

**DELIBERAÇÃO****GC-035/2025**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**Data Início:****Data Fim:****TÍTULO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO****PALAVRAS - CHAVE:** relacionamento, *stakeholders*, partes interessadas, política**ANEXO:**

1 – Política de Relacionamento e Engajamento com Partes Interessadas do Serpro

**PROCESSO:** 06.02 – Gerenciar Governança Corporativa; 06.02.01 - Direcionar Governança Corporativa; 06.02.01.06 - Estabelecer Políticas de Governança**O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS****- SERPRO,** O Conselho de Administração do Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, no uso das competências que lhe atribui o Art. 19, inciso II, do Estatuto Social do Serpro,**DELIBERA**

**1.0** Instituir a Política de Relacionamento e Engajamento com Partes Interessadas do Serpro, conforme Anexo 1, com o objetivo de orientar o relacionamento da empresa com seus públicos de interesse, promovendo engajamento estratégico, transparência e fortalecimento da legitimidade institucional, em alinhamento com as normas vigentes e boas práticas de mercado.

**2.0** As áreas da empresa que se relacionam com partes interessadas devem ajustar seus processos conforme as diretrizes desta Política.

**FERNANDO FERREIRA**

Presidente do Conselho de Administração

**DANIEL DE SABOIA XAVIER**

Conselheiro

**IVAN TIAGO MACHADO OLIVEIRA**

Conselheiro

**LEONARDO ANDRÉ PAIXÃO**

Conselheiro Independente

**RENAN PINHEIRO DO EGYPTO GUERRA**

Conselheiro Representante dos Empregados

**ÓRGÃO/REDATOR:** DIJUG/SUPCR/CRGOV/CRGGV/rllf**ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS**

Conselheiro

## 1.0 OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para o engajamento sistemático do Serpro com suas partes interessadas, assegurando a identificação, compreensão e integração estratégica de suas perspectivas e expectativas nos processos decisórios, na gestão de riscos e na definição dos temas materiais, com foco na criação de valor mútuo, na promoção da transparência e no fortalecimento da legitimidade institucional.

## 2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da empresa.

## 3.0 DEFINIÇÕES

Para efeito desta política, entende-se por:

- a) Engajamento:** processo contínuo de diálogo bidirecional entre o Serpro e suas partes interessadas, com o objetivo de obter, considerar e responder às suas perspectivas, necessidades e expectativas em relação aos temas relevantes;
- b) Canais de engajamento:** diferentes meios e plataformas utilizados para o diálogo com as partes interessadas, como reuniões presenciais, consultas públicas, pesquisas de satisfação, workshops, audiências e ouvidorias;
- c) Materialidade:** processo de identificação e priorização dos temas mais relevantes para o Serpro e suas partes interessadas, considerando os impactos financeiros, sociais, ambientais e de governança. A materialidade orienta o diálogo contínuo com os públicos de interesse e serve de base para decisões estratégicas, definição de prioridades organizacionais elaboração do Relatório de Sustentabilidade;
- d) Partes Interessadas (Stakeholders):** indivíduos, grupos ou organizações que afetam ou são afetados, direta ou indiretamente, pelas decisões, atividades ou resultados do Serpro, podendo exercer influência ou sofrer impactos positivos ou negativos;
- e) Partes Interessadas primárias:** compreendem aqueles indivíduos, grupos ou organizações diretamente relacionados às atividades e decisões estratégicas da empresa, que podem exercer influência significativa sobre suas operações. Esse grupo inclui clientes institucionais, parceiros, fornecedores e órgãos de controle;
- f) Partes interessadas secundárias:** correspondem a indivíduos, grupos ou organizações que, embora participem ou não diretamente da cadeia de valor, podem ser impactados ou exercer influência sobre o Serpro e seu posicionamento perante a sociedade. Esse grupo inclui entidades representativas, comunidade, imprensa e cidadãos usuários dos serviços digitais oferecidos pela empresa;
- g) Responsabilidade social e corporativa:** Compromisso do Serpro com atuação ética e sustentável, considerando os impactos de suas decisões e atividades sobre todas as partes interessadas e sobre a sociedade; e
- h) Transparéncia:** Disponibilização de informações relevantes e claras sobre a atuação do Serpro, de forma acessível e em tempo hábil, promovendo a prestação de contas e o fortalecimento da confiança institucional para todas as partes interessadas.

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

**4.0 PREMISSAS**

4.1 Os princípios fundamentais que orientam todas as ações e decisões do Serpro no relacionamento com as partes interessadas são:

**I. Escuta ativa e retorno contínuo**

O engajamento deve ser uma via de mão dupla. O Serpro não deve apenas informar, mas também ouvir e considerar as opiniões das partes interessadas. O objetivo é promover o entendimento mútuo, e não apenas transmitir mensagens.

**II. Transparência e Acessibilidade**

O Serpro se compromete a ser transparente em suas ações e a disponibilizar informações relevantes de forma clara e acessível, demonstrando respeito pelos públicos de interesse.

**III. Foco na Materialidade**

O engajamento será direcionado aos temas mais relevantes para o Serpro e suas partes interessadas, garantindo o uso eficiente do tempo e dos recursos com foco nas questões que realmente importam.

O engajamento deve considerar a análise de maturidade ESG, assegurando evolução contínua das práticas.

**IV. Comprometimento da Liderança**

O engajamento com as partes interessadas requer atuação ativa e responsável das lideranças, demonstrando envolvimento direto e configurando um compromisso estratégico assumido por todo o Serpro.

**V. Respeito e Inclusão**

O relacionamento com as partes interessadas deve respeitar direitos humanos e promover diversidade, equidade e inclusão.

O Serpro reconhece a diversidade de interesses e opiniões de suas partes interessadas e, por isso, compromete-se a tratá-las com respeito e equidade, criando um ambiente inclusivo e aberto ao diálogo, promovendo a paridade na participação (gênero, raça etc.) e buscando mecanismos para identificar e mobilizar grupos vulneráveis.

**VI. Construção de Valor de Longo Prazo**

O engajamento com as partes interessadas é uma prática estratégica que vai além da mitigação de riscos e do cumprimento de normas. Promove a geração de valor compartilhado, reconhecendo que o desempenho organizacional não se limita aos resultados financeiros, mas também contempla a produção de benefícios para todos os envolvidos, contribuindo para a sustentabilidade do Serpro e para o desenvolvimento da sociedade.

**5.0 DETERMINAÇÕES****5.1 Classificação e Priorização das Partes Interessadas**

5.1.1 O Serpro deverá estabelecer critérios claros para orientar o relacionamento e o engajamento com suas partes interessadas, de modo a identificar o grau de relevância e

**ANEXO**

TÍTULO

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

prioridade de cada grupo. Esses critérios devem assegurar que os processos de diálogo e participação sejam conduzidos de forma estruturada, transparente e eficaz.

5.1.2 O Serpro deverá definir métodos para monitorar, fortalecer e registrar o relacionamento com suas partes interessadas, promovendo a melhoria contínua desses processos e assegurando o alinhamento às diretrizes de integridade e sustentabilidade organizacional.

5.1.2.1 Deverá adotar ações para garantir que os processos de engajamento sejam documentados, auditáveis e transparentes, com evidências verificáveis.

5.1.3 A priorização das partes interessadas deve estar vinculada aos temas materiais identificados e às diretrizes ESG e deverá ser realizada com base em critérios definidos na metodologia de materialidade, considerando aspectos como impacto, influência, dependência, proximidade da relação e grau de representação.

5.1.4 O Serpro elaborará e manterá atualizada a Matriz de Partes Interessadas, com base nos critérios definidos na metodologia de materialidade. Essa matriz será revisada periodicamente, em conjunto com o processo de materialidade descrito no Relatório de Materialidade, ou sempre que houver mudanças relevantes no contexto institucional.

5.1.5 O Serpro adotará a Matriz de Engajamento como referência para assegurar uma aplicação estratégica e eficaz das ações de engajamento. Essa matriz orienta o relacionamento com as principais partes interessadas, detalha suas responsabilidades primárias, os objetivos do engajamento e define a estratégia mais adequada para cada grupo, conforme apresentado na tabela a seguir.

**Matriz de estratégias de engajamento por tipo de Parte Interessada (Stakeholder)**

<b>Tipo de Stakeholder</b>	<b>Responsabilidade Primária</b>	<b>Objetivo do Engajamento</b>	<b>Estratégia de Engajamento</b>
Administradores	Governança Corporativa / Estratégia	Garantir o alinhamento estratégico e a execução dos objetivos institucionais.	<b>Envolver/Colaborar:</b> Apoiar o direcionamento e às tomadas de decisões e promover o envolvimento direto das lideranças.
Órgãos de supervisão e integridade institucional	Auditoria Interna / Ouvidoria / Conformidade / Governança Corporativa	Adotar ações para assegurar a transparéncia, a conformidade legal e a prestação de contas.	<b>Informar:</b> Fornecer informações de forma clara e objetiva, cumprindo as obrigações regulatórias.

## ANEXO

NÚMERO

1



TÍTULO

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

Público Interno (Colaboradores)	Gestão de Pessoas / Lideranças	Promover um ambiente de trabalho engajador, alinhado aos valores e objetivos do Serpro.	<b>Consultar/Envolver:</b> Obter <i>feedback</i> para aprimorar políticas internas e projetos, e garantir a participação.
Clientes Externos	Diretorias de Negócios	Entender as necessidades de seus clientes para entregar valor e aprimorar continuamente produtos e serviços.	<b>Colaborar:</b> Ter uma escuta ativa e trabalhar em conjunto para criar soluções e inovar.
Fornecedores e Parceiros	Áreas de Contratações	Adotar ações para garantir a sustentabilidade, a qualidade, a ética e a conformidade nos serviços e produtos adquiridos.	<b>Consultar:</b> Obter <i>insights</i> e <i>feedback</i> sobre o processo de contratação e as entregas.
Sociedade e Comunidade	Marketing e Educação	Construir e manter uma reputação sólida e de confiança, atuando com responsabilidade socioambiental.	<b>Informar:</b> Comunicar sobre a atuação e o impacto da organização, promovendo o acesso à informação.

**5.2 Instrumentos de Engajamento e Escuta**

5.2.1 O Serpro se compromete a utilizar canais e metodologias que promovam a escuta ativa e a troca de informações com as partes interessadas.

5.2.2 Os instrumentos de engajamento serão definidos conforme a natureza das partes interessadas, a relevância dos temas e os objetivos do diálogo.

5.2.3 As áreas responsáveis deverão adotar instrumentos de escuta adequados ao público envolvido. Os dados e informações coletados devem ser registrados e encaminhados à área de Governança Corporativa para consolidação e inclusão nos Relatórios Anuais de Transparência e Prestação de Contas.

5.2.4 As informações coletadas durante o processo de engajamento deverão ser registradas e armazenadas em repositório apropriado, com acesso controlado e em conformidade com as políticas de segurança da informação.

**5.3 Transparência no engajamento**

5.3.1 Os resultados do engajamento com as partes interessadas, incluindo as informações coletadas e as ações adotadas, serão reportados de forma clara e transparente nos Relatórios Anuais de Transparência e Prestação de Contas do Serpro, demonstrando como suas contribuições foram consideradas.

**ANEXO**

TÍTULO

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

NÚMERO

1



VERSÃO

-

5.3.2 Os relatórios devem evidenciar mecanismos de governança e rastreabilidade, garantindo conformidade com padrões ESG.

**5.4 Tratamento de Conflitos e Divergências**

No processo de engajamento com partes interessadas, havendo divergências entre as expectativas dos envolvidos e as decisões estratégicas da empresa, o Serpro compromete-se a:

- a) Promover o diálogo aberto e respeitoso, buscando compreender os diferentes pontos de vista;
- b) Avaliar os impactos das decisões sobre as partes interessadas envolvidas, considerando os princípios de responsabilidade social e ética corporativa;
- c) Comunicar de forma transparente os motivos das decisões tomadas, especialmente quando não for possível atender integralmente às expectativas manifestadas; e
- d) Utilizar os aprendizados dessas situações para melhorar continuamente os processos de engajamento e de tomada de decisão.

**5.5 Plano de Engajamento Anual**

5.5.1 Para garantir a efetividade e a integração do engajamento com partes interessadas à gestão organizacional, cada área responsável deverá elaborar, anualmente, um Plano de Engajamento. Esse plano deverá conter, no mínimo:

- a) Os grupos de partes interessadas sob responsabilidade da área;
- b) Os objetivos do engajamento com cada grupo;
- c) Os canais e instrumentos previstos para o relacionamento;
- d) O cronograma das ações; e
- e) Os indicadores para acompanhar e avaliar as iniciativas.

5.5.2 A metodologia específica e os cronogramas de cada ação de engajamento serão definidos e documentados anualmente pelas áreas responsáveis.

**6.0 RESPONSÁVEIS**

6.1 O Conselho de Administração é responsável por aprovar esta Política e garantir seu cumprimento.

6.2 A Diretoria Executiva é responsável por assegurar a aplicação desta Política e o cumprimento dos normativos relacionados ao tema.

6.3 A área de Governança Corporativa será responsável por:

- a) Consolidar os planos de engajamento elaborados pelas áreas da empresa;
- b) Monitorar os resultados obtidos;
- c) Apresentar os dados consolidados nos Relatórios Anuais de Transparência e Prestação de Contas do Serpro;
- d) Coordenar o alinhamento institucional entre as áreas; e
- e) Garantir a conformidade com as diretrizes estratégicas da organização.

6.4 As áreas técnicas serão responsáveis por:

- a) Elaborar os planos de engajamento com as partes interessadas, conforme sua

**ANEXO**

TÍTULO

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO E ENGAJAMENTO COM PARTES INTERESSADAS DO SERPRO**

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

NÚMERO

1



VERSAO

-

atuação específica;

- b) Implementar ações de comunicação e relacionamento, alinhadas às diretrizes da Governança Corporativa;
- c) Ajustar os canais e formas de comunicação de acordo com o perfil das partes interessadas e os objetivos do diálogo;
- d) Registrar e disponibilizar as informações necessárias para consolidação e monitoramento pela área de Governança Corporativa.

6.5 Demais áreas organizacionais são responsáveis pelo relacionamento direto com suas respectivas partes interessadas, conforme suas competências específicas, respeitando as diretrizes estabelecidas pela Governança Corporativa.

**7.0 DISPOSIÇÕES FINAIS**

7.1 A área de Governança Corporativa terá acesso aos dados e às informações necessárias à execução de suas atividades de acordo com suas responsabilidades.

7.2 As áreas da empresa deverão disponibilizar as informações solicitadas pela área de Governança Corporativa de forma tempestiva, completa e atualizada.

7.3 Esta Política foi elaborada com base nas orientações do Estatuto Social do Serpro, na legislação vigente, em normativos internos e em referenciais de boas práticas, incluindo as diretrizes das práticas recomendadas ABNT PR 2030-1, ABNT PR 2030-2 e ABNT PE-487:2023.

7.3.1 Sua aplicação deve considerar o compromisso institucional com a integridade, a transparência e o engajamento qualificado com as partes interessadas.

7.3.2 Será revisada a cada dois anos, em alinhamento com o ciclo de revisão do Relatório de Materialidade e da Matriz de Partes Interessadas, ou sempre que houver mudanças significativas no ambiente de atuação do Serpro ou em sua estratégia.

7.4 Casos omissos serão tratados pela Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR) e, quando necessário, submetidos para apreciação e decisão das instâncias competentes.