fiscal, de modo a permitir o monitoramento

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

pelos colegiados da evolução das ações de integridade realizadas ao longo do período e atender às disposições legais, regulatórias e estatutárias sobre o tema.

Também serão adotadas ações de forma articulada entre as Instâncias de Integridade e demais áreas da empresa para assegurar que as recomendações ou as sugestões de melhoria de integridade emitidas pelo Comitê de Integridade do Serpro (Coint) sejam observadas nos processos organizacionais.

### 3.5.2 Medidas de remediação e aplicação de penalidades

Quando identificadas situações de irregularidades ou atos que possam configurar fraude, corrupção ou desvios éticos, seja por meio de denúncias, auditorias ou de qualquer outra forma, o Serpro adota ações para investigar, remediar e apurar tais situações, bem como aplicar as sanções cabíveis.

As medidas remediativas e corretivas adotadas pela empresa estão regulamentadas nos Planos de Cargos e Salários, no Acordo Coletivo de Trabalho, no Regime Disciplinar, no Código de Ética, Conduta e Integridade, no Regulamento de Licitações e Contratos, no normativo de aplicação de sanções a licitantes e contratadas, dentre outros, e na legislação vigente.

## 4.0 Sistema de Integridade do Serpro

Segundo as orientações da CGU, *“a gestão da integridade diz respeito a um conjunto de arranjos institucionais, regulamentações, instrumentos de gerenciamento e controle, além do fortalecimento de valores éticos com o objetivo de promover a integridade, a transparência e a redução do risco de atitudes que violem os padrões e as políticas formalmente estabelecidas”*.

Para a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), a integridade deve permear toda a estrutura de governança e de gestão de uma organização no intuito de garantir que os agentes públicos compreendam suas funções e responsabilidades e possam contar com os recursos e orientações necessárias ao exercício de suas atividades.

Nesse sentido, de acordo com o Manual de Integridade Pública da OCDE (2020), há elementos centrais, essenciais e complementares que reforçam a integridade de uma instituição.

Os elementos centrais incluem uma abordagem estratégica, focada inclusive em aspectos relacionados à liderança, meritocracia, valorização de altos padrões de conduta, cultura organizacional aberta e em capacitações.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

Os elementos essenciais se concentram na prevenção de atos de corrupção, fraude e de desvios de conduta e incluem as atividades de monitoramento, supervisão, gerenciamento de riscos, gestão da ética, além do estabelecimento de controles, regras e procedimentos claros e a garantia de acesso à informação.

Os elementos complementares estão ligados à detecção, investigação e punição de violações da integridade pública e incluem o regime disciplinar, administrativo, civil e criminal.

Nessa linha, foi estruturado o Sistema de Integridade do Serpro que representa um conjunto articulado de mecanismos e procedimentos de integridade implementados pelas diversas áreas da Empresa e pelas Instâncias de Integridade que visam prevenir, detectar, punir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito do Serpro, conforme demonstrado na Figura 4.

**Figura 4 – Sistema de Integridade do Serpro**

A articulação entre as áreas que atuam nas atividades ligadas diretamente ao Sistema de Integridade do Serpro é realizada pelo Comitê de Integridade do Serpro (Coint), que é formado pelas Instâncias de Integridade – Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade, e conta, ainda, com a participação da Auditoria Interna como convidada nas reuniões do Comitê, sem direito a voto.

As áreas que integram as Instâncias de Integridade compartilharão informações qualitativas e quantitativas oriundas dos seus processos com a área de Integridade Institucional, conforme disposto no item 3.5.1 deste Programa, de modo a possibilitar a identificação de riscos à integridade ou possíveis vulnerabilidades que possam vir a ocorrer

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

no âmbito de Serpro e contribuir para a melhoria da gestão da integridade institucional.

As Instâncias de Integridade apresentadas a seguir são responsáveis pela execução de algumas das funções abordadas acima pela OCDE, em que se verifica estruturas e mecanismos de salvaguarda da integridade institucional no Serpro.

#### 4.1 Comissão de Ética do Serpro (CES)

A Comissão de Ética do Serpro (CES) zela pela observância do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e do Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro. A sua atuação possui respaldo legal e ocorre por meio do exercício de funções educativas, preventivas, consultivas, investigativas e repressivas, de modo a fomentar e manter a cultura ética na empresa.

O Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro constitui instrumento corporativo de explicitação dos valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional dos agentes públicos que atuam na instituição.

Esse instrumento norteia os relacionamentos internos e externos com as diferentes partes relacionadas e interessadas da empresa, assim como com os demais segmentos da sociedade, visando alcançar padrão de comportamento ético e íntegro que proporcione lisura e transparência dos atos praticados na prestação de serviços da Empresa.

#### 4.2 Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de relacionamento com o público em geral para receber e tratar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação. Para tanto, exerce um papel fundamental no recebimento e encaminhamento de denúncias relacionadas, dentre outras, à infração disciplinar, conduta antiética, crime, fraude, corrupção ou improbidade administrativa para o efetivo tratamento pelas instâncias de apuração e de investigação.

#### 4.3 Corregedoria

A Corregedoria atua no combate à impunidade no Serpro, promovendo, coordenando e acompanhando a execução de ações disciplinares que visem à apuração de responsabilidade administrativa de empregados e de atos ilícitos cometidos por empresas que se relacionam com o Serpro, nos termos da legislação vigente e das normas internas.

Para consecução de seus objetivos, a Corregedoria possui capacidade investigativa, podendo-se utilizar dos diversos instrumentos correccionais vigentes, observadas as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU) e os normativos internos.



**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

Atua, ainda, na prevenção de irregularidades por meio de ações de comunicação, educativas e de treinamentos para os empregados, gestores e demais agentes públicos que atuam no Serpro, contribuindo para a promoção da integridade e o fortalecimento da governança corporativa.

**4.4 Auditoria Interna (AUDIN)**

A Auditoria Interna, sem prejuízo das suas atribuições específicas, avalia, por meio dos seus trabalhos, se os processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos para mitigar os riscos de irregularidades, fraudes e corrupção são adequados e suficientes, bem como coordena a realização de auditorias para apuração de denúncias demandadas pelos órgãos de fiscalização e de controle, pelos Conselhos de Administração e Fiscal, pelo Comitê de Auditoria e pela Diretoria Executiva.

A Auditoria Interna integra o Sistema de Integridade. Contudo, participa das reuniões do COINT apenas como convidada, sem direito a voto.

**4.5 Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR)**

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR), sem prejuízo de outras atribuições, é responsável por monitorar e gerir o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT), assim como estabelecer mecanismos e procedimentos voltados à gestão de riscos, à governança, à integridade e à conformidade, de forma a fomentar e manter uma cultura de integridade no ambiente organizacional.

As atividades sob responsabilidades da SUPCR serão reportadas por meio de relatórios periódicos apresentados à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria e aos Conselhos de Administração e Fiscal, de modo a permitir o devido monitoramento e supervisão pelos colegiados das ações realizadas ao longo do período e atender às disposições legais, regulatórias e estatutárias.

**5.0 Medidas de proteção para as Instâncias de Integridade**

Os gestores e os empregados que atuam nas Instâncias de Integridade terão asseguradas medidas protetivas contra punições arbitrárias, retaliações, perseguições, interferências nos trabalhos ou prejuízos na progressão funcional decorrentes do desempenho de suas atribuições, conforme disposto a seguir:

- a) impedimento de demissão sem justa causa por, pelo menos, um ano, após a saída do gestor ou empregado do Sistema de Integridade;
- b) proteção física relativa a acesso às instalações da empresa facilitado e protegido de

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- abordagens inconvenientes e suspeitas e ao estacionamento;
- c) espaço físico com garantia de sigilo, confidencialidade e acesso restrito para as áreas de Auditoria Interna, Corregedoria, a Ouvidoria e a Comissão de Ética;
  - d) direito de não responder às acusações repetidas e anteriormente orientadas ou com decisões terminativas; e
  - e) atribuição de mandato para os titulares máximos das Instâncias de Integridade, nos termos da legislação vigente.

A solicitação das medidas contidas nas alíneas "a", "b", "c" e "d" deverão ser requeridas junto ao Comitê de Integridade do Serpro (Coint) que, após análise do pedido, deliberará sobre sua concessão.

A atribuição dos mandatos e a definição de critérios para seleção e indicação dos titulares máximos das Instâncias de Integridade serão regulamentadas por Política específica, à exceção da Comissão de Ética do Serpro que possui regulamentação própria sobre o assunto.

## 6.0 Recebimento e tratamento de denúncias

As denúncias de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos são tratadas pelo Sistema de Integridade por meio de um fluxo integrado com diversas áreas da empresa, de forma a viabilizar o processo de recebimento, apuração, investigação, aplicação das sanções administrativas, bem como o monitoramento efetivo das medidas de integridade e o devido reporte aos Administradores, conforme descrito a seguir.

As denúncias de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos devem ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, denominado Canal de Denúncia.

As denúncias recebidas por meio distinto, inclusive as anônimas, devem ser digitalizadas e inseridas na plataforma Fala.BR, conforme previsto em legislação específica, para permitir o controle e o armazenamento efetivo destas, resguardando o devido sigilo, a confidencialidade e a identificação do denunciante.

O fluxo de recebimento, registro e apuração de denúncias no Serpro permite que o denunciante tenha acesso ao resultado da denúncia realizada, de forma a garantir transparência em todo o processo, respeitadas as restrições legais vigentes.

As denúncias serão consideradas admissíveis se contiverem elementos mínimos de

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

autoria e de materialidade imprescindíveis para o seu encaminhamento aos órgãos responsáveis pela sua apuração e investigação. Caso não contenha os elementos mínimos, deverá ser mantido registro de justificativa para sua inabilitação.

Colhidos elementos suficientes de autoria ou de materialidade do fato, a denúncia pode ser retornada para o adequado tratamento pelas Instâncias de Integridade ou para as áreas gestoras dos processos, para adoção de medidas saneadoras ou mitigadoras de riscos.

As denúncias envolvendo membros das Instâncias de Integridade serão apuradas pelos órgãos competentes, nos termos da legislação pertinente.

As denúncias e as representações que envolvam os Administradores do Serpro são informadas às autoridades competentes, nos termos da legislação vigente.

A Ouvidoria do Serpro informará à Ouvidoria-Geral da União (OGU) a existência de denúncia que envolva ato praticado por empregados ocupantes de Função de Confiança a partir do Grupo III e por ocupantes de cargo em comissão.

Como medida de proteção e de incentivo à realização de denúncias, será estabelecido pela Ouvidoria do Serpro um plano de proteção individual para os denunciantes, as testemunhas e as vítimas contra qualquer tipo de retaliação ou de perseguição que possam advir da denúncia realizada. O pedido de adoção de medidas de proteção poderá ocorrer por iniciativa da Ouvidoria do Serpro, por solicitação do denunciante, da testemunha, da vítima ou por indicação dos órgãos apuratórios.

### **7.0 Comitê de Integridade do Serpro (Coint)**

O Comitê de Integridade do Serpro (Coint) será composto pelo Presidente da Comissão de Ética do Serpro e pelos titulares das áreas de Ouvidoria, de Corregedoria e de Controles, Riscos e Conformidade. O Auditor Interno participará das reuniões do colegiado como convidado, sem direito a voto.

O Coint reúne-se, de forma colegiada, para tratar questões relacionadas à ética e à integridade, em especial:

- a) promover uma atuação integrada entre as áreas que compõem o Sistema de Integridade do Serpro e as demais áreas da empresa;
- b) apoiar a elaboração de políticas, normas, mecanismos e procedimentos de integridade e a internalização das melhores práticas de governança voltadas à promoção da integridade e da ética;

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- c) avaliar e monitorar a exposição da Empresa a riscos à integridade, podendo requerer informações detalhadas sobre políticas e procedimentos referentes à identificação desses riscos; e
- d) emitir recomendações de aprimoramento da governança, ética e integridade.

A forma de organização e de funcionamento do Coint será regulamentada por documento específico, assim como as demais atribuições do colegiado.

**8.0 Disposições gerais**

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) deve ser observado nas licitações e contratações em que o Serpro atue como contratante ou contratado, em estreito cumprimento às legislações pertinentes.

O Serpro atua em conformidade com os preceitos da Lei de Acesso à Informação<sup>9</sup>, tendo como princípio básico a máxima de que a *“publicidade é a regra e o sigilo, a exceção”*.

Nesse sentido, dentre outras ações, adota mecanismos de transparência que possibilitam o fornecimento de informações públicas requeridas por qualquer cidadão, ou seja, aquelas não classificadas como sigilosas, observadas as disposições legais e normativas que disciplinam o assunto.

---

<sup>9</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**Glossário**

Para efeito deste Programa, considera-se:

**Administração Pública:** órgãos e entidades que desempenham a atividade administrativa do Estado nas esferas federal, estadual e municipal.

**Administradores:** membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva.

**Agente Público:** todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública.

**Cheragem de antecedentes ou *background check*:** procedimento integrante da diligência prévia de integridade e de suporte à tomada de decisão que objetiva verificar os antecedentes de pessoas físicas e jurídicas que transacionam ou se relacionam com o Serpro, de forma a evitar situações que possam configurar conflito de interesses e mitigar potenciais riscos à integridade;

**Código de Ética, Conduta e Integridade:** instrumento corporativo de explicitação dos valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional entre os agentes públicos que atuam na instituição, os quais devem nortear os relacionamentos internos e externos com os segmentos da sociedade, visando alcançar padrão de comportamento ético e íntegro que proporcione lisura e transparência dos atos praticados na prestação de serviços da Empresa.

**Conflito de interesses:** 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.

**Conformidade:** atendimento de um requisito legal ou normativo;

**Controle social:** participação da sociedade civil nos processos de planejamento, acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações da gestão pública e na execução das políticas e programas públicos.

**Corrupção:** ação tentada ou consumada, direta ou indiretamente, que consiste em autorizar, oferecer, prometer, obter, dar, solicitar, aceitar, entregar ou receber vantagem indevida, para si ou para terceiros, de natureza econômica ou não, envolvendo agentes públicos ou não, com o objetivo de que se pratique, se mantenha, se retarde ou se deixe de praticar determinado ato;

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**Desvios éticos:** ato praticado em desacordo com os princípios e condutas estabelecidos no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.

**Diligência prévia de integridade ou *due diligence* de integridade (DDI):** avaliação de integridade de pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que tenha ou pretenda estabelecer um relacionamento com o Serpro na condição de cliente, fornecedor, parceiro de negócio, conveniado, patrocinado, dentre outros, de modo a identificar e mitigar potenciais riscos à integridade a que o Serpro possa ser exposto e que venham a causar-lhe danos à imagem e à reputação.

**Fraude:** quaisquer atos ilegais caracterizados por desonestidade, dissimulação ou quebra de confiança.

**Integridade:** alinhamento consistente e adesão a valores, princípios e normas éticas de forma a sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados, elevando, assim, os padrões de decência e probidade na gestão dos recursos públicos e subsidiando a tomada de decisão e o processo de prestação de contas.

**Interesse público:** verdadeiro interesse a que se destina a Administração Pública para atender ao interesse da coletividade, buscando preservar a sua supremacia sobre o interesse particular.

**Marco regulatório:** normas externas, assim entendidas como um conjunto de regras dispostas em leis, decretos, resoluções, instruções normativas, portarias etc. que regulamentam a organização e o funcionamento da empresa.

**Modelo das três linhas:** modelo estabelecido pelo *The Institute of Internal Auditors* – IIA, que define papéis e responsabilidades para o gerenciamento de riscos e controles internos.

**Partes interessadas (*stakeholders*):** pessoas, empresas, entidades ou órgãos envolvidos, direta ou indiretamente, com o Serpro e que podem afetar sua atuação ou serem afetados de forma positiva ou negativa, além dos órgãos de fiscalização, controle, supervisão e regulação.

**Partes relacionadas:** pessoas ou entidades que estejam relacionadas com o pessoal-chave da administração do Serpro.

**Políticas e procedimentos de integridade:** iniciativas relacionadas à ética e à integridade que se destinam à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos.

**Processo Administrativo de Responsabilização (PAR):** processo para apuração da responsabilidade administrativa da pessoa jurídica pela prática de atos lesivos contra a

**ANEXO**

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO (PCINT)**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

administração pública.

**Processo Administrativo Disciplinar (PAD):** instrumento de exercício do poder disciplinar, constituindo-se em uma conjugação ordenada de atos na busca da correta e justa aplicação do regime disciplinar para apuração, responsabilização e aplicação de penalidades disciplinares por infrações (irregularidades) praticadas pelos empregados ou pessoas à disposição do Serpro no exercício de suas atribuições, ou que tenham relação com as atribuições do cargo em que se encontre investido, durante a ocorrência do ato ou do fato irregular.

**Programa de Integridade:** instrumento que estabelece diretrizes para a promoção da integridade como condição fundamental da boa governança, por meio da integração de instrumentos e áreas de gestão e controle que visam prevenir, detectar, punir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos.

**Sindicância Investigativa (SINVE):** constitui procedimento de caráter preparatório, destinado a investigar falta disciplinar e ilícitos praticados por empregado, quando a complexidade ou os indícios de autoria ou materialidade não justificarem a instauração imediata de procedimento disciplinar acusatório.

**Risco:** possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos, sendo medido em termos de impacto e de probabilidade.

**Riscos à integridade:** ações, omissões ou vulnerabilidades que podem favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraude, irregularidade e/ou desvio ético e de conduta, podendo comprometer a consecução dos objetivos organizacionais.

**Suborno:** dar ou receber dinheiro, presente, coisa de valor ou qualquer outra vantagem, como forma de indução à prática de qualquer ato desonesto, ilegal ou de quebra de confiança na prática de suas funções.

**Terceiros:** fornecedores, parceiros de negócio, terceirizados, clientes, prestadores de serviços ou quaisquer outras pessoas físicas e jurídicas que mantenham relação contratual com o Serpro não abrangida pelo conceito de empregado.

**Transacionar:** transigir, comercializar, negociar, firmar parcerias, assim como acordar, através de concessões recíprocas entre as partes, na terminação de litígio.

**Transparência:** compromisso da administração pública com a divulgação das suas atividades e dos atos públicos, prestando informações confiáveis, atualizadas, relevantes e tempestivas ao Governo, à sociedade e aos órgãos de fiscalização e controle.