



ESTRUTURA DA DIRETORIA EXECUTIVA DO SERPRO E ATRIBUIÇÕES E TÍTULO: COMPETÊNCIAS DA AUDITORIA INTERNA, DA OUVIDORIA, DA CORREGEDORIA E DAS DIRETORIAS

PALAVRAS - CHAVE: auditoria interna, corregedoria, estrutura organizacional, órgãos subordinados, ouvidoria, unidades organizacionais

ANEXO:

- 1 - ESTRUTURA DA DIRETORIA EXECUTIVA DO SERPRO
- 2 - DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS
- 3 - ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA AUDITORIA INTERNA – AUDIN
- 4 - ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA – OUVID
- 5 - ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA CORREGEDORIA - CORR

PROCESSO: 08.04 - Gerenciar Estrutura Organizacional

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, no uso das competências que lhe atribui o inciso XXII do artigo 19 do [Estatuto Social do SERPRO](#).

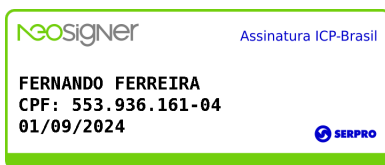
DELIBERA

- 1.0** Manter modelo de Estrutura Organizacional que especializa as Diretorias por função.
- 2.0** Aprovar a Estrutura da Diretoria Executiva do Serpro e as respectivas áreas de atuação, conforme Anexo 1.
- 3.0** Aprovar as atribuições e competências funcionais da Presidência, além daquelas definidas no [Estatuto Social do Serpro](#), e das demais Diretorias constantes no Anexo 2 – Descrição de Atribuições e Competências da Presidência e das demais Diretorias.
- 4.0** Aprovar as atribuições e as competências da Auditoria Interna (Anexo 3), da Ouvidoria (Anexo 4) e da Corregedoria (Anexo 5), sem prejuízo das competências estatutárias e da legislação pertinente.
- 5.0** Compete ao Conselho de Administração, exclusivamente, a fixação de atribuições e competências das áreas vinculadas hierarquicamente ao Conselho de Administração.



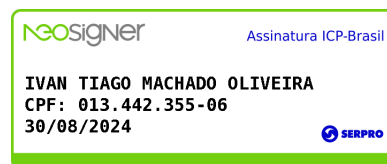
6.0 Substituir a Deliberação GO-023/2024, de 02 de agosto de 2024.

7.0 Ficam convalidados os atos praticados a partir de 1º de setembro de 2024 até o início da vigência deste documento.



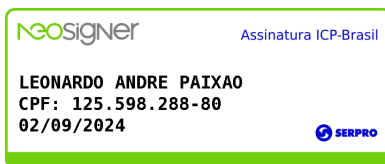
FERNANDO FERREIRA

Presidente do Conselho de Administração



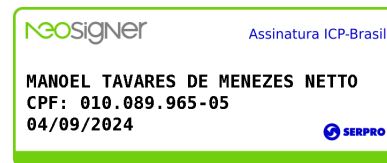
IVAN TIAGO MACHADO OLIVEIRA

Conselheiro



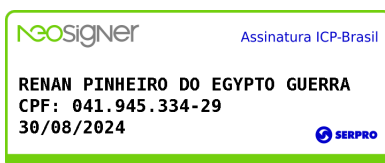
LEONARDO ANDRÉ PAIXÃO

Conselheiro Independente



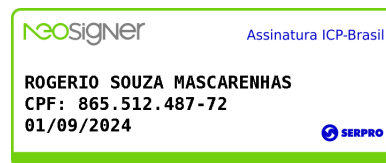
MANOEL TAVARES DE MENEZES NETTO

Conselheiro



RENAN PINHEIRO DO EGYPTO GUERRA

Conselheiro Representante dos Empregados



ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Conselheiro

ANEXO

TÍTULO

ESTRUTURA DA DIRETORIA EXECUTIVA DO SERPRO

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.0 ESTRUTURA DIRETORIA EXECUTIVA DO SERPRO

1.1. PRESIDÊNCIA

1.1.1 Diretoria de Negócios Econômico-Fazendários – DINEF – GR I – Sede

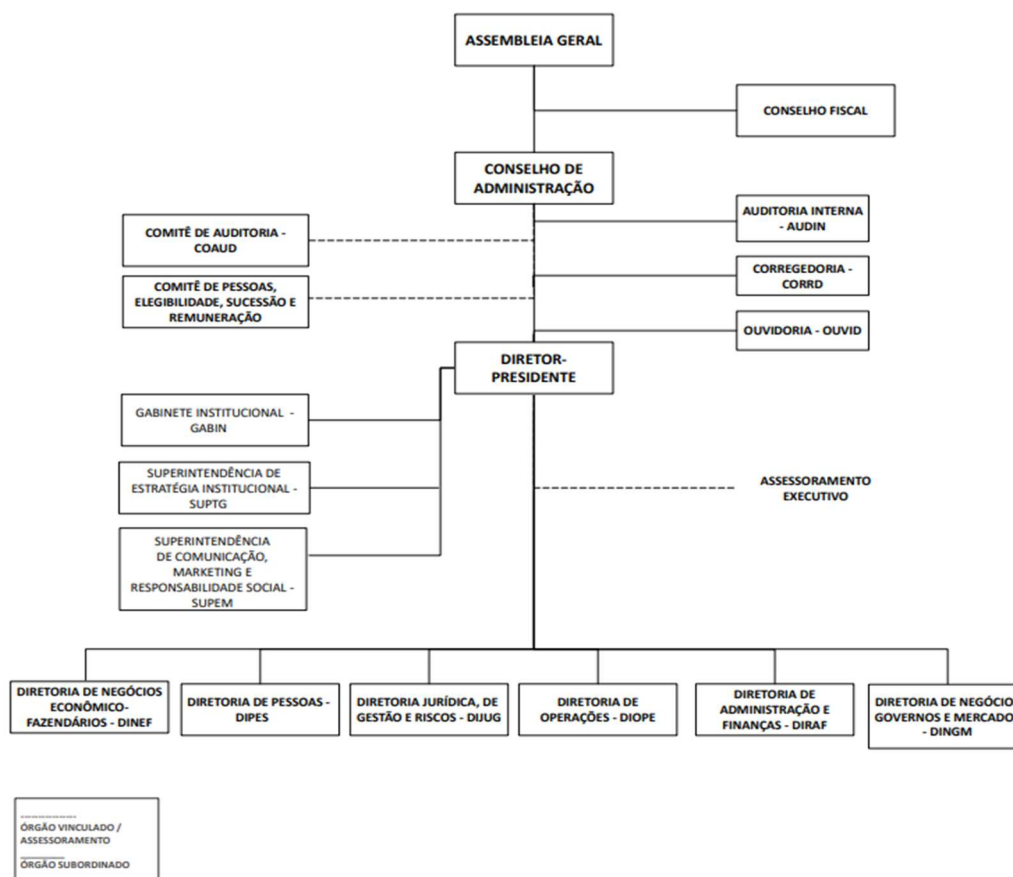
1.1.2 Diretoria de Pessoas – DIPES – GR I – Sede

1.1.3 Diretoria Jurídica, de Gestão e Riscos – DIJUG – GR I – Sede

1.1.4 Diretoria de Operações – DIOPE – GR I – Sede

1.1.5 Diretoria de Administração e Finanças – DIRAF – GR I – Sede

1.1.6 Diretoria de Negócios Governos e Mercados – DINGM – GR I – Sede



TÍTULO

DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.1 PRESIDÊNCIA - DP**1.1.1 Atribuições exclusivas**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos sob sua gestão, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Negócio e Marketing de Soluções Digitais	Gerenciar Marketing de Soluções Digitais
Governança Corporativa	Gerenciar Estratégia Empresarial
	Gerenciar Relações Estatutárias
	Coordenar Processo Decisório
Governança de TI	Direcionar Estratégia de TI
	Monitorar Indicadores Estratégicos de TI
	Avaliar Governança de TI
Gestão Organizacional	Gerenciar Portfólio, Programas e Projetos
	Gerenciar Comunicação e Marketing Institucional
	Gerenciar Responsabilidade Social
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Coordenar Gestão da Ética

1.2 DIRETORIA DE NEGÓCIOS ECONÔMICO-FAZENDÁRIOS - DINEF**1.2.1 Atribuições compartilhadas****1.2.1.1 Entre a DINEF e a DINGM**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Negócio e Marketing de Soluções Digitais	Coordenar Negócio com o Cliente
Provimento de Soluções Digitais	Criar e Sustentar Soluções Digitais

1.2.1.2 Entre a DINEF e a DIOPE

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Provimento de Soluções Digitais	Gerenciar Recursos de Soluções em Nuvem

Caberá a DINEF a especificação dos recursos que serão utilizados em Nuvem (atividades relacionadas a consultoria, arquitetura e entrega DevOps de nuvem) e a DIOPE a produção e sustentação em Nuvem.

1.2.2 Competências compartilhadas

1.2.2.1 Entre a DINEF e a DINGM

Definir a carteira de clientes, produtos e/ou serviços que ficarão sob a responsabilidade de cada Unidade de Negócio e dos respectivos órgãos subordinados.

1.3 DIRETORIA DE PESSOAS - DIPES

1.3.1 Atribuições exclusivas

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Pessoas, Conhecimento e Educação	Gerenciar educação corporativa
	Gerenciar estratégia educacional
	Gerenciar conhecimento organizacional
	Agregar pessoas
	Progredir pessoas
	Recompensar pessoas
	Integrar gestão de pessoas
	Apoiar gestão de pessoas

1.3.2 Competências exclusivas:

a) Autorizar:

- a1) a transferência definitiva por interesse do empregado ou da empresa; e
- a2) a licença sem remuneração de empregados e suas prorrogações.

1.4 DIRETORIA JURÍDICA, DE GESTÃO E RISCOS - DIJUG

1.4.1 Atribuições exclusivas

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão da Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação - PD&I	Gerenciar Fomento à Inovação
	Gerenciar Inovação Interna
Governança Corporativa	Direcionar Governança Corporativa
	Monitorar Governança Corporativa
	Avaliar Governança Corporativa
Gestão Organizacional	Gerenciar Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos

TÍTULO

DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

	Gerenciar Estrutura Organizacional
	Gerenciar Documentos Empresariais
	Gerenciar Certificações Empresariais
Gestão Econômico-Financeira	Assessorar o Patrocinador na Supervisão das Atividades da Entidade Fechada de Previdência Complementar – EFPC
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Gerenciar Riscos Empresariais e Controles Internos
	Gerenciar Conformidade Institucional
	Gerenciar Assessoramento Jurídico
	Gerenciar Integridade Institucional
	Direcionar Privacidade e Proteção de Dados Pessoais
	Gerenciar Propriedade intelectual
	Direcionar Governança de Inteligência Artificial

1.4.2 Competências exclusivas:

- a) aprovar as alterações de Estrutura Organizacional dos órgãos subordinados às Unidades Organizacionais e demais áreas subordinadas diretamente a uma Diretoria, quando não houver aumento de custo de estrutura no âmbito do Serpro, respeitados os limites fixados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST); e
- b) aprovar as atribuições, competências e responsabilidades dos órgãos subordinados a uma Diretoria.

1.5 DIRETORIA DE OPERAÇÕES - DIOPE
1.5.1 Atribuições exclusivas

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Provimento de Soluções Digitais	Gerenciar Soluções de Certificação Digital e Carimbo do Tempo
	Gerenciar Soluções de Segurança
	Gerenciar Soluções de Administração de Rede de Longa Distância
	Gerenciar Soluções de Internet
	Gerenciar Soluções de Infovia
	Gerenciar Soluções de Atendimento a Ambientes e Rede Local

TÍTULO

DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

	Gerenciar Soluções Multimídia
	Gerenciar Soluções de Entrada e Saída
	Gerenciar Recursos de Solução de Hospedagem
	Gerenciar a Apropriação, Capacidade e Custo dos Insumos de Infraestrutura de TI
	Gerenciar Recursos de Solução de Armazenamento
	Gerenciar Recursos de Soluções de Banco de Dados
	Gerenciar Recursos de Soluções para Aplicações
Gestão de Infraestrutura para Soluções Digitais	Gerenciar Mudança
	Gerenciar Configuração
	Gerenciar Problema
	Gerenciar Incidente
	Gerenciar Solicitação de Serviço
	Gerenciar Eventos
	Gerenciar Ativos e Licenças
	Gerenciar Demanda de Infraestrutura de TI
	Gerenciar Nível de Serviço
	Gerenciar Disponibilidade de Serviço de TI
	Gerenciar Capacidade de TI
	Gerenciar Central de Serviços
	Gerenciar Melhoria Contínua em Serviço de Infraestrutura de TI
Governança de TI	Gerenciar Ciclo de Vida de Tecnologia
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Gerenciar Continuidade de Negócios
	Gerenciar Segurança da Informação

1.5.2 Competências exclusivas:

- a) autorizar a abertura dos processos de contratação de bens e serviços de Tecnologia da Informação; e
- b) dirigir ações relativas à gestão dos contratos de despesa oriundos de processos de aquisição de soluções e tecnologias.

TÍTULO

DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.5.3 Atribuições compartilhadas**1.5.3.1 Entre a DINEF e a DIOPE**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Provimento de Soluções Digitais	Gerenciar Recursos de Soluções em Nuvem

Caberá a DINEF a especificação dos recursos que serão utilizados em Nuvem (atividades relacionadas a consultoria, arquitetura e entrega DevOps de nuvem) e a DIOPE a produção e sustentação em Nuvem.

1.6 DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - DIRAF**1.6.1 Atribuições exclusivas**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Logística e Aquisições	Gerenciar Aquisições e Contratações
	Administrar Serviços de Logística
	Administrar Materiais
	Gerenciar Infraestrutura de Instalações
	Gerenciar Acordos
	Gerenciar Segurança Física
Gestão Econômico-Financeira	Coordenar Gestão Contábil
	Coordenar Gestão Tributária
	Coordenar Gestão Orçamentária
	Coordenar Gestão de Gastos e Avaliação de Desempenho
	Coordenar Desempenho Econômico e Financeiro
	Coordenar as Informações Gerenciais Corporativas e Econômico-Financeiras
	Coordenar Gestão de Tesouraria

1.6.2 Competências exclusivas:

a) autorizar:

a1) cessão de uso temporário de áreas ou bens imóveis, justificados o interesse da Empresa e a conveniência, mediante remuneração ou gratuidade;

a2) negociação e parcelamento de obrigações financeiras vencidas junto aos fornecedores, sem ônus para o Serpro; e

TÍTULO

DESCRIÇÃO DE ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA PRESIDÊNCIA E DEMAIS DIRETORIAS

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- b) aplicar sanções administrativas a licitantes ou fornecedores;
- c) decidir sobre impugnações a editais e recursos nas licitações; e
- d) submeter o balanço patrimonial e as demais demonstrações financeiras, contábeis e tributárias à apreciação superior.

1.7 DIRETORIA DE NEGÓCIOS GOVERNOS E MERCADOS - DINGM**1.7.1 Atribuições exclusivas**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão da Pesquisa, Desenvolvimento & Inovação - PD&I	Gerenciar Inovação de Negócios
	Gerenciar Estratégia de Inovação
Gestão da Pós-Entrega das Soluções Digitais	Gerenciar Atendimento pós-entrega
	Gerenciar Estratégia Comercial
Gestão de Negócio e Marketing de Soluções Digitais	Gerenciar Estratégia de Negócio
	Gerenciar Portfólio de Serviços
	Gerenciar Parcerias em Oportunidades de Negócios

1.7.2 Atribuições compartilhadas**1.7.2.1 Entre a DINEF e a DINGM**

Dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos da sua área de atuação, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Negócio e Marketing de Soluções Digitais	Coordenar Negócio com o Cliente
Provimento de Soluções Digitais	Criar e sustentar Soluções Digitais

1.7.3 Competências compartilhadas**1.7.3.1 Entre a DINEF e a DINGM**

Definir a carteira de clientes, produtos e/ou serviços que ficarão sob a responsabilidade de cada Unidade de Negócio e dos respectivos órgãos subordinados.

2.0 ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS COMUNS E COLEGIADAS

2.1 São atribuições e responsabilidades comuns:

- a) conduzir junto à Diretoria os assuntos relativos à sua área de atuação;
- b) responder:
 - b1) pelos temas e assuntos de sua competência nas decisões colegiadas da Diretoria Executiva;

- b2) pelos resultados produzidos em razão de delegação de atribuições e competências atribuídas;
- b3) pela segurança da informação, gestão de riscos, gestão documental, conformidade e continuidade do negócio e dos processos sob sua competência; e
- c) assegurar a confiabilidade e atualidade das informações de sua responsabilidade;
- d) coordenar as atividades de representação da Empresa em assuntos inerentes à sua área de atuação junto aos clientes, às autoridades empresariais, bancárias e governamentais;
- e) assessorar as instâncias superiores na condução e decisões estratégicas dos assuntos relativos à sua área de atuação;
- f) gerir e manter o alinhamento entre as áreas sob sua subordinação, observando os direcionamentos e as metas estabelecidas no planejamento estratégico;
- g) definir:
- g1) os processos, os normativos e as metodologias dos assuntos relacionados a sua área de atuação;
 - g2) ações necessárias para o efetivo cumprimento dos objetivos e metas organizacionais e a melhoria contínua dos processos sob sua responsabilidade; e
- h) propor:
- h1) políticas e diretrizes;
 - h2) alterações na Estrutura Organizacional das áreas sob sua subordinação, observando os objetivos estratégicos, normativos e a legislação vigentes;
 - h3) a criação e a extinção de órgãos temporários envolvendo programas e projetos sob sua subordinação; e
- i) supervisionar os programas, os projetos estratégicos e os comitês afetos a sua área de atuação;
- j) zelar pela adequada e econômica utilização dos recursos materiais e financeiros sob a sua administração;
- k) assegurar a conformidade das autorizações de despesas e demais encargos delegados ou subdelegados, de acordo com os limites de competências e alçadas estabelecidos pela Delegação de Competências e Alçadas vigente;
- l) conhecer, fazer conhecer, cumprir e fazer cumprir:
- l1) as atribuições e as competências ora estabelecidas, respeitando as normas, políticas, diretrizes, limites orçamentários aprovados, a disponibilidade financeira e a legislação específica, em seu âmbito de atuação;
 - l2) as medidas e as políticas definidas pelo Programa de Integridade do Serpro, para o fortalecimento dos valores éticos;

l3) as recomendações, determinações e orientações emanadas pelos órgãos de fiscalização e de controle e da Auditoria Interna; e

l4) ações ESG (sigla em inglês dos termos *Environmental, Social and Governance*) alinhadas a Política de Sustentabilidade do Serpro, no desenvolvimento das soluções, serviços e processos.

2.2 São competências comuns:

- a) aprovar o planejamento das áreas sob sua subordinação;
- b) autorizar os atos necessários ao desempenho de suas atribuições e responsabilidades, em consonância com as competências e alçadas delegadas;
- c) aprovar a designação e a destituição dos titulares de Funções de Confiança de natureza gerencial, de assessoramento e de supervisão das áreas sob sua subordinação, com exceção das designações e destituições dos titulares de funções de confiança referentes ao Grupo II, que compete ao Diretor-Presidente;
- d) representar, por delegação, o Diretor-Presidente em reuniões e eventos internos ou externos; e
- e) nomear preposto junto ao Poder Judiciário, nas ações judiciais em que o Serpro for parte ou, ainda, possuir algum interesse processual vinculado ao seu âmbito de atuação e competência.

2.3 Compete à Diretoria Executiva

Aprovar as alterações de Estrutura Organizacional dos órgãos subordinados às Unidades Organizacionais e demais áreas subordinadas diretamente a uma Diretoria, quando houver aumento de custo de estrutura no âmbito do Serpro, respeitados os limites fixados pela Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (SEST).

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA AUDITORIA INTERNA – AUDIN

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.0 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA AUDITORIA INTERNA – AUDIN – GR II – Sede**1.1 Atribuições da Auditoria Interna**

a) dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos sob sua gestão, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Gerenciar Auditoria Interna

b) prestar serviços de avaliação e de consultoria ao Conselho de Administração, Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva nos assuntos relacionados à auditoria nos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos;

c) coordenar e realizar auditoria, com acesso irrestrito a áreas e informações, relacionadas aos seguintes temas, dentre outros:

c1) de natureza contábil, financeira, tributária, orçamentária, administrativa, patrimonial, tecnologia da informação, gestão de aquisições, contratos, logística, pessoas, riscos, governança, controles internos, operacional e negócios,

c2) entidade fechada de previdência complementar - EFPC; e

d) orientar e priorizar assuntos e ações referentes a auditorias contínuas baseadas em dados;

e) acompanhar o cumprimento pelas áreas auditadas de recomendações e determinações emanadas pelos órgãos de fiscalização e de controle e pela Auditoria Interna;

f) apresentar ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva os relatórios contendo:

f1) as informações sobre as ações dos órgãos de fiscalização e de controle,

f2) o resumo de atividades da auditoria interna; e

g) apresentar ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva os relatórios das recomendações e determinações dos órgãos de fiscalização e de controle;

h) monitorar o andamento dos processos junto ao Tribunal de Contas da União – TCU;

i) coordenar e orientar a elaboração:

i1) do Plano Anual de Auditoria Interna – PAINT,

i2) do Relatório Anual de Atividades da Auditoria Interna – RAINI,

i3) dos relatórios trimestrais das atividades da Auditoria Interna, a serem enviados ao Comitê de Auditoria e aos Conselhos de Administração e Fiscal,

i4) do Regimento Interno da Auditoria Interna,

i5) de pareceres; e

j) coordenar e apoiar o atendimento às informações relativas às inspeções, auditorias, diligências, solicitações, ocorrências e recomendações dos órgãos de fiscalização e de controle e da Auditoria Interna;

k) propor as medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados;

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA AUDITORIA INTERNA – AUDIN

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- l) aferir a adequação do controle interno, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras;
- m) verificar o cumprimento e a implementação pelo Serpro das recomendações ou determinações da Controladoria-Geral da União (CGU), do Tribunal de Contas da União (TCU) e do Conselho Fiscal;
- n) coordenar a realização de auditoria para apuração de denúncias demandadas pelos órgãos de fiscalização e de controle, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva;
- o) promover a melhoria contínua da atividade de auditoria interna por meio do Programa de Gestão e Melhoria da Qualidade dos Trabalhos da Auditoria Interna – PGMQ;
- p) avaliar a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações, visando ao preparo de demonstrações financeiras;
- q) gerenciar o sistema informatizado de apoio aos trabalhos de auditoria; e
- r) realizar outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

1.2 Competências da Auditoria Interna

- 1.2.1 Aprovar os documentos organizacionais normativos, diretivos e administrativos, em conformidade com os temas sob sua responsabilidade.
- 1.2.2 Autorizar as designações e as destituições de Funções Comissionadas Técnicas dos empregados sob sua subordinação.
- 1.2.3 Designar preposto junto ao Poder Judiciário, nas ações judiciais em que o Serpro for parte ou, ainda, possuir algum interesse processual vinculado ao seu âmbito de atuação e competência.
- 1.2.4 Praticar os atos necessários ao desempenho de suas atribuições, no que diz respeito à gestão de bens materiais e patrimoniais, gestão logística e gestão de pessoas sob sua responsabilidade.
- 1.2.5 Propor a alteração da Estrutura Organizacional dos órgãos sob sua subordinação.
- 1.2.6 Propor a criação, a alteração e a extinção de Órgãos Temporários (Projetos) sob sua subordinação.
- 1.2.7 Aprovar as atribuições, as responsabilidades e as competências dos órgãos sob sua subordinação.
- 1.2.8 Estabelecer a proposta de planejamento da Auditoria Interna a ser aprovada pelo Conselho de Administração.
- 1.2.9 Estabelecer o processo corporativo de Auditoria Interna.

1.3 Competências exclusivas do titular da Auditoria Interna

- 1.3.1 Aprovar a realização de auditoria e a designação da equipe.
- 1.3.2 Aprovar os relatórios de auditoria interna.

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA – OUVID

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.0 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA – OUVID – GR III – Sede**1.1 Atribuições da Ouvidoria**

a) dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos sob sua gestão, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Gerenciar Ouvidoria

b) receber, examinar e responder manifestações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos) realizadas por empregados, fornecedores, clientes, usuários, sociedade em geral e demais partes interessadas;

c) encaminhar as manifestações recebidas às áreas competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;

d) elaborar relatório anual acerca das manifestações recebidas, apontando falhas e proposições de melhorias;

e) receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades do Serpro;

f) dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas;

g) direcionar, coordenar e orientar os assuntos e as ações corporativas referentes à ouvidoria;

h) coordenar, orientar e disseminar as normas, as ferramentas, as técnicas e os processos sob sua responsabilidade;

i) assessorar o Conselho de Administração na definição de políticas e diretrizes relativas aos assuntos sob sua responsabilidade;

j) coordenar a interlocução com os órgãos de controle externo e regulatórios relativos aos assuntos sob sua responsabilidade,

k) coordenar as atividades de monitoramento do cumprimento da legislação de acesso à informação;

l) coordenar as ações de internalização dos temas transparência e conduta empresarial;

m) informar aos órgãos competentes quanto a denúncias e representações que envolvam administradores, conselheiros e cargos de livre nomeação;

n) conduzir, orientar e gerenciar:

n1) o tratamento de denúncias, reclamações, solicitações, elogios e sugestões;

n2) o tratamento de pedidos de acesso à informação;

n3) ações de mediação e conciliação entre usuários, empregados e o Serpro;

o) conduzir, orientar e gerenciar as ações de:

o1) simplificação do atendimento aos usuários; e

o2) divulgação da carta de serviços ao usuário;

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA – OUVID

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

- p) conduzir, orientar e gerenciar a pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços do Serpro;
- q) conduzir, orientar e gerenciar as atividades de promoção da transparência;
- r) propor e monitorar a adoção de medidas corretivas e preventivas de falhas e omissões nos processos corporativos; e
- s) propor a adoção de medidas para defesa dos direitos do usuário e do empregado.

1.2 Competências da Ouvidoria

1.2.1 Aprovar os documentos organizacionais normativos e administrativos, em conformidade com os temas sob sua responsabilidade.

1.2.2 Autorizar as designações e as destituições de Funções Comissionadas Técnicas dos empregados sob sua subordinação.

1.2.3 Designar preposto junto ao Poder Judiciário, nas ações judiciais em que o Serpro for parte ou, ainda, possuir algum interesse processual vinculado ao seu âmbito de atuação e competência.

1.2.4 Praticar os atos necessários ao desempenho de suas atribuições, no que diz respeito à gestão de bens materiais e patrimoniais, gestão logística e gestão de pessoas sob sua responsabilidade.

1.2.5 Propor a alteração da Estrutura Organizacional de órgãos sob sua subordinação.

1.2.6 Propor a criação, a alteração e a extinção de Órgãos Temporários (Projetos) sob sua subordinação.

1.3 Competência exclusiva do titular da Ouvidoria

1.3.1 Representar o Serpro na função de Ouvidor junto aos órgãos da administração pública.

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA CORREGEDORIA - CORR D

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

1.0 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA CORREGEDORIA - CORR D - GR III - Sede

1.1 Atribuições da Corregedoria

a) dirigir, promover e assegurar os resultados a serem apresentados pelos órgãos subordinados relativos aos macroprocessos e processos sob sua gestão, conforme segue:

Macroprocesso	Processo
Gestão de Riscos, Controle Interno, Conformidade, Integridade e Assessoramento Jurídico	Gerenciar Corregedoria

- b) Assessorar o Conselho de Administração na definição de políticas e diretrizes relativas aos assuntos sob sua responsabilidade;
- c) Acompanhar as atividades das comissões processantes;
- d) Acionar as unidades competentes para as providências relativas aos desdobramentos oriundos de julgamento dos processos de sindicância, processos administrativos disciplinares e de responsabilização e processos administrativos gerais;
- e) Formular juízo de admissibilidade quanto à pertinência de representações e de denúncias;
- f) Informar os órgãos sociais e estatutários quanto à situação dos processos de sindicância, processos administrativos disciplinares e de responsabilização e processos disciplinares de rito sumário;
- g) Instaurar ou determinar a instauração de processos de sindicância, administrativos disciplinares, processo de responsabilização e processos disciplinares de rito sumário, como também a celebração de termo de ajustamento de conduta;
- h) Manter a guarda e o sigilo da documentação relativa aos processos de sindicância, processos administrativos disciplinares e de responsabilização e processos disciplinares de rito sumário;
- i) Orientar e coordenar as atividades correcionais;
- j) Orientar quanto à aplicação do Regime Disciplinar;
- k) Prestar informações ao Órgão Central do Sistema de Correição, relativas ao exercício das atividades correcionais, quanto aos resultados e sanções aplicadas dos processos de sindicância, administrativos disciplinares processo de responsabilização e processos disciplinares de rito sumário, como também a celebração de termo de ajustamento de conduta;
- l) Propor medidas que visem prevenir, inibir, reprimir e diminuir a prática de faltas ou irregularidades cometidas; e

ANEXO

TÍTULO

ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA CORREGEDORIA - CORR D

CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO ARQUIVÍSTICA: 010.01

CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: Ostensivo

m) Realizar manifestação de consultas e pedidos de autorização relativas à existência de conflito de interesse.

1.2 Competências da Corregedoria

1.2.1 Aprovar os documentos organizacionais normativos e administrativos, em conformidade com os temas sob sua responsabilidade.

1.2.2 Autorizar as designações e as destituições de Funções Comissionadas Técnicas dos empregados sob sua subordinação.

1.2.3 Praticar os atos necessários ao desempenho de suas atribuições, no que diz respeito à gestão de bens materiais e patrimoniais, gestão logística e gestão de pessoas sob sua responsabilidade.

1.2.4 Propor a alteração da Estrutura Organizacional de órgãos sob sua subordinação.

1.2.5 Propor a criação, a alteração e a extinção de Órgãos Temporários (Projetos) sob sua subordinação.

1.3 Competência exclusiva do titular da Corregedoria

1.3.1 Representar o Serpro na função de Corregedor junto aos órgãos da Administração Pública.

1.3.2 Efetuar, como autoridade, o julgamento de procedimentos correccionais.

1.3.3 Indicar representante para participar de comissões processantes.

1.3.4 Efetuar, como autoridade, a celebração de termo de ajustamento de conduta.