

serpro.gov.br



Cartilha de Integridade do Processo de Aquisições e Contratações



Quem somos

Líder no mercado de TI para o setor público, o nosso compromisso é com a segurança, qualidade e confiabilidade.

A empresa possui presença nacional, robusta infraestrutura tecnológica e ampla experiência com os grandes sistemas da Administração Pública Federal.

Ampliando nossa atuação no mercado, oferecemos serviços especializados para os setores privado e público, baseados em informações de governo com oferta de produtos diversificados.

Propósito

Prover soluções inteligentes para transformação e inclusão digital.

Visão

Construir o melhor Governo Digital para o cidadão.

Valores

- Felicidade do cliente
- Inovação
- Soberania dos dados
- Integridade
- Segurança da informação
- Bem-estar
- Sustentabilidade
- Diversidade
- Colaboração

1.Introdução	3
2. Regras de conduta do processo de aquisições e contratações	4
2.1. Para os empregados do Serpro.....	4
2.1.1. Quanto ao atendimento à legislação	4
2.1.2. Quanto ao atendimento a fornecedores	5
2.1.3. Quanto à veiculação e trato de informações	5
2.1.4. Quanto à prevenção da ocorrência de conflito de interesses	6
2.1.5. Quanto às vantagens pessoais.....	6
2.2. Para os fornecedores do Serpro.....	7
2.2.1. Quanto ao atendimento à legislação	7
2.2.2. Quanto ao atendimento ao Serpro.....	7
2.2.3. Quanto às práticas anticorrupção, antifraude e proteção de dados pessoais.....	8
2.2.4. Quanto à prevenção da ocorrência de conflito de interesses	9
2.2.5. Quanto à oferta de Brindes, Presentes e - Hospitalidade	9
2.2.6. Quanto aos direitos humanos	10
2.2.7. Quanto ao vestuário e identificação.....	10
2.2.8. Quanto à relação trabalhista	10
2.2.9. Quanto à segurança e saúde no trabalho	11
2.2.10. Quanto à responsabilidade social e sustentabilidade	11
2.2.11. Quanto à regularidade documental e fiscalização pelos órgãos de controle	11
2.2.12. Quanto à política de privacidade	11
3.Processo Administrativo de Responsabilização	12
4. Canais de Comunicação.....	13
5. Ficha Técnica.....	14

1. Introdução

O Serpro busca a transparência, a ética e a integridade nas relações com seus fornecedores, estabelecendo normas e procedimentos para aprimorar esse relacionamento comercial.

A presente cartilha constitui uma das medidas do Programa Corporativo de Integridade - PCINT, para prevenir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraude, corrupção e desvios éticos relativos ao Processo de Aquisições e Contratações, trazendo regras de condutas no relacionamento entre fornecedores (licitantes e contratadas) e empregados.

Além disso, apresenta os canais de comunicação para esclarecimento de dúvidas ou repasse de informações, e para registro de denúncias.

Dessa forma, o Serpro busca aprimorar o relacionamento comercial com seus fornecedores, trazendo legitimidade, confiança e eficiência no atendimento às demandas relacionadas à aquisição de bens e serviços.

Espera-se que todas as regras de conduta contidas neste documento sejam rigorosamente observadas e cumpridas pelas partes envolvidas nas relações comerciais.

2. Regras de conduta do processo de aquisições e contratações

Empregados e fornecedores do Serpro que atuam no Processo de Aquisição e Contratações deverão seguir as regras de conduta abaixo:

2.1. Para os empregados do Serpro

2.1.1. Quanto ao atendimento à legislação

- Cumprir os marcos legais vigentes, incluindo as leis trabalhista, fiscal, anticorrupção, responsabilidade social e ambiental, bem como qualquer outra legislação aplicável;
- Observar o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponível no Portal Corporativo do Serpro.

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/comissao-de-etica-do-serpro>

- Conhecer a Política Corporativa de Segurança da Informação e a Política Corporativa de Antifraude Cibernética, disponíveis no Portal Corporativo do Serpro.

2.1.2. Quanto ao atendimento a fornecedores

- Tratar os fornecedores de forma cordial, respeitosa e isonômica, promovendo um relacionamento positivo em todas as fases do processo de planejamento, de contratação e de gestão contratual;
- Abster-se de adotar comportamentos incompatíveis com as melhores práticas, prejudicando os direitos dos fornecedores;
- Conduzir com probidade, transparência e ética o processo de planejamento, de contratação, bem como a gestão contratual;
- Realizar reuniões com fornecedores mediante prévio agendamento, com pauta definida e obrigatoriamente na presença de mais de 1 (um) representante do Serpro;
 - Em caso de reunião presencial, preferencialmente nas dependências do Serpro.
- Autorizar a entrada de fornecedores devidamente identificados, para tratarem de assuntos de interesse do Serpro;
- Agir com clareza, lealdade, integridade e ética, preservando os interesses do Serpro junto aos fornecedores;
- Cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas com os fornecedores, bem como exigir que eles cumpram com suas obrigações e deveres conforme pactuado no contrato.

2.1.3. Quanto à veiculação e trato de informações

- Em processos licitatórios, dar tratamento isonômico na divulgação das informações aos interessados, buscando sempre agir com ética e probidade;
- Prestar informações aos fornecedores, quando solicitadas, observando a classificação da informação;
- Manusear informações pertencentes ao Serpro ou aos fornecedores com o devido cuidado, observando as disposições legais e éticas.
- Utilizar os canais oficiais ou descritos em contrato nas interações entre o Serpro e seus fornecedores
- É vedado acessar, utilizar, divulgar, compartilhar, copiar ou armazenar dados e informações para finalidades distintas daquelas relacionadas ao contrato. Os dados pessoais e as informações sigilosas devem ser protegidos contra acesso não autorizado, perda, alteração,

destruição ou qualquer forma de tratamento inadequado, sendo responsabilidade de todos adotar as medidas de segurança previstas nesta cartilha.

2.1.4. Quanto à prevenção da ocorrência de conflito de interesses

- Considerar os interesses do Serpro em primeiro lugar;
- Abster-se de participar de atividades que possam caracterizar conflito de interesse em relação às atividades do Serpro, e comunicar aos canais adequados eventuais conflitos entre interesses do Serpro e interesses relacionados à sua atividade profissional ou pessoal;
- Não realizar negociações que comprometam, restrinjam ou frustrem a livre competição ou que estejam em desacordo com o instrumento contratual;
- Não divulgar informações e documentos particulares do Serpro, seus diretores, membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, gestores, empregados, clientes e terceiros, sem autorização formal.

2.1.5. Quanto às vantagens pessoais

- Não solicitar ou aceitar convites de caráter pessoal para hospedagem, viagem e outros entretenimentos que possam gerar danos à imagem ou aos interesses do Serpro e influenciar as decisões de contratação e gestão de contratos;
- Não solicitar ou aceitar dinheiro, empréstimos, favores, ou quaisquer vantagens indevidas para si ou terceiro, em troca de concessões ou privilégios de qualquer natureza, e em decorrência do relacionamento firmado, em nome do Serpro, com fornecedores, conforme estabelecido no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro;
- Não solicitar ou aceitar presentes de qualquer valor;
- Não solicitar ou aceitar brindes no valor unitário acima de R\$ 415,00 (quatrocentos e quinze reais), conforme estabelecido no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro;
- Não manter relações comerciais privadas com fornecedores do Serpro, nas quais venham a obter privilégios pessoais em razão do cargo ou função ocupados no Serpro;
- Não se constituir sócio, gerente, assessor, diretor ou procurador em qualquer atividade que transacione com o Serpro na aquisição de bens e prestação de serviços;
- Não fazer uso de informações a que tenha acesso em decorrência de sua atribuição ou função, a fim de obter vantagem pessoal para si, para parentes, fornecedores ou terceiros.
- Considera-se vantagem indevida qualquer benefício de natureza material ou imaterial, inclusive de caráter reputacional, relacional ou institucional, capaz de influenciar decisões.

2.2. Para os fornecedores do Serpro

2.2.1. Quanto ao atendimento à legislação

Cumprir os marcos legais vigentes, incluindo as leis trabalhista, fiscal, anticorrupção, responsabilidade social e ambiental, bem como qualquer outra legislação aplicável;

- Conhecer o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponível no Portal Corporativo do Serpro

<https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/comissao-de-etica-do-serpro>

- Conhecer a Política Corporativa de Segurança da Informação e a Política Corporativa de Antifraude Cibernética, disponíveis no Portal da Transparência e Governança do Serpro

2.2.2. Quanto ao atendimento ao Serpro

- Tratar todos os empregados e representantes do Serpro de forma cordial e respeitosa, buscando um bom relacionamento em todas as fases do processo de aquisições e contratações.
- Agir com ética e transparência, mantendo uma comunicação clara em todas as fases do processo de planejamento, de contratação e de gestão contratual;
- Cumprir integralmente as obrigações contratuais assumidas com o Serpro, buscando prestar o serviço com a máxima eficiência e eficácia (ou efetividade);
- Permitir visitas em seus estabelecimentos e, caso necessário, conceder acesso a registros relevantes, para aferição das obrigações contratuais;
- Demonstrar proatividade na execução dos contratos, buscando antecipar a solução de possíveis problemas que interfiram na execução do objeto contratado;
- Reparar perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis e de acordo com a legislação vigente;
- Responsabilizar-se por danos causados por seus profissionais ou prepostos aos bens de propriedade do Serpro

2.2.3. Quanto às práticas anticorrupção, antifraude e proteção de dados pessoais

- Manter-se continuamente atualizado sobre novos golpes, fraudes digitais, riscos à integridade e técnicas de engenharia social, envolvendo licitações, contratos, pagamentos, credenciais e dados pessoais.
- Tratar dados pessoais em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018) somente para finalidade legítima, evitando coleta, uso ou compartilhamento além do necessário.
- Não ofertar e/ou receber, direta ou indiretamente, de empregado(a)s do Serpro, pagamento, doação ou benefícios de qualquer natureza, com finalidade de obter vantagem indevida de qualquer espécie;
- Abster-se de participar de licitações caso tenha ou venha a ter acesso a informações privilegiadas ou vantagens que possam comprometer a lisura ou a isonomia do processo de contratação;
- Denunciar, imediatamente, aos responsáveis pela licitação sobre eventuais práticas ilícitas de concorrentes que possam comprometer a lisura e legalidade deste processo, sendo assegurada a confidencialidade das informações;
- Denunciar, imediatamente, por meio do canal de denúncia, sobre eventuais solicitações de vantagem indevida, por parte de empregado ou agente público que atue no Serpro ou em seu nome;
- Oferecer produtos e serviços de qualidade, não utilizando produtos de origem ilegal ou fraudulenta;
- Não participar de divisão de mercado, fixação e/ou combinação de preços com outros concorrentes, ou mesmo de alocação de mercado ou de clientes;
- Estar comprometido com a ética, integridade, transparência e ações anticorrupção e combate à fraude e ao ato ilícito;
- Não praticar atos lesivos à Administração Pública, tais como:
- frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;
- impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
- afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
- fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
- criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
- obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a Administração Pública Federal, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
- manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a Administração Pública Federal;

- Não realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis
- A responsabilização administrativa independe da comprovação de intenção específica ou da efetiva obtenção da vantagem, conforme entendimento consolidado pela CGU.

2.2.4. Quanto à prevenção da ocorrência de conflito de interesses

- Evitar qualquer conduta que possa gerar a intenção ou aparência de vantagem indevida para si ou terceiros, utilizando-se do seu relacionamento com o Serpro;
- Nos casos de contratação direta, não ter relacionamentos de parentesco com empregados ocupantes de cargo comissionado ou função de confiança, que atuem na área responsável pela demanda ou contratação, ou com autoridade a ele hierarquicamente superior;
- Não praticar ou admitir qualquer outra forma de nepotismo.

2.2.5. Quanto à oferta de Brindes, Presentes e - Hospitalidade¹

Não oferecer, conceder ou aceitar quaisquer tipos de brindes, presentes, benefícios, privilégios, viagens, favores e afins que possam caracterizar vantagem a diretores, membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, gestores, empregados e terceiros que atuem pelo e/ou em nome do Serpro;

É permitido ao agente público do Serpro receber brindes, desde que atenda todas as condições a seguir:

- O valor unitário seja menor do que um por cento do teto remuneratório previsto no inciso XI do caput do art. 37 da Constituição (conforme o § 4º do art. 5º do Decreto 10.889/2021;
- A distribuição esteja sendo feita de forma generalizada, sem direcionamento a uma pessoa ou grupo de pessoas, e;
- O brinde esteja sendo ofertado a título de propaganda, cortesia, divulgação habitual ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas de caráter histórico ou cultural, e;

¹ Presentes são um bem, serviço ou vantagem de qualquer espécie ofertado por quem tenha interesse em decisão do agente público ou de colegiado do qual este participe e que não configure brinde ou hospitalidade. Hospitalidade é a oferta de serviços ou despesas com transporte, alimentação, hospedagem, cursos, seminários, congressos, feiras, convenções, conferências e similares, ou com atividades de entretenimento, concedidos por agente privado para agente público no interesse institucional do órgão ou da entidade em que atua.

Brinde é todo item ou objeto de baixo valor econômico, distribuído de forma generalizada por entidades de qualquer natureza, a título de propaganda, cortesia, divulgação habitual ou por ocasião de eventos ou datas comemorativas de caráter histórico ou cultural.

- Não tenha recebido nos últimos 12 meses, qualquer brinde ofertado pela mesma empresa ou instituição. (Resolução nº 03 da Comissão de Ética Pública (CEP), de 23 de novembro de 2000).
- Convites e ingressos para eventos, apresentações, visitas, cursos, palestras, treinamentos e demais ações educacionais, são passíveis de aceitação, desde que alinhados aos interesses do Serpro e autorizados pela autoridade competente, sendo vedado o pagamento de passagens e hospedagens.
- A oferta ou convite de pessoa jurídica para agente público assistir a shows, jogos ou eventos de entretenimento em geral, fora dos parâmetros definidos pelo Decreto nº 10.889/2021, configura o ilícito previsto no inciso I do art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

2.2.6. Quanto aos direitos humanos

- Não empregar, sob nenhuma hipótese, direta ou indiretamente, mão de obra infantil, salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos;
- Não contratar, sob nenhuma hipótese, direta ou indiretamente, trabalho escravo ou em condições degradantes;
- Não adotar e admitir práticas discriminatórias ou preconceituosas em qualquer tipo de relação com o Serpro, valorizando a dignidade da pessoa humana;
- Não adotar e admitir situações caracterizadoras de assédio moral e/ou sexual em qualquer tipo de relação com o Serpro;
- Não praticar e admitir o consumo de álcool e drogas ilícitas nas dependências da sua empresa e nas dependências do Serpro ou em qualquer outra atividade laborativa relacionada;
- Não praticar e admitir qualquer ato de violência física ou verbal, nem portar armas de fogo nas dependências do Serpro ou em qualquer outra atividade laborativa relacionada.

2.2.7. Quanto ao vestuário e identificação

- Assegurar que seus empregados e representantes legais transitem nas dependências do Serpro devidamente identificados e com vestimentas adequadas ao desempenho da função.

2.2.8. Quanto à relação trabalhista

- Cumprir todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, contratuais e securitárias em relação aos seus empregados, incluindo os direitos e deveres firmados em convenções e acordos coletivos de trabalho, e demais obrigações legais aplicáveis em vigor.

2.2.9. Quanto à segurança e saúde no trabalho

- Cumprir as obrigações estabelecidas nos planos de saúde, previstos em lei ou em contratos, realizando os controles de riscos cabíveis;
- Realizar exames admissionais, periódicos e demissionais;
- Cumprir a Legislação de Segurança e Medicina do Trabalho, gerenciando riscos e prevenindo acidentes e doenças ocupacionais, e apresentar, quando aplicável e solicitado, os documentos relativos à segurança do trabalho;
- Oferecer, quando necessário, programas de treinamento aos empregados sobre segurança e saúde no trabalho, e fornecer e fiscalizar equipamentos de proteção individual e ambientais.

2.2.10. Quanto à responsabilidade social e sustentabilidade

- Incorporar práticas de sustentabilidade na estratégia do seu negócio, realizando ações e programas que promovam a transformação social e incentivem o modo de vida sustentável;
- Incorporar práticas de equidade de gênero e raça, implantando critério nas seleções de empregados, estagiários e jovens aprendiz para equiparação de quantitativos entre homens e mulheres e negros e negras;
- Observar e cumprir a legislação ambiental vigente.

2.2.11. Quanto à regularidade documental e fiscalização pelos órgãos de controle

- Manter atualizados e fidedignos os documentos e informações contábeis, financeiras, operacionais e patrimoniais, tendo em vista a fiscalização pelos órgãos de controle externo e interno, quanto à legitimidade, à economicidade e à eficácia da aplicação de seus recursos, conforme preceitua o artigo 85 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

2.2.12. Quanto à política de privacidade

- Garantir sigilo e confidencialidade das informações a que terão acesso em decorrência da sua relação contratual com o Serpro, bem como a segurança dos dados e informações, divulgando-os somente com seu expresso consentimento;
- Garantir o direito de propriedade do Serpro e de terceiros;
- Não utilizar indevidamente a marca do Serpro, sob pena de sanções administrativas e penais cabíveis.
- Notificar imediatamente qualquer indício ou ocorrência de incidente de segurança da informação e/ou fraude cibernética com impacto a dados do próprio Serpro ou que estejam sob sua gestão e guarda;
- Acessar somente sistemas, dados, locais físicos e recursos que sejam necessários para execução de suas atividades;

- Não utilizar recursos tecnológicos do Serpro para fins ilícitos, particulares ou não autorizados;
- Garantir que os envolvidos na prestação de serviços ao Serpro recebam conscientização e orientação adequadas de segurança da informação e antifraude cibernética.

3. Processo Administrativo de Responsabilização

O Processo Administrativo de Responsabilização - PAR foi instituído pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, conhecida como Lei Anticorrupção, para apuração da responsabilidade de pessoa jurídica pela prática de atos contra a Administração Pública Federal, nacional ou estrangeira e observa o Decreto nº 11.129, de 11 de julho de 2022, bem como os enunciados administrativos aprovados pela Portaria CGU nº 3.032, de 9 de setembro de 2025.

No Serpro, este processo faz parte do Programa Corporativo de Integridade, e é conduzido pela Corregedoria, sendo regulado por norma interna que trata sobre o tema.

4. Canais de Comunicação

O Serpro oferece um canal específico para esclarecimento de dúvidas ou repasse de informações sobre o Programa Corporativo de Integridade: integridade@serpro.gov.br.

Denúncias sobre irregularidades, fraude, corrupção ou desvios éticos de integridade podem ser realizadas diretamente por meio do Canal de Denúncia, por e-mail, telefone, correspondência ou de forma presencial, conforme informado abaixo:

- Pelo Canal de Denúncia: <https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/ouvidoria>
- Por e-mail: ouvidoria.geral@serpro.gov.br.
- Por telefone: (61) 2021-8400 - de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.
- Por correspondência: SERPRO – SGAN Quadra 601, Módulo “V”, 3º andar, ala “B”, Ouvidora-Geral, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70836-900.
- De forma presencial: Ouvidora-Geral do SERPRO (Sede) - SGAN Quadra 601, Módulo “V”, 2º andar, ala “B”, Asa Norte, Brasília/DF.

5. Ficha Técnica

Wilton Itaiguara Goncalves Mota

Diretor – Presidente

Osmar Quirino da Silva

Diretor de Administração e Finanças

Herlon Clayton Paggi Hernandez

Superintendente de Aquisições e Contratos – Supga

Andreia Tereza Cardoso de Sousa

Departamento de Gerenciamento do Processo de Aquisições e Contratações – Gagep

Magali Rodrigues de Souza

Divisão de Apoio ao Processo de Aquisições e Contratações – Gapaq

Maikel Carrijo Cordova

Bruno Cattete Pinheiro

Apoio

Cartilha de Integridade do Processo
de Aquisições e Contratações

2026