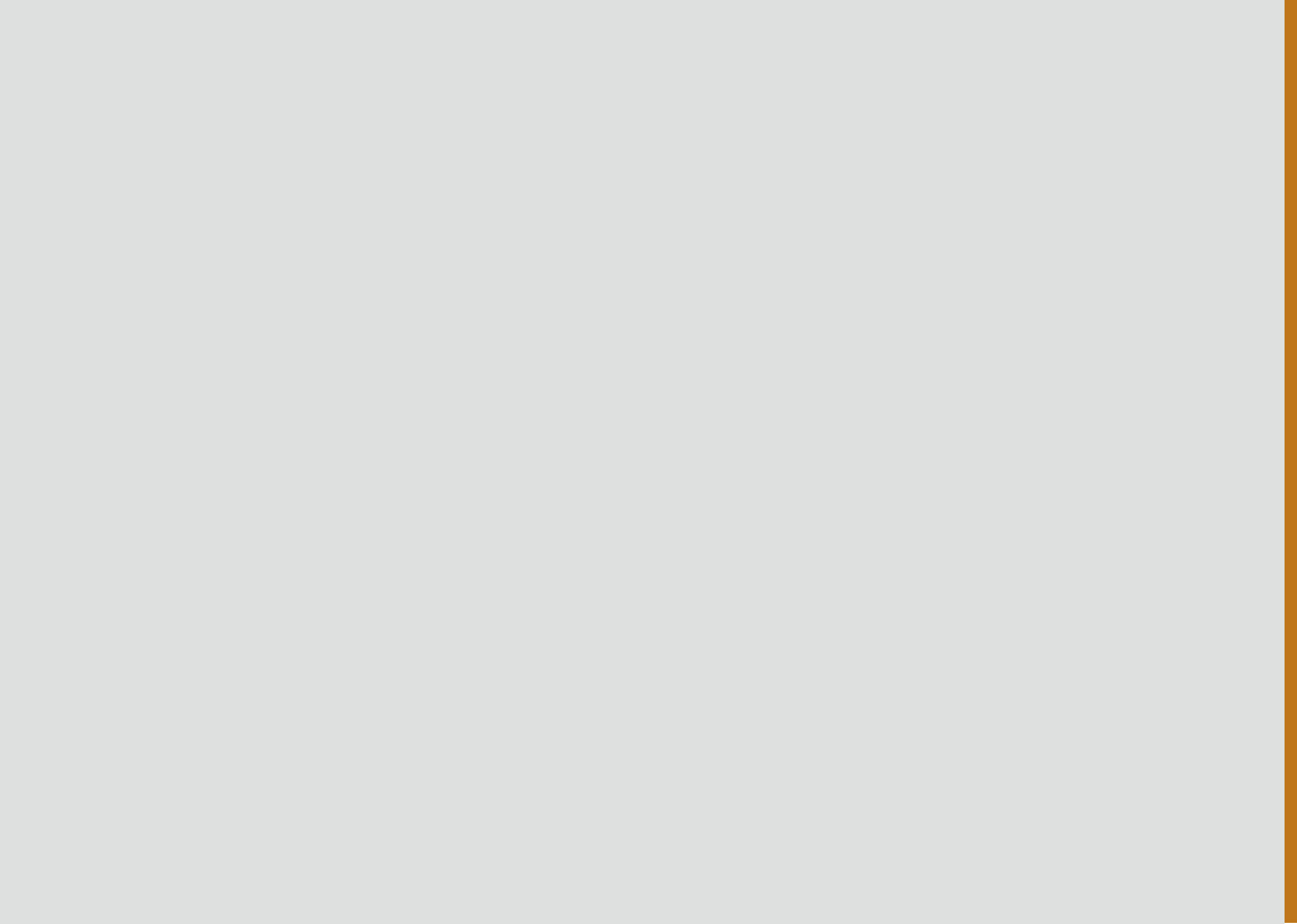


**Integridade**

**Nosso jeito de fazer: é fazer do  
jeito certo**












**O QUE É UM PROGRAMA  
DE INTEGRIDADE ?**

## 1. O QUE É UM PROGRAMA DE INTEGRIDADE ?

Pode ser definido como o conjunto de procedimentos adotados por uma empresa visando prevenir, detectar e combater fraudes e infrações às leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades.

O Programa de Integridade da SERVFAZ é composto pelo Código de Conduta, Matriz de Riscos, pela Linha ética, Canal de Denúncias e pelas seguintes Políticas:

-  **Política de Integridade;**
-  **Política Antifraude e Anticorrupção;**
-  **Política de Conflito de Interesse;**
-  **Política de Brindes, Presentes e Hospitalidades;**
-  **Política de Relacionamento com Fornecedores, Prestadores de Serviço;**
-  **Política de Prevenção de Assédio Moral e Assédio Sexual;**
-  **Política de Proteção ao patrimônio;**
-  **Política de Tratamento de informação;**
-  **Política de proteção de dados.**





**POR QUE ADOTAR UM  
PROGRAMA DE INTEGRIDADE?**

## 2. POR QUE ADOTAR UM PROGRAMA DE INTEGRIDADE?

No Brasil foi promulgada a Lei 12.846/13, que reforça o compromisso internacional assumido pelo Brasil junto à Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e também à Convenção das Nações Unidas (ONU) contra a corrupção. A Alta Administração da SERVFAZ apoiou e aprovou a implementação deste programa, assegurando o comprometimento formal com uma cultura empresarial ética, transparente e íntegra, exigindo o cumprimento das normas, leis, regulamentos, assim como dos procedimentos e políticas internas.

Com a promulgação do novo marco legal de Licitações e contratos, lei n. 14.133/21, a existência de um Programa de Integridade é essencial para empresa cujo modelo de negócio, como o da SERVFAZ, tenha um core na prestação de serviços para a Administração Pública, tendo em vista que a nova lei elegeu os Programas de Integridade como critério de desempate nos certames públicos.

Outro ponto relevante está na melhoria da governança, no controle interno da gestão e na qualidade do gasto. Além de identificar, mensurar e tratar riscos nos macroprocessos das áreas, o que aumenta a probabilidade de atingimento dos objetivos dos macroprocessos.

O que estimula uma gestão proativa que antecipe e previna ocorrências capazes de afetar os objetivos organizacionais, melhorando a prevenção de perdas e a gestão de incidentes, como também assegurando a conformidade legal e normativa dos processos organizacionais.



**PILARES DO PROGRAMA DE  
INTEGRIDADE DA SERVFAZ:**

### 3. PILARES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA SERVFAZ:



Suporte da Alta Administração;



Prevenção: avaliação/mapeamento dos riscos da organização; da elaboração do Código de Conduta e das Políticas e Procedimentos; comunicação e treinamentos.



Detecção: Monitoramento e auditorias; Due Diligence/background check; Canal de Denúncia, Comunicações para questões Éticas.



Resposta: Investigação, medidas disciplinares e remediação; reporte à alta administração; plano de ação.







**DA ARQUITETURA DO  
PROGRAMA DE INTEGRIDADE  
DA SERVFAZ:**

## 4. DA ARQUITETURA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE DA SERVFAZ:

A implementação do Programa de Integridade da SERVFAZ, teve início em maio de 2020, a partir da validação da Direção Geral, concretizando o primeiro pilar do programa que é o suporte da Alta Administração.

Ainda como consequência da implementação do primeiro pilar foi definido a criação de um Comitê de Integridade ligado diretamente a Direção Geral, formado por cinco titulares e dois suplentes, com mandatos de dois anos, podendo haver recondução; formada o comitê foi realizada reunião geral, com a presença da Direção, com todas as lideranças, quando houve a apresentação do Projeto de implementação do Programa de Integridade.

Em seguida teve início a etapa de implementação do segundo pilar do Programa, com as entrevistas dos gestores de área, para a detecção de maturidade quanto aos valores da empresa e o respectivo conhecimento dos riscos intrínsecos aos processos de cada área de operação da empresa.

Os ciclos de entrevistas podem ser divididas assim:



**Avaliação de maturidade quanto aos valores da empresa;**



**Avaliação de maturidade quanto a definição e conhecimento dos processos das áreas de operação e das**





### **vulnerabilidades intrínsecas em cada um deles.**

Encerrado o ciclo de entrevistas, passou-se a elaboração das matrizes de risco.

Após a identificação dos valores da empresa e da construção das matrizes de risco, deu-se início a elaboração do Código de Conduta e das Políticas de sustentação do código, o que levou a implementação do terceiro, quarto e quinto pilar do programa.

#### **4.1 DA IDENTIFICAÇÃO E GESTÃO DE RISCOS:**

Toda organização deve conhecer os principais riscos que enfrenta no desenvolvimento de suas atividades, a fim de adotar medidas para mitigá-los.

Deve-se gerenciar riscos para evitar ao máximo ter que gerenciar crises. Assim a identificação e a gestão de riscos é um passo inicial e decisivo rumo à futura implementação de um programa de integridade.

Os riscos permeiam todos os níveis das atividades da organização e, se não forem gerenciados adequadamente, poderão resultar em perdas financeiras, desgaste da imagem e reputação da empresa ou dos seus dirigentes e colaboradores, ou desencadear uma crise.

Por outro lado, antecipar e prever o que pode acontecer, por exemplo, durante a execução de projetos ou de processos das gerências, pode ser decisivo para o alcance do objetivo almejado.



A metodologia de gestão de riscos objetiva estabelecer e estruturar as etapas necessárias para a operacionalização da gestão de riscos, por meio de um processo de gerenciamento de riscos. O ciclo do processo de gerenciamento de riscos abrange as seguintes etapas:

**1. Entendimento do contexto:**

Identificação dos objetivos relacionados aos macroprocessos selecionados e definição dos contextos interno e externo a serem levados em consideração ao gerenciar riscos

**2. Identificação de risco:**

Identificação dos possíveis riscos que podem afetar os objetivos associados aos macroprocessos selecionados

**3. Análise de riscos identificação das possíveis causas e efeitos/ consequências de cada risco identificado**

**4. Avaliação de riscos:**

Estimativa dos níveis dos riscos identificados, em termos de probabilidade e impacto

**5. Priorização de riscos:**

Definição de quais riscos terão suas respostas priorizadas, levando em consideração os níveis calculados na etapa anterior.

**6. Definição de respostas aos riscos:**

Elaboração de plano de trabalho onde são definidas as medidas de controle necessárias para evitar ou mitigar os riscos.



## **7. Comunicação e Monitoramento:**

Etapa que ocorre durante todo o processo de gerenciamento de riscos e é responsável pela integração de todas as instâncias envolvidas, bem como pelo monitoramento contínuo da própria Gestão de Riscos, com vistas a sua melhoria”

## **4.2 DA MATRIZ DE RISCO**

A matriz define o nível de riscos a partir da combinação das escalas de probabilidade e de impacto. A probabilidade é a chance de o evento ocorrer dentro do prazo previsto para se alcançar o objetivo/resultado.

Por exemplo, se o objeto da gestão de riscos é um projeto, estima-se a probabilidade da ocorrência do risco durante o prazo previsto para entrega do seu produto final. As escalas podem variar de acordo com o objeto de gestão e com o grau de precisão na definição dos níveis de probabilidade e impacto. Geralmente, utilizam-se escalas qualitativas de probabilidade e de impacto com amplitude de até cinco níveis.

### **A) ESCALA DE PROBABILIDADE (1 A 5):**

#### **1. raro:**

acontece apenas em situações excepcionais. Não há histórico conhecido do evento ou não há indícios que sinalizem sua ocorrência.



**2. pouco provável:**

o histórico conhecido aponta para baixa frequência de ocorrência no prazo associado ao objetivo.

**3. provável:**

repete-se com frequência razoável no prazo associado ao objetivo ou há indícios que possa ocorrer nesse horizonte.

**4. muito provável:**

repete-se com elevada frequência no prazo associado ao objetivo ou há muitos indícios que ocorrerá nesse horizonte.

**5. praticamente certo:**

ocorrência quase garantida no prazo associado ao objetivo.

**B) ESCALAS DE IMPACTO (1 A 5):**

**1. muito baixo:**

compromete minimamente o atingimento do objetivo; para fins práticos, não altera o alcance do objetivo/ resultado.

**2. baixo:**

compromete em alguma medida o alcance do objetivo, mas não impede o alcance da maior parte do objetivo/resultado.



$$R = P \times I$$

	Impacto	Insignificante-1	Pequeno-2	Médio-3	Grande-4	Muito grande-5
Probabilidade	Quase-Certa-5	5	10	15	20	25
	Grande 4	4	8	12	16	20
	Média-3	3	6	9	12	15
	Baixa-2	2	4	6	8	10
	Rara-1	1	2	3	4	5

### 3. médio:

compromete razoavelmente o alcance do objetivo/resultado. 4\_ alto: compromete a maior parte do atingimento do objetivo/resultado.



#### 4. **muito alto:**

compromete totalmente ou quase totalmente o atingimento do objetivo/resultado.

O impacto é a dimensão mais importante: um evento de impacto muito alto e de probabilidade de ocorrência muito baixa deve preocupar o gestor muito mais do que o oposto, um evento de probabilidade muito alta e impacto muito baixo – se o impacto é mínimo, para que se preocupar?

### **C) DO TRATAMENTO DO RISCO**

Compreende o planejamento e a realização de ações para modificar o nível do risco. O nível do risco pode ser modificado por meio de medidas de resposta ao risco que mitiguem, transfiram ou evitem esses riscos. Somente devem ser objeto de tratamento os riscos priorizados. O tratamento dos riscos deve seguir os seguintes passos:



identificar as causas e consequências dos riscos priorizados;

levantadas as causas e consequências, registrar as possíveis medidas de resposta ao risco;

avaliar a viabilidade da implantação dessas medidas (custobenefício, viabilidade técnica, tempestividade, efeitos colaterais do tratamento etc.);



decidir quais serão implementadas;

elaborar plano de implementação das medidas para inclusão nos planos institucionais.



A identificação das medidas de resposta ao risco, assim como a identificação de riscos, deve ser realizada em oficinas de trabalho ou, conforme o caso, pelo próprio gestor do risco, com a participação de pessoas que conheçam bem o objeto de gestão de riscos.

Devem ser utilizadas técnicas/ferramentas que permitam a identificação da maior quantidade de medidas de resposta ao risco, tais como brainstorming, brainwriting, entrevistas, visitas técnicas, pesquisas etc.

### **C.1. RISCOS MAPEADOS**

A partir das entrevistas com as diversas áreas e da construção das respectivas matrizes de riscos, foram detectados os seguintes pontos que merecem uma maior atenção em ações de prevenção.

#### **Relação com órgãos públicos:**

As relações e os contatos mantidos com o setor público e seus agentes, independentemente de órgão, cargo ou hierarquia, exigem de nossa parte boa-fé, transparência e a rigorosa prestação de contas.

Este relacionamento da SERVFAZ com Agentes Públicos ocorre tanto nas Interações com cunho de Atividade de Relações Governamentais e Institucionais, quanto na participação em Procedimentos Licitatórios.

Para isso, deve-se assegurar que qualquer tipo de interação com todos os Agentes Públicos será pautado pela manutenção de um relacionamento ético e transparente, respeitando as normas que regem a administração pública, as leis e regulamentos vigentes e os princípios estabelecidos pelo Código de Conduta da SERVFAZ, tais como integridade, transparência.



### **Reputação de Imagem e Fraudes:**

Fraude refere-se a quaisquer atividades, atitudes ou ações ilícitas que têm o propósito de enganar ou iludir alguém, utilizando-se de má-fé para benefício próprio ou de terceiros. São exemplos: omissão/manipulação de informação, apropriação de valores, adulteração de documentos, registros e demonstrações contábeis.

A SERVFAZ está construindo políticas internas com o intuito de prevenir seu envolvimento com atos ilícitos e proteger sua reputação e imagem perante colaboradores, clientes, parceiros estratégicos, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos reguladores e sociedade, por meio de uma estrutura de governança orientada para a transparência, rigoroso cumprimento de normas e regulamentos e a cooperação com as autoridades policial e judiciária. Também busca um alinhamento contínuo com as melhores práticas nacionais e internacionais para prevenção e combate a atos ilícitos, por meio de investimentos e capacitação permanente de seus colaboradores.

### **Conflitos de Interesse**

Conflito de interesses é quando questões diversas (profissionais, financeiras, familiares, políticas ou pessoais) podem interferir no julgamento das pessoas ao exercerem suas ações dentro das organizações.

É essencial que, internamente, todas as instâncias da corporação entendam o que é conflito de interesses e suas subdivisões. Na SERVFAZ, também optou-se por redigir uma Política de Conflito de Interesses e definir os controles internos.

É, ainda necessário que nos treinamentos, e também nas documentações que estarão disponíveis para consulta, seja disponibilizado direcionamentos práticos, como o de exemplificar situações claras e tornar o conteúdo compreensível para todos, facilitando o entendimento e, conseqüentemente, as atitudes serão mais alinhadas ao Programa de Integridade.



### **Assédio Moral:**

É a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades.

No âmbito penal, o assédio moral poderá se tornar um crime. Dependendo do caso, o assédio moral poderá ser enquadrado no crime de calúnia, ou seja, quando o assediador acusar o assediado pela prática de algum crime não cometido, conforme artigo 138 do Código Penal. Sua pena é detenção de seis meses a dois anos mais multa.

Ainda vale dizer que, nos termos do artigo 483 da CLT, o assédio moral poderá ser considerado falta grave cometida pelo empregador, ensejando na rescisão do contrato de trabalho, com o pagamento de todas as verbas devidas, ou seja, o empregado vítima do assédio moral poderá ajuizar uma ação trabalhista requerendo a rescisão indireta do contrato de trabalho, podendo pleitear nesta mesma ação indenização pelo assédio.

### **No entanto, para evitar essa situação, a empresa pode adotar medidas de prevenção. Tais como:**



- Estabelecer normas no âmbito da empresa, com o objetivo de evitar casos de assédio moral;
- Estabelecer canais de recebimento e protocolos de encaminhamento de denúncias;
- Investir numa cultura institucional que reconheça a importância do respeito entre funcionários e veja a diversidade de como algo fundamental para o crescimento de todos.

### **Assédio Sexual:**

De acordo com a legislação brasileira, o assédio sexual é enquadrado como um crime contra a dignidade sexual, sendo definido no artigo 216-A do Código Penal como o ato de “constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função”.



É importante ressaltar que o gênero da vítima não configura um fator determinante para a caracterização do assédio como crime, sendo a prática punível independentemente do gênero e/ou da orientação sexual dos envolvidos.

Nos termos da lei, o assédio é considerado crime quando praticado por superior hierárquico ou equivalente, seja pelo simples constrangimento da vítima, seja pela prática reiterada de atos constrangedores.

#### **Medidas preventivas que podem ser tomadas institucionalmente:**

Criar canais de denúncia (com a possibilidade de denúncias anônimas) para que ocorrências sejam reportadas e cheguem ao conhecimento dos responsáveis pela organização;

Adotar políticas institucionais;



Treinamentos para gestores e líderes, palestrar temáticas, atividades e comitês relacionadas a diversidade, dentre outros;



Criar a oportunidade das pessoas se conscientizarem de seus preconceitos e hábitos nocivos pode trazer resultados positivos para a organização e para os colaboradores. Há pessoas que não se dão conta dos efeitos que seu comportamento tem nos outros e espaços de aprendizado coletivo permitem aprimoramento humano e melhora do clima;



Buscar paridade e diversidade em cargos de liderança. Se apenas pessoas com as mesmas características ocuparem altos cargos, a visão deles é a que prevalecerá sobre a organização;



É comum que os colaboradores sejam analisados pelo desempenho exclusivo de suas atividades profissionais, contudo, incluir nesta análise avaliações de comportamento e convívio social ajuda a passar a mensagem de que o crescimento profissional também dependerá da capacidade de conviver de forma saudável e respeitosa com os outros.





## **PARÂMETROS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE SERVFAZ:**

## 5. PARÂMETROS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE SERVFAZ:

Comprometimento da alta direção;

Código de Conduta, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente de cargo ou função exercidos, assim como a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;

Treinamentos periódicos sobre o programa de integridade; Prevenir Responder Detectar

Análise periódica de riscos;

Registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica;

Controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiros da pessoa jurídica;

Procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito do setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões;





Independência, estrutura e autoridade do Comitê de Integridade, responsável pela aplicação do programa de integridade e fiscalização de seu cumprimento;



Canal de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciantes de boa-fé;



Medidas disciplinares e monitoramento com vistas a criar procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados;



Diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão, de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados;



Verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas;



Monitoramento contínuo do programa de integridade visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei no 12.846, de 2013; e

Transparência quanto a quaisquer tipos de doações.





**VALORES DA SERVFAZ:  
O QUE NOS GUIA?**



## 6. Valores da SERVFAZ: O que nos guia?



Integridade

Inovação

Transparência

Respeito

Responsabilidade Socioambiental

Apaixonados por resultados

Diversidade

Cuidado com as pessoas

Atitude de Dono

Bom Humor





**A QUEM SE APLICA**

## 7. A QUEM SE APLICA?

**O Programa de Integridade se aplica a todos que mantêm relações com a SERVFAZ:**



Diretores e gerentes;

Colaboradores;

Estagiários, e aprendizes;

Prestadores de serviço, aí incluídos todos os fornecedores, parceiros de negócios, consultores e terceiros em geral.





**O QUE SE ESPERA?**

## 8. O QUE SE ESPERA?



COMUNICAR – Qualquer pessoa que souber ou suspeitar da ocorrência real ou iminente de alguma ilegalidade ou violação ao Programa de Integridade da SERVFAZ deverá fazer uma denúncia ao Canal de Denúncias da SERVFAZ;



Incentivar a consulta e aplicação das políticas que fazem parte do Programa de Integridade da SERVFAZ;  
Conhecer o código de Conduta e atuar em conformidade com ele;



Atuar com senso de DONO e não expor você ou a SERVFAZ;

Em caso de dúvidas, procurar o seu gestor imediato ou os membros do Comitê de Integridade antes de tomar qualquer decisão.

O Programa de Integridade da SERVFAZ é permeado pela tolerância ZERO a qualquer ato que atente contra os valores da empresa e as normas vigentes. Assim, antes de adotar qualquer postura em relação à SERVFAZ, SEMPRE se questione:

Eu tenho autorização para fazer isso?

Essa postura é contrária a alguma legislação vigente ou às diretrizes do Código de Conduta e das políticas da SERVFAZ?

Eu ficaria orgulhoso em relatar essa conduta à minha família e amigos?



**DO COMITÊ DE  
INTEGRIDADE:**

## 9. DO COMITÊ DE INTEGRIDADE:

Eu me sentiria confortável em contar essa conduta a um colega de trabalho? E ao meu gestor?  
E se minha conduta fosse noticiada em redes sociais e outros tipos de mídia? Qual seria a repercussão?

Os membros do Comitê respondem diretamente para a Direção, possuindo, portanto, independência para que seja garantido o exercício íntegro de suas atribuições.

Compete ao Comitê analisar os relatos recebidos e iniciar o processo de investigação ou busca de soluções; avaliar, decidir, informar e deliberar em colegiado sobre as estratégias e medidas necessárias a serem desenvolvidas para controle dos riscos, implantação de melhorias e tomada de ações frente às situações detectadas na análise; avaliar a utilização, ou não, de especialistas (internos ou externos) nas ações a serem desenvolvidas.

Cabe, ainda, ao Comitê de Integridade convocar as reuniões ordinárias mensais, bem como eventuais reuniões extraordinárias para os casos urgentes e de relevância especial.



**COMUNICAÇÃO,  
TREINAMENTO E  
DÚVIDAS**



## 10. COMUNICAÇÃO, TREINAMENTO E DÚVIDAS

A SERVFAZ manterá um plano de comunicação e treinamento periódico e constante para seus Colaboradores com intuito de divulgar e conscientizar sobre a importância do cumprimento das regras de Integridade.

É de responsabilidade de todos os Líderes da SERVFAZ divulgar para seus liderados as ferramentas que concretizam o Programa de Integridade, como Código de Conduta e suas respectivas políticas, e conscientizá-los sobre a necessidade e importância de sua observância e incentivá-los a apresentar dúvidas ou preocupações com relação a sua aplicação.

Quaisquer situações, exceções e/ou esclarecimentos sobre a aplicação desta Política poderão ser enviadas pelo canal de comunicação “Linha Ética”, disponível na Intranet.





**CANAL DE  
DENÚNCIA**

## 11. CANAL DE DENÚNCIA

É essencial que todos abrangidos por este Programa relatem qualquer ato ou indício de ato de corrupção, pagamento/recebimento de propina ou outra situação que viole o Código de Conduta e as Políticas, assegurando a proteção dos padrões éticos adotados pela SERVFAZ e preservando sua imagem no mercado. Nesse sentido, será disponibilizado Canal de Denúncia que será operado por uma empresa especializada.

Não é necessário se identificar ao utilizar o canal, mas é fundamental agir com responsabilidade ao efetuar relatos, que devem ser consistentes e verídicos. Não haverá qualquer retaliação para o Colaborador que utilizar o canal, conforme estabelecido na Política de Não Retaliação a Denunciantes.



**INVESTIGAÇÕES E  
SANÇÕES**

## 12. INVESTIGAÇÕES E SANÇÕES

Todos os incidentes informados de suspeitas de violação destas ferramentas serão investigados imediatamente e de forma apropriada. Se, depois da investigação, verificar se que ocorreu uma conduta que infringe as regras de conduta do Código e das respectivas políticas, serão tomadas medidas corretivas imediatas e exemplares, sempre de acordo com as circunstâncias, gravidade e a lei aplicável.

Qualquer colaborador, terceiro ou parceiro que viole qualquer disposição destas normas estará sujeito a sanções disciplinares previstas no Código de Conduta da SERVFAZ, listadas abaixo:



Aduertência por escrito;

Suspensão;

Demissão sem justa causa;

Demissão por justa causa;

Exclusão do fornecedor, parceiro ou agente intermediário da SERVFAZ;

Ação judicial cabível.



**RESPONSABILIDADES**

## 13. RESPONSABILIDADES

Cabe aos colaboradores da SERVFAZ cumprir com todas as disposições deste Programa de Integridade e assegurar que todos os terceiros e parceiros de seu relacionamento sejam informados sobre seu conteúdo. A adesão é obrigatória para todos os colaboradores e deverá ser feita através da assinatura do Termo de Compromisso referente ao Código de Conduta e as políticas.







