

## DECISÃO DIRETIVA

IDENTIFICAÇÃO <b>TR-082/2021</b>	FOLHA (Nº / DE) <b>1/2</b>
-------------------------------------	-------------------------------

VIGÊNCIA <b>INÍCIO: 16/07/2021 FIM:</b>
--

TÍTULO <b>PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT</b>	
REFERÊNCIAS <b>TEMA:</b> TR - Transparência e Ética <b>PALAVRAS-CHAVE:</b> integridade, irregularidades, fraudes, corrupção, desvios éticos, ética, conduta, programa, PCINT	
CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO 010	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO Ostensivo

### 1.0 FINALIDADE

Atualizar, conforme disposto no Anexo 1 deste documento, 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 de gestão e de controle que visam prevenir, detectar, remediar e punir a ocorrência de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos que possam vir a ocorrer no âmbito Serpro, promovendo confiança, legalidade, transparência e efetividade na gestão corporativa.

### 2.0 ÂMBITO DE ATUAÇÃO

Todos os órgãos da Empresa.

### 3.0 DETERMINAÇÕES

#### 3.1 Justificativa

3.1.1 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.

3.1.2 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 <b>TR-082/2021</b>	FOLHA (Nº / DE) <b>2/2</b>
-------------------------------------	-------------------------------

### 3.2 Responsabilidades

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

3.2.2 Entre outras atribuições, compete ao Comitê de Integridade do Serpro - COINT:

- a) promover a atuação integrada entre as áreas que atuam nas atividades ligadas diretamente ao Sistema de Integridade do Serpro e as demais áreas da empresa; e
- b) 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.

3.2.3 Compete à Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade - SUPCR:

- a) enviar relatórios trimestrais ao Comitê de Auditoria - COAUD e semestrais à Diretoria Executiva e aos Conselhos de Administração e Fiscal acerca das atividades desenvolvidas pela área de integridade; e
- b) assessorar, formular, disseminar, coordenar, monitorar, gerir e operacionalizar o Programa Corporativo de Integridade do Serpro - PCINT.

3.2.4 Cabe às unidades organizacionais cumprir este Programa e viabilizar a sua implementação em seus segmentos de atuação.

### 4.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 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.

4.2 Cancelar a Decisão Diretiva TR-027/2018, de 04 de maio de 2018.

Diretor-Presidente

SUPCR/CRCOI/CRINT/mfd

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	1/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

## Sumário

1.0 Introdução.....	3
2.0 Apresentação.....	4
2.2 Premissas.....	6
2.3 Pilares da Integridade.....	7
2.3.1 Prevenção.....	8
2.3.2 Detecção.....	11
2.3.3 Punição e remediação.....	12
3.0 Dimensões do Programa Corporativo de Integridade.....	13
3.1 Dimensão ambiente de gestão.....	14
3.1.1 Comprometimento e apoio dos administradores.....	14
3.1.2 Instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro.....	14
3.2 Dimensão análise periódica de riscos.....	14
3.2.1 O modelo das Três Linhas do Serpro.....	16
3.3 Dimensão políticas e procedimentos de integridade.....	19
4.0 Comunicação e capacitação.....	20
4.1 Comunicação.....	21
4.2 Capacitação.....	21
5.0 Monitoramento, medidas de remediação e aplicação de penalidades.....	23
5.1 Monitoramento.....	23
5.2 Medidas de remediação e aplicação de penalidades.....	25
6.0 Sistema de Integridade do Serpro.....	26
6.1 Comissão de Ética do Serpro (CES).....	27
6.2 Ouvidoria.....	27
6.3 Corregedoria.....	28
6.4 Auditoria Interna (AUDIN).....	28
6.5 Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR).....	28
7.0 Recebimento e tratamento de denúncias.....	29

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	2/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

8.0 Comitê de Integridade do Serpro (COINT).....	31
9.0 Disposições gerais.....	32
Glossário.....	33
Lista de siglas.....	37
Lista de figuras.....	38
Lista de tabelas.....	38

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	3/38

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.<sup>1</sup>

Face o exposto, 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 como a Lei Anticorrupção<sup>2</sup>, 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 a 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”. (Decreto nº 8.420/2015, art. 41)

<sup>1</sup> Manual para Implementação de Programas de Integridade – Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU).

<sup>2</sup> Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	4/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 Informação<sup>3</sup>, a Lei de Conflito de Interesses<sup>4</sup> e a Lei das Estatais<sup>5</sup>.

Ressalta-se que uma gestão da integridade requer o olhar para dentro, cuidar dos 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 sistema de governança empresarial 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. Nesse contexto também está inserido o **Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT)**.

### 2.1 Objetivo

O PCINT objetiva promover a integridade no Serpro, com o apoio visível e inequívoco

<sup>3</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

<sup>4</sup> Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013.

<sup>5</sup> Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	5/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 adota um conjunto de medidas que visam:

- i. Disseminar uma cultura corporativa pautada pela ética e integridade;
- ii. Viabilizar a implementação de ações definidas pelo Comitê de Integridade;
- iii. Promover a avaliação integrada dos diversos riscos à integridade e reputacionais;
- iv. Promover a integração das Instâncias de Integridade e seus procedimentos, normas e processos;
- v. Fomentar a avaliação de riscos ligados às irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, e a definição de padrões e procedimentos de integridade do Serpro;
- vi. Estabelecer Plano de Comunicação relativo às ações de integridade;
- vii. Desenvolver ações educacionais e medidas educativas relativas às ações de integridade;
- viii. Fortalecer as ações de apuração e de responsabilização afetas a atos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos;
- ix. Buscar uma atuação direta ou de forma auxiliar na investigação de situações suspeitas de violações das políticas, procedimentos e medidas de integridade;
- x. Orientar e apoiar às diversas áreas do Serpro na implementação das políticas e procedimentos de integridade; e
- xi. Definir, propor e aplicar metodologias de monitoramento relativas às medidas de integridade.

<b>ANEXO</b>	<b>NÚMERO</b> <b>1</b>	<b>TIPO DOC.</b> <b>DECISÃO DIRETIVA</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b> <b>TR-082/2021</b>	<b>FOLHA(Nº/DE)</b> <b>6/38</b>
--------------	---------------------------	---	--	------------------------------------

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

## 2.2 Premissas

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

- i. Integrar normativos e as áreas responsáveis pelos processos de auditoria interna, corregedoria, ética e ouvidoria para assegurar uma atuação sistêmica e efetiva;
- ii. 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 e à testemunha;
- iii. Garantir condições para que os membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Comitê de Auditoria (COAUD), assim como gestores, empregados, clientes, terceiros, estagiários, jovens aprendizes, comissionados e cedidos conheçam e cumpram as medidas e os procedimentos de integridade estabelecidos por este Programa;
- iv. Assegurar medidas de proteção aos gestores e empregados das Instâncias de Integridade contra punições arbitrárias, decorrentes do desempenho de suas atribuições;
- v. Promover o alinhamento e a conformidade do PCINT às legislações, às normas e às diretrizes estratégicas;
- vi. Promover o compartilhamento de informações das Instâncias de Integridade para composição dos relatórios de Integridade, de forma a garantir a atuação sistêmica e relevância dos dados apresentados; e
- vii. Garantir autonomia e imparcialidade das Instâncias de Integridade na execução

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	7/38

TÍTULO

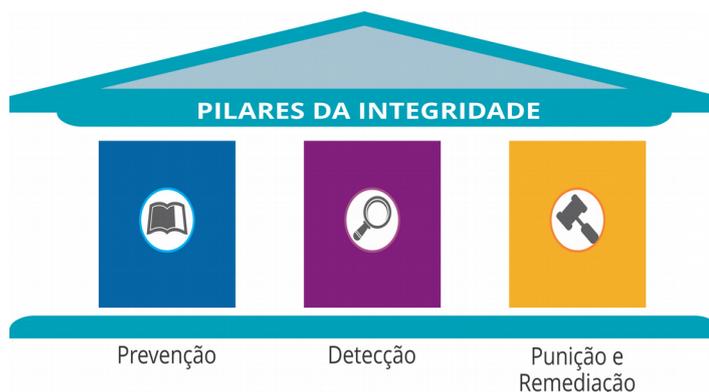
**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 compostas pelas seguintes áreas: Auditoria Interna, Comissão de Ética do Serpro, Ouvidoria, Corregedoria e Controles, Riscos e Conformidade.

Nesse sentido, além da observância aos normativos internos, às Resoluções CGPAR<sup>6</sup> 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)<sup>7</sup>**

<sup>6</sup> Resoluções da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União.

<sup>7</sup> Adaptado do Relatório de Gestão: a atividade correccional no Poder Executivo Federal. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Brasília, 2016.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	8/38

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:

- i. Atuação das unidades organizacionais nos processos organizacionais, de forma a aprimorar sua atuação na empresa;
- ii. Atuação das áreas de Governança, Gestão de Riscos, Controles Internos, Conformidade e Integridade nos processos organizacionais, de forma a aprimorar sua atuação na empresa;
- iii. 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;
- iv. Regimentos internos dos colegiados estatutários – Conselhos de Administração e Fiscal, Diretoria Executiva, Comitês de Auditoria e de Elegibilidade –, que estabelecem diretrizes e regras para o funcionamento adequado dos colegiados;
- v. Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, que visa a padronização do processo de identificação, tratamento e monitoramento de riscos sobre processos corporativos, projetos estratégicos e planejamento estratégico da empresa;
- vi. Plano Anual de Gestão de Riscos e Controles Internos do Serpro, que tem por objetivo realizar o planejamento da gestão dos riscos empresariais;
- vii. Política Corporativa de Gestão de Riscos e Controles Internos, que estabelece o direcionamento estratégico e determinações para as atividades corporativas de gestão de riscos e controles internos, de forma a assegurar sua integração aos

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	9/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

processos organizacionais e reduzir a exposição a riscos;

viii. Política de Governança Corporativa do Serpro, que objetiva estabelecer diretrizes para a promoção da governança corporativa que contribuam para o alcance dos objetivos organizacionais, o aprimoramento contínuo das suas práticas de governança e gestão, o fortalecimento da imagem institucional e da confiança junto às partes interessadas, observadas as disposições legais, estatutárias, normativas e as boas práticas de mercado aplicáveis;

ix. Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, que estabelece diretrizes para a prevenção de ocorrência de atos de fraude e corrupção, contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais, o fortalecimento da cultura de integridade e da imagem institucional e da confiança junto às partes interessadas, bem como declarar o posicionamento contrário da empresa à prática de quaisquer atos de corrupção e fraude, observadas as disposições legais, estatutárias, normativas e as boas práticas de mercado aplicáveis;

x. Política de Conformidade Institucional do Serpro, que visa estabelecer as determinações para as atividades de conformidade, com vistas a fortalecer a busca pela aderência às leis e regulamentos externos e internos à empresa, além de promover o fortalecimento da cultura de conformidade para o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro;

xi. Política de Transações com Partes Relacionadas, que estabelece as regras e os procedimentos a serem observados pelo Serpro quando da ocorrência de transações entre as partes relacionadas, de forma transparente e em conformidade com os dispositivos legais, estatutários e demais regulamentos internos e normas contábeis adotadas no Brasil;

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	10/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

- xii. Política Serpro de Privacidade e Proteção de Dados (PPPD), que tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a implementação e manutenção das práticas corporativas de privacidade e proteção de dados no Serpro, em alinhamento com os requisitos de negócio e em consonância com os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- xiii. Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do SERPRO (PGPPDP), que estrutura a governança e a gestão da privacidade e proteção de dados pessoais no Serpro;
- xiv. Norma de Cultura e Preservação da Imagem Positiva da Empresa, que regulamenta os procedimentos para enfrentar eventuais ameaças à imagem da Empresa advindas de meios digitais que possam representar riscos à integridade institucional;
- xv. Plano de Capacitação e de Comunicação Integrado com as Instâncias de Integridade, de forma a assegurar ações coordenadas relativas à temática integridade;
- xvi. Realização de diligência prévia e/ou de checagem de antecedentes de fornecedores, parceiros de negócio e clientes do Serpro, para garantir uma relação íntegra entre as partes relacionadas;
- xvii. Estabelecimento de competências financeiras compartilhadas e limites de alçadas para a tomada de decisão;
- xviii. Estabelecimento de requisitos e critérios para ocupação de Função de Confiança e de cargos comissionados;
- xix. Regulamento de Licitações e Contratos, que disciplina sobre a realização de licitações e contratações no âmbito do Serpro;

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	11/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

xx. 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, às licitações e às contratações;

xxi. Descrição de Atribuições, Competências e Responsabilidades (DAC) dos titulares de Função de Confiança; e

xxii. Demais normas, políticas e instrumentos afetos ou que tenham relação com o tema Integridade.

### 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:

i. Centralização do recebimento de denúncias no canal de atendimento da Ouvidoria por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR, originadas pelas diversas áreas da Empresa e pelas Instâncias de Integridade, resguardando o devido sigilo, confidencialidade, anonimato e medidas de proteção aos denunciadores de boa-fé e as testemunhas;

ii. 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

iii. Atuação das áreas de Governança, Conformidade, Integridade, Gestão de Riscos e Controles Internos nos processos organizacionais, de forma a garantir a integridade corporativa.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	12/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

### 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:

- i. Envio de indícios de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos às instâncias apuratórias e investigatórias;
- ii. Instauração de processos de sindicância, administrativos disciplinares e de responsabilização, dentre outros que se façam necessários, observada a legislação pertinente;
- iii. Aplicação do regime disciplinar e de penalidades, quando for o caso, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;
- iv. Aplicação de sanções aos licitantes e às contratadas, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;
- v. Adoção de ações de remediação nas situações que configurem conflito de interesses e nepotismo, observados os normativos e a legislação que regulamentam o assunto;
- vi. 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
- vii. Envio de recomendações e sugestões de melhorias em normas, processos e sistemas, visando assegurar a conformidade institucional.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	13/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

### 3.0 Dimensões do Programa Corporativo de Integridade

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

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



**Figura 2 – Dimensões do Programa (CGU, 2015)<sup>8</sup>**

<sup>8</sup> 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	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	14/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

### **3.1 Dimensão ambiente de gestão**

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 inequívoco dos administradores – membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva do Serpro – 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.

A Diretoria Executiva, o Comitê de Auditoria e os Conselhos de Administração e Fiscal realizam o acompanhamento periódico das ações e das principais medidas de prevenção, detecção, punição e remediação de atos de irregularidades, fraudes, corrupção e desvios éticos, de modo a promover o engajamento de todos os envolvidos.

#### **3.1.2 Instância responsável pelo Programa Corporativo de Integridade do Serpro**

A Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade (SUPCR), unidade vinculada à Diretoria Jurídica e de Governança e Gestão (DIJUG), é responsável pela gestão do Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) 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,

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	15/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

tratamento e monitoramento dos riscos<sup>9</sup>, que no Serpro são classificados como riscos operacionais – incluídos os riscos à integridade –, riscos de projetos estratégicos e riscos estratégicos. Para tanto, foram instituídos os seguintes comitês:

- i. Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação (COGRS), que tem por objetivo assessorar a Diretoria Executiva nas ações relacionadas à governança corporativa, riscos, controles internos, segurança da informação, governança de dados, e privacidade e proteção de dados pessoais; e
- ii. Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles Internos (COGRC) por Diretoria, que são responsáveis por apoiar a institucionalização da gestão de riscos e controles internos nas unidades organizacionais, pelo monitoramento dos planos de tratamento de riscos, pela sugestão do Apetite a Riscos de sua Diretoria e por prover informações consolidadas para o COGRS.

Também foram revistas e atualizadas a:

- i. Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos, que permite a implementação, a manutenção e o monitoramento do processo de gestão de riscos em cada segmento da empresa, possibilitando verificar quais áreas estão mais expostas aos riscos, incluindo os riscos à integridade;
- ii. Política Corporativa de Gestão de Riscos e Controles Internos, que 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

---

<sup>9</sup> Classificação adotada de acordo com a Metodologia de Gestão de Riscos do Serpro, que tem como um dos objetivos facilitar a segmentação das atividades de tratamento e monitoramento dos riscos e criar uma hierarquia de supervisão.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	16/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

governança e o alcance dos objetivos estratégicos do Serpro; e

iii. Política de Governança Corporativa do Serpro, que tem por objetivo estabelecer diretrizes para a promoção da governança corporativa que contribuam para o alcance dos objetivos organizacionais, o aprimoramento contínuo das suas práticas de governança e gestão, e o fortalecimento da imagem institucional e da confiança junto às partes interessadas.

### **3.2.1 O modelo das Três Linhas do Serpro**

Este Programa se pauta no novo modelo das Três Linhas do Serpro<sup>10</sup>, 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, conforme demonstrado na Figura 3:

---

<sup>10</sup> Modelo anteriormente conhecido como Três Linhas de Defesa e adaptado do modelo das Três Linhas do Instituto de Auditores Internos dos Estados Unidos (IIA, 2020).

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	17/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**


Figura 3 – O modelo das Três Linhas no Serpro – Adaptado do Modelo das Três linhas do IIA (2020)

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

A **primeira linha**, representada pelos empregados e gestores do Serpro, é responsável por identificar e avaliar riscos, mitigando-os por meio da implementação de ações preventivas e/ou corretivas, de forma a resolver deficiências em processos e controles.

Esta linha realiza a implementação dos procedimentos internos destinados a garantir que as atividades sejam realizadas de acordo com os objetivos organizacionais e em conformidade com as expectativas legais, regulatórias e éticas.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	18/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

A **segunda linha** representada pela governança, pelo gerenciamento de riscos, pelo controle interno, pela conformidade e pela integridade, é responsável pelo assessoramento, orientação e monitoramento das funções da primeira linha, de forma a assegurar que as suas atividades sejam desenvolvidas e executadas de forma apropriada.

Esta linha orienta-se pela adoção de boas práticas e metodologias aplicadas a:

- i. **Controle Financeiro:** preservar o valor da empresa, ou seja, acompanhar se os mecanismos adotados pelos gestores são efetivos de forma a evitar perdas econômico-financeiras e monitorar aspectos do reporte financeiro;
- ii. **Segurança:** supervisionar a efetiva aplicação da política e do processo de segurança corporativo em todas as áreas da empresa;
- iii. **Qualidade:** primar pela contínua qualidade de forma sistemática quanto à avaliação, ao controle e comunicação para a qualidade do processo em todo o seu ciclo de vida;
- iv. **Gerenciamento de riscos:** avaliar e monitorar, de forma contínua, o sistema de controles internos para mitigação de riscos;
- v. **Conformidade:** orientar na execução dos processos de conformidade, estimular a cultura de deste tema na empresa junto a administradores, gestores, empregados, colaboradores, fornecedores, prestadores de serviço e demais parceiros de negócio, assim como realizar avaliações de conformidade e apoiar na identificação de eventuais não conformidades e no monitoramento de seu tratamento; e
- vi. **Integridade:** atuar na promoção da integridade no Serpro por meio da estruturação, execução e monitoramento do Programa Corporativo de Integridade do

<b>ANEXO</b>	<b>NÚMERO</b> <b>1</b>	<b>TIPO DOC.</b> <b>DECISÃO DIRETIVA</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b> <b>TR-082/2021</b>	<b>FOLHA(Nº/DE)</b> <b>19/38</b>
--------------	---------------------------	---	--	-------------------------------------

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

Serpro, de modo a assegurar uma atuação pautada nos princípios de integridade, transparência e ética.

A **terceira linha**, representada pela Auditoria Interna, presta serviços de assessoramento, de avaliação e de consultoria com foco em governança, conformidade, integridade, gerenciamento de riscos e controle interno.

Os prestadores externos de avaliação, caracterizados pela Auditoria Independente, prestam avaliação adicional para cumprir com as expectativas legislativas e regulatórias que servem para proteger os interesses das partes interessadas, assim como atender aos pedidos das instâncias de governança e gestão para complementar as fontes internas de avaliação.

### 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.

<b>TEMÁTICA</b>	<b>MEDIDAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS</b>	<b>ÁREA RESPONSÁVEL</b>
Conflito de interesses e nepotismo	Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro.	Comissão de Ética
	Normativo que trata de oferecimento e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades.	Ouvidoria
	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, 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
	Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro.	Integridade

<b>ANEXO</b>	<b>NÚMERO</b> <b>1</b>	<b>TIPO DOC.</b> <b>DECISÃO DIRETIVA</b>	<b>IDENTIFICAÇÃO</b> <b>TR-082/2021</b>	<b>FOLHA(Nº/DE)</b> <b>20/38</b>
--------------	---------------------------	---	--	-------------------------------------

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

<b>TEMÁTICA</b>	<b>MEDIDAS, NORMAS E PROCEDIMENTOS</b>	<b>ÁREA RESPONSÁVEL</b>
Corrupção ativa e passiva	Código de Ética, Conduta e Integridade.	Comissão de Ética
	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, Contratos e Relacionamento com Clientes
Governança Corporativa	Política de Governança Corporativa do Serpro.	Governança
	Norma de Cultivo e Preservação da Imagem Positiva da Empresa.	Integridade
	Política de Conformidade Institucional do Serpro.	Conformidade
	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 e Controles Internos.	Gestão de Riscos e Controles Internos
	Metodologia de Gestão de Riscos e Controles Internos.	
	Comitê Estratégico de Governança, Riscos, Controles e Segurança da Informação (COGRS).	Diretor-Presidente
	Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles Internos (COGRC).	Diretorias
	Plano Anual de Gestão de Riscos e Controles Internos do Serpro.	Gestão de Riscos e Controles Internos
	Processo de diligência prévia e de checagem de antecedentes para clientes, fornecedores e parceiros de negócio.	Integridade
Segurança	Política de Segurança da Informação do Serpro.	Segurança da Informação
Privacidade e proteção de dados	Política Serpro de Privacidade e Proteção de Dados (PPPD).	Privacidade e proteção de dados
	Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do SERPRO (PGPPDP).	Privacidade e proteção de dados

Tabela 1 – Medidas, normas e procedimentos de integridade

## 4.0 Comunicação e capacitação

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

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	21/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - 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 membros da Diretoria Executiva, dos Conselhos de Administração e Fiscal, do Comitê de Auditoria, assim como gestores, empregados, comissionados, clientes, terceiros, estagiários, jovens aprendizes e cedidos.

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

- i. Dar visibilidade à importância da integridade para o Serpro;
- ii. Divulgar o Programa Corporativo de Integridade do Serpro, reforçando seu caráter perene e sistêmico;
- iii. Ressaltar o comprometimento dos administradores, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao Programa;
- iv. Fortalecer os conceitos de integridade, ética, fraude, corrupção, entre outros relativos à temática;
- v. Divulgar amplamente quaisquer ações relacionadas à integridade que venham a ser promovidas pela Empresa;
- vi. Reforçar as medidas de integridade, os canais de denúncias e as Instâncias de Integridade, associadas ao Programa; e
- vii. Promover campanhas e ações voltadas à temática Integridade.

#### 4.2 Capacitação

O Plano de Capacitação Institucional em Integridade foi instituído para promover o

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	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	22/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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:

- i. 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;
- ii. Conscientizar e capacitar os empregados sobre a importância de boas práticas relativas à Integridade;
- iii. Desenvolver capacidade analítica para diagnosticar um problema e adotar as medidas preventivas e corretivas para resolvê-lo com base nos normativos legais;
- iv. Aferir os resultados das capacitações relacionadas ao tema Integridade, com foco na melhoria da qualidade e impacto na atividade desenvolvida; e
- v. 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 para os diferentes tipos de trabalho e da posição hierárquica do público-alvo.

O plano de capacitação prevê, ainda, ações específicas para áreas mais sensíveis ao

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	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	23/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 serão adotadas medidas para avaliar a efetividade dessas ações e obter informações acerca da internalização dos conteúdos abordados para o aperfeiçoamento e a revisão 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:

- i. 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;
- ii. 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;

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	24/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

- iii. 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;
- iv. Dos resultados das avaliações de conformidade que oferecem dados sobre não conformidades identificadas em atividades, normas e processos que possam deixar a empresa vulnerável aos riscos à integridade;
- v. Do relatório da Ouvidoria que contém, dentre outras informações, os tipos de denúncias recebidas e os encaminhamentos para os órgãos apuratórios e investigatórios para as providências cabíveis, mantendo o devido anonimato dos envolvidos; e
- vi. Dos relatórios da Comissão de Ética e da Corregedoria que contêm informações relativas aos tipos de denúncias recebidas e às atividades correccionais realizadas, conforme o caso, bem como os encaminhamentos e resultados das apurações realizadas, mantendo o devido anonimato dos envolvidos.

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 Comitê de Auditoria e dos Conselhos de Administração e 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.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	25/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

Outra ação adotada pela Empresa refere-se à 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:

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

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	26/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

## 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.



**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 é realizada pelo Comitê de Integridade do Serpro (COINT), que é formado

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	27/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

pelas Instâncias de Integridade – Comissão de Ética, Ouvidoria, Corregedoria e Controles, Riscos e Conformidade, e conta, ainda, com a participação da Auditoria Interna como convidada, conforme detalhadas a seguir.

### **6.1 Comissão de Ética do Serpro (CES)**

A Comissão de Ética do Serpro (CES) tem como competência zelar pela 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 dos 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.

### **6.2 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.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	28/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

### 6.3 Corregedoria

A Corregedoria<sup>11</sup> atua no exercício das atividades correccionais, 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 Auditoria Interna (AUDIN)

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, pelos Conselhos de Administração e Fiscal, pelo Comitê de Auditoria e pela Diretoria Executiva.

### 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 à integridade do Serpro.

A SUPCR é responsável pela gestão do PCINT, e pela elaboração de relatórios de

<sup>11</sup> 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	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	29/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

monitoramento da integridade, a serem apresentados à Diretoria Executiva, ao Comitê de Auditoria e aos Conselhos de Administração e Fiscal.

## **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 devem ser realizadas diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 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 para permitir o controle de todas as denúncias em um repositório único, inclusive as anônimas, resguardando 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 a área receptora da denúncia promover o devido registro na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	30/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 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.

A Ouvidoria deverá encaminhar à SUPCR o resumo descritivo das denúncias recebidas pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, independentemente de conterem os elementos mínimos de autoria e de materialidade, 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

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	31/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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 denunciadores de boa-fé e testemunhas 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) é composto pelos titulares da Superintendência de Transparência, Ouvidoria e Corregedoria, da Ouvidoria, da Corregedoria, da Comissão de Ética do Serpro, da Superintendência de Controles, Riscos e Conformidade, contando, ainda, com a participação da Auditoria Interna como convidada.

O COINT reúne-se, de forma colegiada, 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.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	32/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

Em relação aos riscos à integridade, o Comitê tem como atribuição avaliar e monitorar a exposição da Empresa a riscos à integridade, podendo requerer informações detalhadas sobre políticas e procedimentos referentes à identificação desses riscos. Cabe também ao COINT 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 – PCINT 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 Informação<sup>12</sup>, 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.

---

<sup>12</sup> Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	33/38

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, função pública ou cargo comissionado.

**Administradores:** 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

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	34/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

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

**Cheragem de antecedentes (*background check*):** parte integrante do processo de diligência prévia, a checagem ou verificação de antecedentes tem a finalidade de verificar e validar informações sobre pessoas ou empresas que estão prestes a se tornar um cliente, colaborador, fornecedor, parceiro de negócio ou estabelecer qualquer outro tipo de relação comercial ou negocial com o Serpro. Esta verificação prévia é de extrema importância para mitigar potenciais riscos jurídicos, financeiros e institucionais que podem afetar a empresa diante de uma negociação e/ou contratação.

**Diligência Prévia (*due diligence*)<sup>13</sup>:** consiste na análise investigativa de informações de uma pessoa ou organização com o objetivo de identificar riscos e oportunidades para a realização de transação comercial, projeto, atividade, contratação ou parceria de negócio, de forma a auxiliar a empresa na tomada de decisão.

**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

<sup>13</sup> Adaptado da ISO 19600/2014.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	35/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

objetivo de promover a integridade, a transparência e a redução do risco de atitudes que violem os padrões e as políticas formalmente estabelecidas.

**Integridade:** alinhamento consistente e adesão a valores, princípios e normas éticas de forma a sustentar e priorizar o interesse público sobre os interesses privados, elevando, assim, os padrões de decência e probidade na gestão dos recursos públicos e subsidiando a tomada de decisão e o processo de prestação de contas.

**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 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.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	36/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

**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.

**Risco à integridade:** vulnerabilidade que pode favorecer ou facilitar a ocorrência de práticas de corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos e de conduta, podendo comprometer os objetivos da instituição.

**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:** compromisso da administração pública com a divulgação das suas atividades e dos atos públicos, prestando informações confiáveis, atualizadas, relevantes e tempestivas ao Governo, à sociedade e aos órgãos de fiscalização e controle.

ANEXO	NÚMERO	TIPO DOC.	IDENTIFICAÇÃO	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	37/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

### **Lista de siglas**

ACPP – Acordos de Conduta Pessoal e Profissional

AUDIN – Auditoria Interna

CEP – Comissão de Ética Pública

CES – Comissão de Ética 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

COAUD – Comitê de Auditoria do Serpro

COGRC – Comitê Tático de Gestão de Riscos e Controles Internos

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

COINT – Comitê de Integridade

DAC – Descrição de Atribuições, Competências e Responsabilidades

DIJUG – Diretoria Jurídica e de Governança e Gestão

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

PAD – Processo Administrativo Disciplinar

PAR – Processo Administrativo de Responsabilização

PCINT – Programa Corporativo de Integridade

PGPPDP – Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

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	FOLHA(Nº/DE)
	1	DECISÃO DIRETIVA	TR-082/2021	38/38

TÍTULO

**PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE DO SERPRO - PCINT**

PPPD – Política Serpro de Privacidade e Proteção de Dados

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 do Serpro

Figura 4 – Sistema de Integridade do Serpro

### **Lista de tabelas**

Tabela 1 – Medidas, normas e procedimentos de integridade