

DECISÃO DIRETIVA

IDENTIFICAÇÃO	FOLHA (Nº / DE)
TR-027/2018	1/2

VIGÊNCIA

INÍCIO: 04/05/2018 FIM:

TÍTULO	
PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT	
REFERÊNCIAS	
TEMA: Transparência e Ética	
PALAVRAS-CHAVE: integridade, irregularidades, fraudes, corrupção, desvios éticos, ética, conduta	
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO DE DOCUMENTOS DE ARQUIVO	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO (GRAU DE SIGILO)
010	Ostensivo

1.0 FINALIDADE

Estabelecer, conforme disposto no Anexo 1, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro - PCINT que objetiva fixar diretrizes para a promoção da integridade, como condição fundamental da boa governança, por meio da integração de instrumentos e de áreas de gestão e de controle 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, promovendo confiança, legalidade, transparência e efetividade na gestão corporativa.

2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da Empresa.

3.0 DETERMINAÇÕES

3.1 Justificativa

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro - PCINT observa os marcos regulatórios, as orientações dos órgãos de supervisão, de fiscalização e controle, bem como as boas práticas de governança corporativa, de forma a assegurar a promoção da integridade no Serpro.

Nesse sentido, o PCINT visa sistematizar as ações e o relacionamento entre as diversas áreas envolvidas com o tema integridade no Serpro, assim como estabelecer mecanismos e procedimentos para mitigar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, assegurando a manutenção de um ambiente íntegro e colaborando para o alcance dos objetivos organizacionais.

DECISÃO DIRETIVA

IDENTIFICAÇÃO	FOLHA (Nº / DE)
TR-027/2018	2/2

3.2 Responsabilidades

3.2.1 Compete à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração cumprir e fazer cumprir o Programa Corporativo de Integridade do Serpro - PCINT.

3.2.2 Compete ao Comitê de Integridade do Serpro, formado pelas Instâncias de Integridade – Auditoria Interna, Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria, Riscos, Controles e Conformidade –, coordenar e articular as diversas áreas que atuam nas atividades ligadas diretamente ao Sistema de Integridade do Serpro.

3.2.3 Compete à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade - SUPCR enviar relatórios trimestrais à Diretoria Executiva e ao Comitê de Auditoria e, semestrais, aos Conselhos de Administração e Fiscal acerca das atividades desenvolvidas pela área de integridade.

3.2.4 Compete à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade - SUPCR coordenar, orientar, monitorar, avaliar e gerir o Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT.

3.2.5 Cabe às diversas unidades organizacionais viabilizar a implementação deste Programa em seus segmentos de atuação.

3.3 Estratégia de implementação

A implementação do PCINT dar-se-á por meio da estruturação do Sistema de Integridade do Serpro, que representa um conjunto articulado de políticas, diretrizes, normas e medidas implementadas pelas diversas áreas da Empresa e pelas Instâncias de Integridade. Como parte da estratégia de implementação do PCINT será instituído o Comitê de Integridade do Serpro, responsável por articular e integrar ações necessárias à viabilização e ao direcionamento estratégico deste Programa.

4.0 DISPOSIÇÃO FINAL

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro - PCINT deve ser revisto e atualizado periodicamente, de forma a garantir o seu alinhamento às boas práticas de governança corporativa e à legislação vigente.

Brasília, 04 de maio de 2018

MARIA DA GLÓRIA GUIMARÃES DOS SANTOS
Diretora-Presidente

SUPCR/CRCOI/CRINT/mlsa

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	1/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

Sumário

1.0 INTRODUÇÃO.....	2
2.0 APRESENTAÇÃO.....	3
2.1 OBJETIVO.....	3
2.2 PREMISSAS.....	4
2.3 PILARES DA INTEGRIDADE.....	5
2.3.1 Prevenção.....	6
2.3.2 Detecção.....	7
2.3.3 Punição e remediação.....	7
3.0 DIMENSÕES DO PROGRAMA.....	8
3.1 DIMENSÃO AMBIENTE DE GESTÃO DO PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE..9	
3.1.1 Comprometimento e apoio dos administradores.....	9
3.1.2 Instância Responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro.....	10
3.2 DIMENSÃO ANÁLISE PERIÓDICA DE RISCOS.....	10
3.2.1 As três Linhas de Defesa.....	11
3.3 DIMENSÃO POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE INTEGRIDADE.....	12
4.0 COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO.....	14
4.1 COMUNICAÇÃO.....	14
4.2 CAPACITAÇÃO.....	15
5.0 MONITORAMENTO, MEDIDAS DE REMEDIAÇÃO E APLICAÇÃO DE PENALIDADES.....	16
5.1 MONITORAMENTO.....	16
5.2 MEDIDAS DE REMEDIAÇÃO E APLICAÇÃO DE PENALIDADES.....	17
6.0 SISTEMA DE INTEGRIDADE DO SERPRO.....	18
6.1 AUDITORIA INTERNA.....	19
6.2 COMISSÃO DE ÉTICA DO SERPRO – CES.....	20
6.3 CORREGEDORIA.....	20
6.4 OUVIDORIA.....	20
6.5 SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLES, RISCOS E CONFORMIDADE – SUPCR.....	21
7.0 RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS.....	21
8.0 COMITÊ DE INTEGRIDADE DO SERPRO – COINT.....	23
9.0 DISPOSIÇÕES GERAIS.....	24
GLOSSÁRIO.....	25
LISTA DE SIGLAS.....	28
LISTA DE FIGURAS.....	28
LISTA DE TABELAS.....	28

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	2/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

1.0 INTRODUÇÃO

O conceito de integridade pública representa um estado ou condição de um órgão ou entidade pública “completo, inteiro, são”. Em outras palavras, pode-se dizer que há uma atuação imaculada e sem desvios, conforme os princípios e valores que devem nortear a atuação da Administração Pública.¹

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, o Estado e suas instituições.

As medidas de integridade e governança vêm ganhando destaque na gestão das organizações públicas e privadas, por consolidarem a noção de que as instituições, em especial as públicas, têm como compromisso a geração de resultados e benefícios para a sociedade, devendo entregá-los de forma adequada, eficiente e transparente.

A Administração Pública Federal tem instituído mecanismos para tratar os aspectos relacionados à integridade no âmbito de seus órgãos e empresas, como a Lei Anticorrupção², que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública. Esta Lei foi regulamentada pelo Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, que traz como determinação a estruturação e aplicação de Programas de Integridade, definindo-os como:

“um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública”.

Outros marcos legais foram instituídos, visando reforçar a importância da governança, da transparência e do controle social na atuação do governo. Dentre eles destacam-se a Lei de Acesso à Informação³, a Lei de Conflito de Interesses⁴ e a Lei das Estatais⁵.

Uma gestão da integridade requer o olhar para dentro, cuidar dos

1 Manual para Implementação de Programas de Integridade – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

2 Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

3 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

4 Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013.

5 Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	3/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

aspectos inerentes à gestão e à governança da organização e alcançar os resultados de forma gradual e contínua, uma vez que promove mudanças de paradigma e na cultura organizacional, impactando em melhorias nos controles internos, processos, normas, políticas e contribuindo para o aumento da consciência de responsabilidade, qualidade na prestação de serviços públicos, dentre muitos outros ganhos.

Face a esse cenário, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT observa as legislações pertinentes à temática, as orientações dos órgãos de supervisão, de fiscalização e de controle, bem como as boas práticas de governança corporativa, de forma a assegurar a promoção da integridade no Serpro.

2.0 APRESENTAÇÃO

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT é um componente do sistema de governança empresarial que conjuga e integra instrumentos e áreas de gestão e de controle, visando prevenir, detectar, punir e remediar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito da Empresa.

2.1 OBJETIVO

O PCINT objetiva promover a integridade no Serpro, com o apoio visível e inequívoco dos administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva – de modo a assegurar uma atuação pautada nos princípios de integridade, transparência e ética.

Para mitigar os riscos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, o PCINT deve adotar um conjunto de medidas que visam:

- Desenvolver uma cultura corporativa pautada pela ética e integridade;
- Viabilizar a implementação de ações definidas pelo Comitê de Integridade;
- Promover a avaliação integrada dos diversos riscos de integridade e reputacionais;
- Promover a integração das Instâncias de Integridade e seus procedimentos, normas e processos;



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	4/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

- Fomentar a avaliação de riscos ligados às irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, e a definição de padrões e procedimentos de integridade do Serpro;
- Estabelecer Plano de Comunicação relativo às ações de integridade;
- Desenvolver ações educacionais e medidas educativas relativas às ações de integridade;
- Fortalecer as ações de apuração e de responsabilização afetas a atos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos;
- Buscar uma atuação direta ou de forma auxiliar na investigação de situações suspeitas de violações das políticas, procedimentos e medidas de integridade;
- Orientar e apoiar às diversas áreas do Serpro na implementação das políticas e procedimentos de integridade;
- Comunicar tempestivamente as áreas competentes sobre riscos identificadas nos processos, normas e sistemas para adoção das medidas corretivas; e
- Definir, propor e aplicar metodologias de monitoramento relativas às medidas de integridade.

2.2 PREMISSAS

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

- Integrar normativos e processos de auditoria interna, corregedoria, ética e ouvidoria para assegurar uma atuação sistêmica;
- Assegurar a disponibilidade de canais de denúncias adequados e suficientes, bem como o incentivo à denúncia de irregularidades, a aplicação do Regime Disciplinar e do Código de Ética, Conduta e Integridade e a implementação de medidas de proteção ao denunciante;
- Garantir condições para que os diretores, membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, gestores, empregados, clientes, terceiros, estagiários, jovens aprendizes e requisitados cumpram as medidas e os

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	5/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

procedimentos de integridade estabelecidos por este Programa;

- Assegurar medidas de proteção aos gestores e empregados das Instâncias de Integridade contra punições arbitrárias, decorrentes do desempenho de suas atribuições;
- Promover o alinhamento e a conformidade do PCINT às legislações e às diretrizes estratégicas; e
- Garantir autonomia e imparcialidade das Instâncias de Integridade na execução de suas atividades.

2.3 PILARES DA INTEGRIDADE

O PCINT promove, de maneira sistematizada, a interlocução e a utilização dos instrumentos de gestão e de controle, por meio de medidas, normas e procedimentos instituídos pelas diversas áreas da empresa e as Instâncias de Integridade, que são formadas pelas áreas de Auditoria Interna, Comissão de Ética do Serpro, Transparência, Ouvidoria, Corregedoria, Controles, Riscos e Conformidade.

Nesse sentido, além da observância aos normativos internos, às Resoluções CGPAR⁶ e às legislações aplicáveis ao Serpro, o PCINT pauta-se nos pilares da integridade – prevenção, detecção, punição e remediação –, conforme demonstrados na Figura 1, de modo a fortalecer a atuação integrada desses instrumentos e das diversas áreas no enfrentamento às irregularidades, às fraudes, à corrupção e aos desvios éticos.

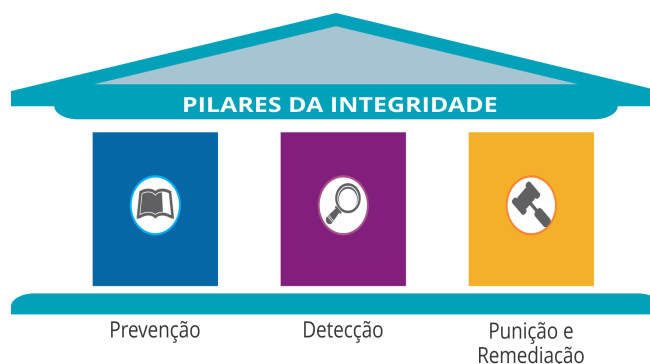


Figura 1 – Pilares da Integridade (CGU, 2016)⁷

⁶ Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União.

⁷ Adaptado do Relatório de Gestão: a atividade correccional no Poder Executivo Federal. Ministério da

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	6/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

2.3.1 Prevenção

Para prevenir a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, o Serpro tem, dentre outros, os seguintes mecanismos de controle e de gestão:

- O Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, que constitui instrumento corporativo de explicitação dos valores e princípios que fundamentam a conduta pessoal e profissional entre os agentes públicos que atuam na empresa e deles com a sociedade;
- O Regimento Interno do Conselho de Administração do Serpro, que estabelece diretrizes e regras para o funcionamento adequado do Conselho de Administração;
- A Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade, que estabelece o direcionamento estratégico, de forma a assegurar sua integração aos processos organizacionais, reduzir a exposição a riscos, danos ao patrimônio e à imagem empresarial;
- Normativos internos voltados à prevenção de conflito de interesses e de nepotismo, ao recebimento e oferecimento de brindes, presentes e hospitalidade, aos patrocínios e doações filantrópicas, às licitações e contratações, dentre outros;
- Planos de capacitação e ações de comunicação relativas à temática Integridade;
- Estabelecimento de competências financeiras compartilhadas e limites de alçadas para a tomada de decisão;
- Estabelecimento de requisitos e critérios para ocupação de função de confiança;
- O Regulamento de Licitações e Contratos, que disciplina sobre a realização de licitações e contratações no âmbito do Serpro; e
- A Descrição de Atribuições e Competências – DAC – que define as atribuições, as competências e as responsabilidades a serem exercidas pelos titulares de Função de Confiança.

Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU. Brasília, 2016.

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço <<http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>>.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	7/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

2.3.2 Detecção

Para viabilizar as ações de detecção de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, a Empresa conta com os seguintes mecanismos de controle e de gestão:

- Centralização do recebimento de denúncias no canal de atendimento da Ouvidoria, originadas pelas diversas áreas da Empresa e pelas Instâncias de Integridade, resguardando o devido sigilo, confidencialidade, anonimato e medidas de proteção aos denunciantes de boa-fé;
- Atuação da Auditoria Interna na avaliação dos processos de governança, de gerenciamento de riscos e de controles internos e na realização de auditorias para apuração de denúncias, bem como de possíveis irregularidades e de suspeitas de violações a este Programa; e
- Atuação das áreas de Conformidade, Integridade, Riscos e Controles Internos, nos processos organizacionais de forma a aprimorar a governança corporativa.

2.3.3 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 de controle e de gestão:

- Envio de indícios de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos às instâncias apuratórias e investigatórias;
- Instauração de processos de sindicância, administrativos disciplinares e de responsabilização, dentre outros que se façam necessários, observada a legislação pertinente;
- Aplicação do regime disciplinar e de penalidades, quando for o caso, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;
- Aplicação de sanções aos licitantes e às contratadas, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	8/28

TÍTULO**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT**

- Adoção de ações de remediação nas situações que configurem conflito de interesses e nepotismo, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;
- Emissão de recomendações, celebração de Acordos de Conduta Pessoal e Profissional – ACPP, e aplicação de sanções de censura ética, em razão da apuração de infrações éticas; e
- Envio de recomendações e sugestões de melhorias em normas, processos e sistemas, visando assegurar a conformidade institucional.

3.0 DIMENSÕES DO PROGRAMA

De modo a assegurar que as políticas, os procedimentos e as medidas de integridade alcancem toda a empresa e garantam o seu contínuo aprimoramento, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT está estruturado em cinco dimensões:

- Ambiente de Gestão do Programa Corporativo de Integridade;
- Análise Periódica de Riscos;
- Políticas e Procedimentos de Integridade;
- Comunicação e Capacitação; e
- Monitoramento, Medidas de Remediação e Aplicação de Penalidades.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	9/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

Dimensões do Programa Corporativo de Integridade



Figura 2 – Dimensões do Programa (CGU, 2015)⁸

3.1 DIMENSÃO AMBIENTE DE GESTÃO DO PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE

O Ambiente de Gestão do Programa Corporativo de Integridade do Serpro engloba as seguintes subdimensões: o comprometimento e apoio dos administradores e a instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro, detalhadas a seguir.

3.1.1 Comprometimento e apoio dos administradores

O comprometimento e apoio dos administradores para o fomento de uma cultura ética, de respeito às leis e de implementação das políticas de integridade é condição indispensável para o funcionamento deste Programa.

⁸ Adaptado do Guia de Implementação de Programa de Integridade nas Empresas Estatais: orientações para a Gestão da Integridade nas Empresas Estatais Federais. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU. Brasília, 2015.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	10/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração realizam o acompanhamento periódico dos indicadores e das principais medidas de prevenção, detecção, punição e remediação de atos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos.

3.1.2 Instância Responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade – SUPCR – vinculada à Diretoria de Governança e Gestão – DIGOG, é a unidade responsável pela gestão do Programa Corporativo de Integridade do Serpro, e tem como objetivo instituir práticas de gestão de riscos, controles internos, integridade e conformidade, e contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro, de forma eficaz, eficiente, efetiva, econômica e pautada numa atuação independente.

3.2 DIMENSÃO ANÁLISE PERIÓDICA DE RISCOS

A dimensão análise periódica de riscos contempla ações de identificação, classificação, tratamento e monitoramento dos riscos corporativos, incluindo os de fraude, de corrupção e de desvios éticos.

Para tanto, foi instituído o Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação e a Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, bem como atualizada a Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade.

O Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controle e Segurança da Informação tem por objetivo assessorar a Diretoria Executiva quanto à mitigação dos riscos de imagem, operacionais, conformidade, financeiros, segurança da informação e continuidade do negócio, além dos relacionados à fraude, corrupção e desvios éticos.

A Política Corporativa de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade estabelece o direcionamento estratégico e determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos, controles internos e conformidade, de forma a assegurar sua integração aos processos organizacionais, reduzir a exposição a riscos, danos ao patrimônio e à imagem empresarial, além de fortalecer os mecanismos de governança e o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	11/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

A Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos permite a implementação, a manutenção e o monitoramento do processo de gestão de riscos em cada segmento da empresa.

Este Programa se pauta no modelo das três linhas de defesa, que é uma forma de atribuir responsabilidades a todos os envolvidos além de melhorar a comunicação do gerenciamento de riscos e de controles internos, promovendo uma atuação coordenada e eficiente de cada uma dessas linhas de defesa dentro do processo de governança corporativa, conforme representado na Figura 3.

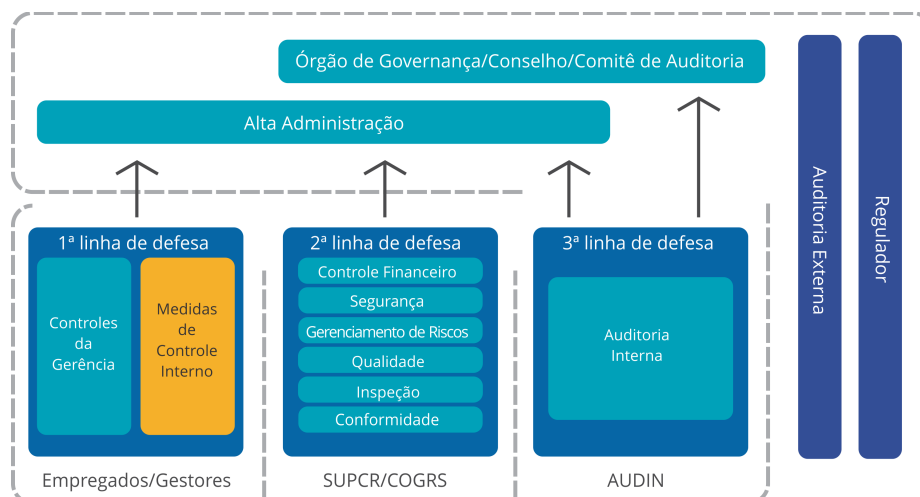


Figura 3 – As Três Linhas de Defesa (ECIIA e FERMA, 2011)⁹

3.2.1 As três Linhas de Defesa

Cada uma dessas linhas de defesa¹⁰ desempenha um importante papel dentro do processo de governança corporativa a saber:

A primeira linha de defesa, representada pelos empregados e gestores da empresa, é responsável por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos, guiando o desenvolvimento e a implementação de políticas e procedimentos internos destinados a garantir que as atividades sejam realizadas de acordo com os objetivos empresariais.

⁹ Adaptado da Guidance on the 8th EU Company Law Directive da ECIIA/FERMA. Brussels, Belgium, 2011.

¹⁰ Adaptado da Instrução Normativa nº 3, de 09 de junho de 2017, e da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 01, de 09 de junho de 2016. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	12/28

TÍTULO**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT**

A primeira linha de defesa, representada pelos empregados e gestores da empresa, é responsável por identificar, avaliar, controlar e mitigar os riscos, implementando ações corretivas, caso necessário, e resolvendo deficiências em processos e controles, assim como estabelecer normativos e procedimentos internos destinados à sua evolução e à garantia da realização das atividades de acordo com os objetivos empresariais.

A segunda linha de defesa, representada pelas instâncias que incluem gerenciamento de riscos, controles internos, conformidade, controle financeiro e segurança, são responsáveis pelo suporte e monitoramento das funções da primeira linha de defesa, de forma a assegurar que as atividades executadas sejam desenvolvidas e executadas de forma apropriada.

A terceira linha de defesa, representada pela Auditoria Interna, é responsável pela avaliação, por meio dos seus trabalhos, de modo isento, imparcial e objetivo, da eficácia da operacionalização dos controles internos da gestão, bem como pela prestação de serviços de avaliação e de consultoria nos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos.

3.3 DIMENSÃO POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE INTEGRIDADE

O Serpro possui um conjunto de medidas, normas e procedimentos que estruturam e apoiam a execução do PCINT, conforme demonstrado na Tabela 1, a seguir.

ANEXO	NÚMERO 1	TIPO DOC. DECISÃO DIRETIVA	IDENTIFICAÇÃO TR-027/2018	TROLHA(Nº/DE) 13/28
--------------	---------------------------	---	--	--------------------------------------

TÍTULO
PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

TEMÁTICA	MEDIDAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS	ÁREA RESPONSÁVEL
Conflito de interesses e nepotismo	Código de Ética, Conduta e Integridade.	Comissão de Ética do Serpro
	Normativo que trata de oferecimento e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades.	Gestão de Pessoas
	Normativo que trata de prevenção de conflito de interesses no relacionamento com agentes de outras instituições públicas.	Gestão de Pessoas
	Normativo que trata de prevenção de conflito de interesses entre os interesses privados de seus colaboradores e o interesse público.	Gestão de Pessoas
	Canal de Denúncia.	Ouvidoria
	Prevenção de práticas de nepotismo.	Gestão de Pessoas
Patrocínios e doações	Normativo voltado à realização de patrocínios e doações filantrópicas.	Gestão Logística e Estratégia, Comunicação e Marketing
	Registros e controles contábeis que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiras da pessoa jurídica	Gestão Financeira
Corrupção ativa e passiva	Código de Ética, Conduta e Integridade.	Comissão de Ética do Serpro
	Prevenção da ocorrência de atos de corrupção (ativa e passiva) no contato entre representantes da empresa e terceiros.	Aquisições e Contratos
	Prevenção de fraudes e corrupção na participação (como fornecedor) em processos licitatórios e na execução de contratos administrativos (como contratado).	Aquisições e Contratos e Relacionamento com Clientes
Governança Corporativa	Processo Decisório e sua integração com todos os processos corporativos visando imprimir maior agilidade, transparência e eficiência na tomada de decisão.	Organização, Processos e Projetos
	Política de Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade, que estabelece o direcionamento estratégico da Gestão de Riscos, Controle Interno e Conformidade para o Serpro.	Riscos, Controles e Conformidade
	Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, que permite a implementação, manutenção e monitoramento do processo de gestão de riscos do Serpro.	Riscos, Controles e Conformidade
	Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação, que assessoria a Diretoria Executiva à tomada de decisões relacionadas a Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação.	Diretoria de Governança e Gestão
Segurança	Política de Segurança da Informação, com o objetivo de fornecer o direcionamento estratégico da Segurança da Informação para o Serpro.	Segurança da Informação

Tabela 1 – Medidas, normas e procedimentos de integridade

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	14/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

4.0 COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO

A adoção de iniciativas de comunicação e de capacitação é de fundamental importância para apoiar a promoção de uma cultura ética, fomentar o debate sobre a temática na empresa e assegurar o funcionamento efetivo do PCINT.

4.1 COMUNICAÇÃO

A estratégia de comunicação adotada pelo Serpro sobre os temas relacionados ao PCINT é de fundamental importância para ajudar a promover e fortalecer uma cultura ética e de integridade entre os diretores, membros do Conselho de Administração e Fiscal, gestores, empregados, clientes, terceiros, estagiários, jovens aprendizes e requisitados.

A estratégia está descrita no Plano de Comunicação da Integridade, que visa atender os seguintes objetivos:

- Dar visibilidade à importância da integridade para o Serpro;
- Divulgar o Programa Corporativo de Integridade do Serpro, reforçando seu caráter perene e sistêmico;
- Ressaltar o comprometimento dos administradores, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao Programa;
- Fortalecer os conceitos de integridade, ética, fraude, corrupção, entre outros relativos à temática;
- Divulgar amplamente quaisquer ações relacionadas à integridade que venham a ser promovidas pela Empresa;
- Apoiar a realização e divulgar quaisquer eventos relacionados ao PCINT promovidos pela Empresa;
- Reforçar as medidas de integridade, os canais de denúncias e as Instâncias de Integridade, associadas ao Programa; e
- Promover campanhas e ações que discutam a temática integridade com terceiros.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	15/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

4.2 CAPACITAÇÃO

O Plano de Capacitação Institucional em Integridade foi instituído para promover o desenvolvimento contínuo dos agentes públicos que atuam no Serpro ou em seu nome e de todos os que prestam serviço à Empresa. O referido Plano contém ações educacionais e medidas educativas alinhadas ao Programa Corporativo de Integridade do Serpro e tem como objetivos:

- Mobilizar os gestores de forma a conscientizá-los e capacitá-los para prevenir, identificar, tratar e mitigar a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos;
- Conscientizar e capacitar os empregados sobre a importância de boas práticas relativas a Integridade;
- Desenvolver capacidade analítica para diagnosticar um problema e adotar as medidas preventivas e corretivas para resolvê-lo com base nos normativos legais;
- Aferir os resultados das capacitações relacionadas ao tema Integridade, com foco na melhoria da qualidade e impacto na atividade desenvolvida; e
- Divulgar as ações educacionais e medidas educativas relativas à integridade de forma a estimular a participação de todos os empregados.

O plano de capacitação atua promovendo ações educacionais e debates no dia a dia da organização acerca dos assuntos relacionados à integridade, por meio de ciclo de palestras, videoaulas, cursos, gamificação, infográfico e painéis, contribuindo para a consolidação da cultura ética e de integridade na empresa.

Os treinamentos incluem situações práticas, orientam sobre como resolver eventuais dilemas além de serem desenvolvidos e estruturados a depender dos diferentes tipos de trabalho e da posição hierárquica do público-alvo. O plano de capacitação prevê, ainda, ações específicas para áreas mais sensíveis ao tema, como as Instâncias de Integridade e as áreas de gestão de pessoas, financeira e outras que se relacionam com terceiros.

Após a realização das ações educacionais, são adotadas medidas para avaliar a efetividade dessas ações e obter informações acerca da internalização dos conteúdos abordados para o aperfeiçoamento e a revisão

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	16/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

dos ciclos seguintes.

A partir dos indicadores observados no levantamento de informações será possível identificar quais aspectos funcionam de forma adequada, garantindo que os resultados da avaliação sejam usados para a melhoria das ações de treinamento.

5.0 MONITORAMENTO, MEDIDAS DE REMEDIAÇÃO E APLICAÇÃO DE PENALIDADES

A gestão da integridade do Serpro requer o monitoramento contínuo das medidas, normas e procedimentos com vistas a verificar a sua efetividade, adotar ações de punição e remediação, bem como identificar oportunidades de melhoria nos processos organizacionais.

5.1 MONITORAMENTO

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

- Das Instâncias de Integridade que contêm dados quantitativos e qualitativos relacionados a irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos e a situações de possível alerta para riscos futuros, resguardando o devido sigilo, a confidencialidade e a identificação das partes envolvidas, nos termos da legislação pertinente;
- Dos relatórios de auditorias internas e externas que contêm medidas preventivas e corretivas dos desvios detectados referentes a ocorrência de atos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos;
- Dos resultados do processo de gestão de riscos que oferecem dados sobre incertezas nos processos organizacionais e nos eventos relacionados à fraude, corrupção e desvios éticos;
- Dos resultados das avaliações de conformidade que oferecem dados sobre não conformidades identificadas em atividades, normas e processos que possam deixar a empresa vulnerável a riscos de fraude, corrupção e desvios éticos;
- Do relatório da Ouvidoria que contém, dentre outras informações, os tipos de denúncias recebidas e os encaminhamentos para os órgãos



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	17/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

apuratórios e investigatórios para as providências cabíveis; e

- Dos relatórios da Comissão de Ética e da Corregedoria que contêm informações relativas aos tipos de denúncias recebidas e às atividades correcionais realizadas, conforme o caso, bem como os encaminhamentos e resultados das apurações realizadas.

Essas fontes subsidiarão a elaboração do Relatório Consolidado de Integridade e a geração de indicadores sobre atos relacionados a irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que serão submetidos, periodicamente, à apreciação da Diretoria Executiva, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, permitindo avaliar a evolução do tratamento dos desvios e as melhorias para evitar ocorrências futuras.

São adotadas, também, ações de forma articulada entre as Instâncias de Integridade e outras áreas envolvidas, como as que se relacionam com clientes e terceiros, para garantir que as recomendações ou as sugestões de melhoria de integridade sejam observadas nos processos organizacionais.

Outra ação adotada pela Empresa refere-se a revisão periódica dos normativos que abordam as medidas de integridade aplicáveis aos empregados, de forma a garantir o alinhamento com as orientações corporativas e a legislação vigente.

5.2 MEDIDAS DE REMEDIAÇÃO E APLICAÇÃO DE PENALIDADES

Quando identificadas situações de irregularidades ou atos que podem 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 nas legislações vigentes. Dentre as medidas, exemplificam-se:

- Aplicação de multas contratuais a licitantes e contratadas, suspensão ou rescisão de contratos com terceiros; e
- Adoção de medidas para remediar ou punir possíveis situações de



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	18/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

acúmulo de cargo, emprego ou função pública, como notificação e abertura de prazo para manifestação pelo empregado, possibilitando a escolha ou, quando for o caso, a abertura de processo administrativo, nos termos da legislação.

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro – PCINT – viabiliza a implementação das diretrizes para a promoção da integridade por meio da atuação coordenada do Sistema de Integridade do Serpro, detalhado a seguir.

6.0 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”.

Nesse sentido, foi estruturado o Sistema de Integridade do Serpro que representa um conjunto articulado de políticas, diretrizes, normas e medidas implementadas 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 praticados na Empresa, conforme demonstrado na Figura 4.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	19/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT



Figura 4 – Sistema de Integridade do Serpro (Serpro, 2017)

Todas as unidades organizacionais da Empresa são responsáveis por viabilizar a implementação deste Programa em seus segmentos de atuação. Entretanto, a articulação entre as áreas que atuam nas atividades ligadas diretamente ao Sistema de Integridade do Serpro são realizadas pelo Comitê de Integridade do Serpro, que é formado pelas Instâncias de Integridade – Auditoria Interna, Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria e Controles, Riscos e Conformidade, e pela Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria, conforme detalhadas a seguir.

6.1 AUDITORIA INTERNA

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, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva.

6.2 COMISSÃO DE ÉTICA DO SERPRO – CES

A Comissão de Ética do Serpro – CES tem como competência zelar pela



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	20/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

observância do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal e do Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.

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 entre os agentes públicos que atuam na instituição.

Esses princípios norteiam os relacionamentos internos e externos com as diferentes partes relacionadas e 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.

6.3 CORREGEDORIA

A Corregedoria¹¹ atua no exercício das atividades correcionais, utilizando-se de instrumentos como a investigação preliminar, a inspeção, a sindicância, o processo administrativo geral, o processo administrativo disciplinar – PAD, o processo administrativo de responsabilização – PAR e demais previstos na legislação vigente.

Essas medidas visam garantir a tempestiva e imparcial apuração de possíveis irregularidades e responsabilidades praticadas no âmbito do Serpro, além da aplicação das sanções administrativas cabíveis, alcançando inclusive a pessoa jurídica, observada a legislação aplicável.

6.4 OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de atendimento ao público interno e externo para a apresentação de reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios sobre práticas, procedimentos e processos do Serpro.

Exerce um papel fundamental no recebimento e encaminhamento de denúncias – infração disciplinar, conduta antiética, crime, fraude, corrupção ou improbidade administrativa – para o efetivo tratamento pelas instâncias apuratórias e investigatórias.

11 A Corregedoria do Serpro tem responsabilidades equivalentes a órgão seccional de correição integrante do Sistema de Correição do Poder Executivo, nos termos do Decreto nº 5.480, de 30 de junho de 2005, e suas alterações.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	21/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

6.5 SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLES, RISCOS E CONFORMIDADE – SUPCR

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade – SUPCR – atua na implantação do modelo de gestão de riscos, que prevê a identificação, avaliação e tratamento dos riscos corporativos; atua também na avaliação da conformidade institucional e na identificação, avaliação e tratamento dos riscos de integridade do Serpro. A SUPCR é responsável pela gestão do PCINT, e pela elaboração de relatórios de monitoramento da integridade, a serem apresentados à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Auditoria.

7.0 RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

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

As denúncias de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos podem ser realizadas diretamente no canal de atendimento da Ouvidoria, denominado Canal de Denúncia, disponível no portal corporativo do Serpro, bem como de forma presencial ou por correspondência, telefone e e-mail.

O recebimento de denúncias, independente do meio de formalização, é registrado no Sistema Ouvidoria – OuvSerpro, para permitir o controle de todas as denúncias em um repositório único, inclusive as anônimas, resguardado 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 autoria e de materialidade imprescindíveis para o seu encaminhamento aos órgãos responsáveis pela sua apuração e investigação, devendo, para tanto, observar as disposições a seguir:

ANEXO	NÚMERO 1	TIPO DOC. DECISÃO DIRETIVA	IDENTIFICAÇÃO TR-027/2018	TROLHA(Nº/DE) 22/28
--------------	---------------------------	---	--	--------------------------------------

TÍTULO**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT**

- As denúncias recebidas pelos Conselhos de Administração e Fiscal são encaminhadas à Auditoria Interna do Serpro para os procedimentos cabíveis e informadas à Ouvidoria do Serpro para registro e comunicação ao denunciante.
- As denúncias recebidas pela Diretoria Executiva são encaminhadas à Ouvidoria do Serpro para fins de registro, envio aos órgãos de apuração, e comunicação ao denunciante ou, quando necessário, à Auditoria Interna do Serpro para os procedimentos cabíveis.
- As denúncias recebidas pelas áreas de Auditoria Interna, Corregedoria e Comissão de Ética são informadas à Ouvidoria do Serpro para registro e, quando for o caso, comunicação ao denunciante.
- As denúncias recebidas pelas demais unidades organizacionais da Empresa são enviadas à Ouvidoria do Serpro para registro, encaminhamento aos órgãos apuratórios e investigatórios e comunicação ao denunciante.

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

As denúncias e representações que envolvam administradores, membros do Conselho Fiscal e Assessores II requisitados são informadas às autoridades competentes, nos termos da legislação vigente.

Denúncias envolvendo empregados ocupantes de Função de Confiança do Grupo II, exceto Assessores II requisitados, são informadas pela Ouvidoria do Serpro à Ouvidoria-Geral da União.

Caso a denúncia não contenha elementos suficientes de autoria ou de materialidade do fato, não sendo possível ou oportuna a apuração nas Instâncias de Integridade ou pelas Unidades Gestoras dos Processos, a Ouvidoria do Serpro deve encaminhá-la à Auditoria Interna ou demais Instâncias de Integridade do Serpro para os procedimentos cabíveis.

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 Unidades Gestoras dos Processos, para adoção de medidas saneadoras ou mitigadoras de riscos.

As denúncias registradas no Sistema de Ouvidoria do Serpro, exceto as



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	23/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

de desvios éticos, independente de conterem os elementos mínimos de autoria e de materialidade, devem ser encaminhadas à SUPCR para o devido monitoramento e acompanhamento, com vistas a identificar possíveis vulnerabilidades e contribuir para a melhoria dos processos e o aprimoramento da governança corporativa.

O envio dessas informações à área de Integridade deve ser feito sem qualquer identificação do denunciante ou de informações categorizadas como sigilosas, nos termos da legislação específica, e o acesso deve ser restrito, resguardando a obrigatoriedade de sigilo no trâmite e no tratamento das informações, sob pena de aplicação das sanções cabíveis no caso da divulgação indevida.

As denúncias encerradas pela Ouvidoria por não apresentarem elementos mínimos de autoria e de materialidade indispensáveis à sua apuração devem ser encaminhadas para a SUPCR que, caso necessário, poderá submeter à apreciação do Comitê de Integridade do Serpro e, se for o caso, propor à Diretoria Executiva os encaminhamentos necessários à apuração ou à investigação.

Como medida de proteção e de incentivo à realização de denúncias, além das ações já mencionadas, será estabelecido pelo Comitê de Integridade do Serpro um plano de proteção individual para os denunciantes de boa-fé contra qualquer tipo de retaliação ou de perseguição que possam advir da denúncia realizada. O pedido de adoção de medidas de proteção pode ocorrer por iniciativa do próprio denunciante ou por indicação das Instâncias de Integridade, conforme procedimentos estabelecidos no normativo da Ouvidoria do Serpro.

8.0 COMITÊ DE INTEGRIDADE DO SERPRO – COINT

O Comitê de Integridade do Serpro – COINT reúne, de forma colegiada, as Instâncias de Integridade e a Coordenação Estratégica de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria para tratar questões relacionadas à ética e à integridade, bem como auxiliar na elaboração de políticas, procedimentos e normas de promoção de integridade e na internalização de melhores práticas de governança e análise de legislações afins.

Em relação aos riscos de integridade, o Comitê tem como atribuição avaliar e monitorar a exposição da Empresa a riscos de integridade, podendo requerer informações detalhadas sobre políticas e procedimentos referentes à



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	24/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

identificação desses riscos. Cabe, ainda, ao Comitê emitir recomendações de aprimoramento da governança, ética e integridade a partir dos indicadores das Instâncias de Integridade.

9.0 DISPOSIÇÕES GERAIS

O Programa Corporativo de Integridade do Serpro deve ser observado nas licitações e contratações em que o Serpro atue como contratante ou contratado, em estreito cumprimento aos termos das legislações pertinentes ao tema integridade.

O Serpro atua em conformidade com os preceitos da Lei de Acesso à Informação¹², tendo como princípio básico a máxima de que o “acesso a informação 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 que disciplinam o assunto.

¹² Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	25/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

GLOSSÁRIO

Para efeito deste Programa, considera-se:

Administração Pública: órgãos e entidades que desempenham a atividade administrativa do Estado, em qualquer das esferas federal, estadual e municipal.

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.

Administradores: consideram-se administradores de empresa pública os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva.

Canal de denúncias do Serpro: instrumento para detecção de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, permitindo que a sociedade e os próprios empregados encaminhem denúncias relacionadas aos serviços, aos comportamentos e às práticas na empresa.

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: agir de acordo com uma regra; estar em concordância com as leis e os regulamentos externos e internos.

Corrupção: efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos.

Controle Social: participação da sociedade civil nos processos de



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	26/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

planejamento, acompanhamento, monitoramento e avaliação das ações da gestão pública e na execução das políticas e programas públicos.

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

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

Gestão da Integridade: 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.

Governança no setor público: conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade.

Integridade: tem como base a honestidade e a objetividade, elevando os padrões de decência e probidade na gestão dos recursos públicos e das atividades da organização, com reflexo tanto nos processos de tomada de decisão, quanto na qualidade de seus relatórios financeiros e de desempenho.

Integridade pública: conjunto de arranjos institucionais que visam fazer com que a Administração Pública não se desvie de seu objetivo precípuo, qual seja, entregar os resultados esperados pela população de forma adequada, imparcial e eficiente.

Interesse Público: verdadeiro interesse a que se destina a Administração Pública, pois este alcança o interesse da coletividade e possui supremacia sobre o particular.

Políticas e procedimentos de Integridade: iniciativas do Serpro relacionadas à ética e à integridade, que se destinam à prevenção, à detecção, à punição e à remediação de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos.

Processo Administrativo Disciplinar – PAD: instrumento utilizado para apurar a responsabilidade de empregado do Serpro por irregularidade praticada no exercício de suas atribuições, ou por irregularidade que tenha



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	27/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

relação com as atribuições de seu cargo, ou em decorrência de atividades realizadas por pessoas que desenvolvem atividades para o Serpro (empregados, contratados, terceirizados ou à disposição do Serpro), ou, ainda, por irregularidades que atinjam patrimônio ou direito do Serpro, ou o interesse público, com o fim de subsidiar a aplicação de penalidade de suspensão ou dispensa por justa causa aos empregados do Serpro, medidas administrativas para a reparação ou ressarcimento de danos, ou outras providências que forem julgadas necessárias.

Processo Administrativo de Responsabilização – PAR: processo para apuração da responsabilidade administrativa da pessoa jurídica pela prática de atos lesivos contra a administração pública.

Processo de Sindicância: instrumento utilizado para a elucidação de atos ou fatos irregulares ocorridos em ambiente de trabalho ou em decorrência de atos praticados por pessoas que desenvolvem atividades para o Serpro (empregados, contratados, terceirizados ou à disposição do Serpro), ou, ainda, que pratiquem atos atentatórios contra o patrimônio ou direito do Serpro, ou contra o interesse público, com o fim de subsidiar a aplicação de penalidades, medidas administrativas para a reparação ou ressarcimento de danos, ou, finalmente, outras providências que forem julgadas necessárias.

Risco: possibilidade de ocorrência de um evento que venha a ter impacto no cumprimento dos objetivos. O risco é medido em termos de impacto e de probabilidade.

Riscos de Integridade: vulnerabilidade institucional que pode favorecer ou facilitar práticas de irregularidades, corrupção, fraudes e condutas antiéticas.

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

Transparência: trata do aumento da visibilidade dos gastos efetivados pelo governo com qualidade de informação e em espaço temporal. Esses dados se referem a qualquer informação pública ou sob custódia dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que não sejam sigilosas.



ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	TROLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-027/2018	28/28

TÍTULO

PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO – PCINT

LISTA DE SIGLAS

CEP – Comissão de Ética Pública

CES – Comissão de Ética do Serpro

CIS – Comitê de Integridade do Serpro

CGPAR – Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União

CGU – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União

COGRS – Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controle e Segurança da Informação

DIGOG – Diretoria de Governança e Gestão

PAD – Processo Administrativo Disciplinar

PAR – Processo Administrativo de Responsabilização

PCINT – Programa Corporativo de Integridade do Serpro

SUPCR – Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pilares da Integridade

Figura 2 – Dimensões do Programa

Figura 3 – As Três Linhas de Defesa

Figura 4 – Sistema de Integridade do Serpro

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Medidas, normas e procedimentos de integridade