

**TÍTULO: USO DE SOLUÇÕES DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA NO SERPRO**

**PALAVRAS - CHAVE:** IA generativa, governança, ética, responsabilidade, dados sensíveis, alucinação, viés, confidencialidade, aprovação, transparência

**ANEXO:**

-

**PROCESSO:** 12.13 - Coordenar a governança de Inteligência Artificial; 12.14 - Coordenar a Governança de Dados; 12.09 - Gerenciar Segurança da Informação

**1.0 FINALIDADE**

Regulamentar e estabelecer critérios e procedimentos para uso e implementação de soluções de IA generativa, no âmbito do Serpro, por empregados e desenvolvedores externos, na produção de material, por exemplo, na elaboração de textos, imagens, vídeos, áudios, planilhas ou códigos, seja para uso interno ou externo.

**2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Todos os órgãos da Empresa.

**3.0 DEFINIÇÕES**

Para efeitos desta Norma, entende-se por:

- a) Alucinação:** termo usado na IA generativa para descrever respostas fictícias, confiantes e convincentes, contudo erradas que podem ser produzidas pelos modelos;
- b) Área de Governança de Inteligência Artificial:** área responsável pelas atividades de Governança de IA, que tem por objetivo conduzir a implementação da Política de Governança de IA e garantir a sua atualização permanente; criar e atualizar sistematicamente o corpo de preceitos de Governança de IA, em colaboração com os times de solução e validação no Comitê de Governança de IA;
- c) Centro de Excelência em Ciência de Dados e Inteligência Artificial (CoE Inteligência Artificial):** unidade da estrutura organizacional do Serpro com a finalidade de internalizar, desenvolver, sustentar e democratizar o uso de soluções de Inteligência Artificial;
- d) Comitê de Governança de Inteligência Artificial:** é uma instância colegiada, multidisciplinar, de caráter permanente consultiva e/ou deliberativa com atuação operacional e que tem responsabilidade pelo acompanhamento e assessoramento das ações sobre os temas de Governança de IA;
- e) Dados Anonimizados:** informações originalmente vinculadas a pessoas naturais que foram submetidas a processos técnicos capazes de remover ou tornar inviável a identificação do seu titular, de forma irreversível, direta ou indireta;
- f) Dados Sintéticos:** informações geradas artificialmente, por meio de métodos estatísticos ou computacionais, que reproduzem padrões e características de conjuntos



de dados reais, sem corresponder a registros de indivíduos existentes;

**g) Desenvolvedor externo:** profissional sem vínculo direto com o Serpro, atuando, por exemplo, como subcontratado, parceiro, desenvolvedor cedido por algum ente ou órgão externo ou em qualquer outra forma de colaboração externa;

**h) IA Generativa (Inteligência Artificial Generativa):** é o ramo da IA que, a partir de grandes volumes de dados, aprende padrões e relações para criar novos conteúdos — textuais, visuais ou multimídia — que não existiam previamente. Baseada em modelos de aprendizado, essa tecnologia gera respostas coerentes a partir de estímulos (como prompts), atuando como um “motor de criatividade artificial” capaz de sintetizar e produzir informações originais, a partir do que foi aprendido;

**i) IA Generativa Aprovada:** solução de IA generativa avaliada pelo CoE de Inteligência Artificial e aprovada para uso corporativo no Serpro. A relação de soluções aprovadas pode ser consultada em: [https://ia.Serpro.gov.br/coe/ferramentas\\_aprovadas/](https://ia.Serpro.gov.br/coe/ferramentas_aprovadas/);

**j) Large Language Model (LLM), em português grande modelo de linguagem:** é uma grande rede neural artificial, treinada com enormes conjuntos de dados textuais, com o objetivo de entender e gerar texto, áudio, imagens ou vídeo de maneira natural;

**k) Plataformas externas de IA generativa ou IA Generativas externas:** soluções de IA generativa operadas por entes externos ao Serpro;

**l) Preceitos:** instrumentos legais, instrumentos contratuais, políticas, regras, normas, processos, procedimentos e controles;

**m) Prompt:** comando de texto, áudio, imagens ou vídeo dado a um modelo de linguagem de IA para gerar uma resposta ou realizar uma tarefa específica. A qualidade e precisão da resposta podem variar significativamente de acordo com a formulação do prompt.

**n) Viés de automação:** tendência do usuário em aceitar cegamente as sugestões de sistemas automatizados de tomada de decisão, muitas vezes ignorando seu próprio bom senso; e

**o) Viés do modelo:** tendências existentes nos dados que podem levar os modelos de IA generativa a comportamentos desrespeitos, preconceituosos ou segregadores.



## 4.0 DETERMINAÇÕES

4.1 O uso de soluções de IA generativa no Serpro, tanto para trabalhos internos como externos, está sujeito às diretrizes desta Norma e deve considerar os riscos relacionados e a evolução das práticas de uso dessa tecnologia.

4.2 O uso de soluções de IA generativa deve estar alinhado ao Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro e aos demais preceitos vigentes, de forma a garantir que o conteúdo seja apropriado e não discriminatório.

4.3 Observa-se que se mantêm aplicáveis ao uso de IA generativa no Serpro todos os respectivos normativos que regem as diversas atividades da Empresa. Portanto, permanece a plenitude da responsabilidade do autor sobre qualquer material que tenha produzido, com ou sem uso de IA generativa. Eventuais falhas introduzidas por uso inadequado de IA generativa não afastam a necessidade de revisão da produção, nem da responsabilidade



plena e exclusiva pela autoria do resultado.

4.4 Para não se ter o vínculo de um uso pessoal com a relação de trabalho no Serpro, é proibido o uso de endereços de e-mail, credenciais ou números de telefone institucionais para criação de conta pessoal em plataformas de IA generativa.

4.5 A criação de contas corporativas, de uso exclusivo para trabalhos da empresa, somente pode ser feita em plataformas aprovadas de IA Generativa e sempre utilizando endereços de e-mail, credenciais ou números de telefone institucionais.

4.6 Em soluções de IA generativa não aprovadas é proibido o uso de informações classificadas como ostensivas, sigilosas, dado pessoal e dado pessoal sensível. Em caso de dúvidas sobre a classificação das informações, deve-se consultar previamente a Norma de Classificação dos Ativos de Informação do Serpro. Os riscos do uso de IA generativa não aprovada precisam ser avaliados com cautela.

4.7 Informações confidenciais só podem ser inseridas em soluções de IA generativa aprovadas pelo Serpro, desde que resguardados os requisitos da norma Classificação dos Ativos de Informação do Serpro. Esta determinação protege não só a confidencialidade das informações sensíveis da instituição, informações protegidas por lei, informações pessoais de empregados e cidadãos (informações não públicas) e, também, material protegido por propriedade intelectual. Em caso de dúvidas sobre a classificação das informações, deve-se consultar previamente a Norma de Classificação dos Ativos de Informação do Serpro.

4.8 Eventuais experimentos para avaliação de funcionalidades ainda não disponíveis em ferramentas aprovadas pelo Serpro requerem autorização do CoE de Ciência de Dados e Inteligência Artificial e uso obrigatório de dados sintéticos ou anonimizados. As orientações para autorização estão descritas em: [https://ia.Serpro.gov.br/coe/servicos/como\\_acionar\\_coe/](https://ia.Serpro.gov.br/coe/servicos/como_acionar_coe/)

4.9 Caso seja identificada a necessidade de utilizar uma solução de IA generativa externa não aprovada, o CoE de Inteligência Artificial deve ser acionado para avaliação prévia. As orientações para acionamento estão descritas em: [https://ia.Serpro.gov.br/coe/servicos/como\\_acionar\\_coe/](https://ia.Serpro.gov.br/coe/servicos/como_acionar_coe/).

4.10 A implementação de soluções internas e externas de IA generativa deve seguir o processo estabelecido pelo CoE de Ciência de Dados e Inteligência Artificial, conforme descrito em [https://ia.Serpro.gov.br/coe/guia\\_uso\\_ia/](https://ia.Serpro.gov.br/coe/guia_uso_ia/).

4.11 Para proteger empregados, clientes e cidadãos e para proteger o Serpro de danos à reputação, o uso da IA generativa deve estar em conformidade com as normas vigentes e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro e não deve ser usado para fins de trabalho:

- a) conteúdos criados pela IA generativa que sejam inapropriados ou discriminatórios;
- b) conteúdos notoriamente incorretos, como exemplo devido ao fenômeno da alucinação; e
- c) conteúdos com incorrência de viés de modelo e de automação.

4.12 Os casos de eventuais situações de comportamentos inadequados das soluções de IA devem ser comunicados, tão logo percebidos, ao Gestor do Sistema.

4.13 Evitar o uso de IA Generativa para a adoção de decisões automatizadas e para subsidiar tomada de decisões estratégicas ou fornecimento de informações críticas diretamente para o



público externo, sem que se passe por processo de revisão humana. As ações são de responsabilidade do empregado e/ou da empresa (vide item 4.3 desta Norma).

4.13.1 Poderão ser admitidas exceções, desde que previstos mecanismos técnicos e organizacionais capazes de garantir confiabilidade, mitigação de vieses e segurança na utilização da IA generativa. É altamente recomendado evidenciar que foi feito uso da IA generativa.

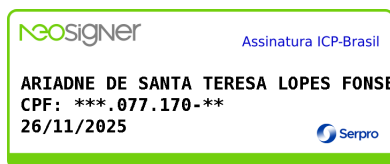
4.14. Em atenção ao princípio da transparência recomenda-se notificar o uso de IA generativa para os envolvidos.



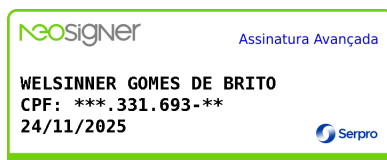
## **5.0 DISPOSIÇÕES FINAIS**

5.1 Sempre que necessário, consulte o Guia de Uso de Inteligência Artificial Generativa no Serpro, disponível em: [https://ia.Serpro.gov.br/coe/guia\\_uso\\_ia/](https://ia.Serpro.gov.br/coe/guia_uso_ia/).

5.2 Os casos omissos serão tratados pelo CoE de Ciência de Dados e Inteligência Artificial e pela área de Governança de IA.



Diretora de Negócios Econômico-fazendários



Superintendente de Arquitetura Corporativa, Plataformas Inteligentes e Engenharia de Nuvem