

Introdução

A Servix Informática apresenta seu Programa de Integridade, com o intuito de prevenir e combater a corrupção em situações que envolvem seus colaboradores atuando em nome da empresa. Podem ser considerados suspeitos atos que gerarem benefícios indevidos para a Servix Informática, para um colaborador ou grupo de colaboradores da mesma, para agentes públicos ou para outras empresas.

O programa em questão busca atender às diretrizes e obrigações apresentadas pela legislação vigente. Para tanto, serão realizadas revisões em seu escopo periodicamente, ou sempre que os responsáveis tiverem conhecimento de novas leis e diretrizes sobre o tema. Também ensejará atualizações neste programa sempre que for identificada alguma melhoria em seus parâmetros, de forma a torna-lo cada vez mais eficiente.

O Programa de Integridade da Servix Informática aplica-se a todas as unidades de negócio da empresa no Brasil. Para colaboradores (funcionários próprios ou de empresas contratadas pela Servix Informática) que atuarem no exterior, este programa terá validade até o limite imposto por regulações ou leis no país de atuação do profissional.

A seguir serão apresentadas as principais regras e diretrizes norteadoras do Programa de Integridade da Servix Informática. Serão citados documentos componentes do programa. Também serão demonstradas as aplicações do programa para ilustrar sua aplicabilidade no cotidiano de nossos colaboradores.

Vanderlei Calejon
Presidente da Servix Informática Ltda.

Sumário

1 – Pilares do Programa de Integridade.....	3
1.1 – Comprometimento e Apoio da Alta Direção	3
1.2 – Instância Responsável	4
1.3 – Análise de Perfil de Riscos	4
1.4 – Regras e Instrumentos	5
1.5 – Monitoramento Contínuo.....	6
2 – Treinamentos Contínuos.....	6
3 – Gestão da Informação.....	7
4 – Registros Contábeis.....	8
5 – Licitações e Contratos Públicos	8
6 – Ouvidoria.....	9
7 – Comitê de Ética	9
8 – Medidas Disciplinares	9
9 – Comunicação.....	10
10 – Patrocínios e Doações	11
11 – Fusões, Aquisições e Reestruturações Societárias.....	11
12 – Monitoramento Contínuo	11
13 – Histórico das Revisões	12

1 – Pilares do Programa de Integridade

O Programa de Integridade da Servix Informática foi cunhado à luz da legislação brasileira vigente. Foram utilizados materiais de apoio, como o Guia do Programa de Integridade – Diretrizes para Empresas, confeccionado pela Controladoria-Geral da União. O programa é composto por 05 pilares:



A seguir serão detalhados os conceitos e dinâmicas de cada pilar.

1.1 – Comprometimento e Apoio da Alta Direção

Os sócios da Servix Informática têm interesse direto no sucesso do Programa de Integridade. São os principais responsáveis por fornecer comportamentos exemplares no seguimento das premissas do programa, bem como no esclarecimento de quaisquer dúvidas acerca do cumprimento do mesmo.

Atualmente a sociedade é composta por 03 Sócios-Diretores e 01 Diretor-Presidente. Os 04 são os responsáveis por aprovar as versões finais de todos os

3

Programa de Integridade da Servix Informática Ltda.

documentos do Programa de Integridade, bem como por esclarecer quaisquer dúvidas que surgirem sobre a aplicação do programa. Caso ainda persistam dúvidas, será de incumbência do Diretor-Presidente esclarece-la (em última instância).

É responsabilidade do Diretor-Presidente receber e tratar denúncias vindas dos Canais de Ouvidoria, podendo encaminhá-las para triagem e investigação pela área de Risco e Compliance.

1.2 – Instância Responsável

À área de Risco e Compliance caberá zelar pelo cumprimento do Programa de Integridade, bem como por suas atualizações/revisões. Por reconhecer que a eficiência das regras e diretrizes estabelecidas pelo programa dependerá da participação de todos os colaboradores da Servix Informática, os sócios concedem autonomia para os integrantes da área. Também será garantida análise criteriosa de quaisquer queixas que recaiam sobre os integrantes da área de Risco e Compliance (análise esta que será realizada por um dos sócios da Servix Informática). Assim, eventuais conflitos de interesse entre áreas tendem a ser identificados e expurgados das decisões sobre performance e carreira dos colaboradores da área de Risco e Compliance.

1.3 – Análise de Perfil de Riscos

O Programa de Integridade da Servix Informática foi (e continuamente será) moldado a partir da análise de riscos que a empresa corre, relacionados à corrupção, nos diversos mercados em que atua. Sua constante atualização é fundamental para que o programa se torne e continue a ser eficiente.

A Servix Informática entende que há risco de corrupção em todas as atividades que envolvam seus colaboradores no exercício de suas funções profissionais. Portanto, para uma eficiente gestão que mitigue a ocorrência de comportamentos inadequados, à luz do Programa de Integridade da Servix Informática e da lei brasileira vigente, é fundamental que haja priorização sobre quais atividades de risco serão mapeadas e acompanhadas pela área de Risco e Compliance.

Cada gestor de média e alta gerência classifica suas principais atividades que envolvem riscos de corrupção, seguindo duas escalas. Uma corresponde à probabilidade de ocorrência do evento, e é dividida em três graus: baixa probabilidade, média probabilidade e alta probabilidade.

Programa de Integridade da Servix Informática Ltda.

A segunda escala corresponde ao impacto negativo esperado na ocorrência do evento. Também é dividida em três graus: baixo impacto, médio impacto e alto impacto. O exercício de classificação das atividades é realizado com o apoio do Formulário de Mapeamento de Riscos.

Diante dos eventos distribuídos em uma matriz de probabilidade x impacto, a área de Risco e Compliance define estratégias de atuação priorizando os eventos de maior impacto, sobretudo aqueles com alta probabilidade de ocorrência.

A todos os colaboradores que estejam envolvidos em atividades mapeadas cabe a responsabilidade por ser diligente, garantindo a lisura na execução de suas funções. Esta é a 1ª instância de defesa da Servix Informática.

À área de Risco e Compliance cabe o acompanhamento dos maiores riscos, representados pelas atividades de alto impacto, e alta ou média probabilidade de ocorrência. Caso identifique falhas nos controles e procedimentos envolvidos, a área pode emitir um Parecer Técnico de Segurança, que deverá ser seguido pela área responsável pela atividade.

As matrizes de risco são revistas a cada dois anos, ou em períodos inferiores, caso a área de Risco e Compliance entender ser pertinente (a partir de análise própria ou de recepção de sugestão dos colaboradores da Servix Informática).

As atividades consideradas de maior risco e impacto são levadas em consideração quando da contratação de colaboradores para trabalharem na Servix Informática. O processo seletivo leva em consideração este levantamento, inserindo técnicas ou etapas no processo de forma a verificar o profissional segundo as exigências da função que exercerá.

1.4 – Regras e Instrumentos

Compõem o Programa de Integridade da Servix Informática conjuntos de valores, comportamentos desejados e comportamentos não permitidos aos colaboradores da empresa, presentes no Código de Ética e Conduta. Também estão presentes no documento as regras para casos de violação do código, bem como as possíveis punições para estes casos.

Todos os colaboradores da Servix Informática (sócios, funcionários diretos, estagiários, funcionários de empresas contratadas que atuarem em nome da Servix Informática) devem se ater às orientações presentes no Código de Ética e

Programa de Integridade da Servix Informática Ltda.

Conduta da empresa. Para evidenciar sua anuência, serão solicitadas declarações assinadas por escrito para cada agente (pessoa física ou jurídica) em contrato com a Servix Informática.

Também será instrumento do Programa de Integridade o Canal de Ouvidoria. A partir dele poderão ser recebidas denúncias de colaboradores quanto ao descumprimento do programa, ou quanto a riscos para a ocorrência de corrupção em atividades circunscritas às atividades da Servix Informática.

1.5 – Monitoramento Contínuo

O monitoramento contínuo do Programa de Integridade é fundamental para a eficiência do mesmo. Caberá à área de Risco e Compliance a revisão das políticas e documentos do programa.

Cada ciclo de revisão periódica é registrado, assim como alterações excepcionais que forem necessárias. Mudanças de grande impacto serão apresentadas e aprovadas por um ou mais sócios da Servix Informática.

Caso julgue necessário, o Diretor-Presidente da Servix Informática pode solicitar revisões excepcionais no Programa de Integridade, tendo um foco prévio ou não.

Deve ser de conhecimento dos integrantes e do responsável pela área de Risco e Compliance que a gestão do Programa de Integridade e suas revisões podem ser alvo de auditoria (interna ou externa), conforme determinado pelos sócios.

Caso julgue necessário para o correto cumprimento do Programa de Integridade, o responsável para área de Risco e Compliance poderá solicitar aos sócios a aprovação para contratação de auditoria externa, para trabalho pontual.

2 – Treinamentos Contínuos

O Programa de Integridade da Servix Informática promove e incentiva a realização de treinamentos que capacitem funcionários e a alta administração sobre Prevenção à Corrupção.

A área de Risco e Compliance pode implementar palestras e seminários destinados aos colaboradores da Servix Informática (segmentados ou não em subgrupos), sempre que julgar pertinente para algum fim.

Além das ações pontuais, anualmente deve ser realizado treinamento de reciclagem para todos os colaboradores abrangidos pelo Programa de Integridade.

A partir de 2020, serão realizadas reciclagens com todos os colaboradores da Servix Informática sobre os aspectos gerais do Programa de Integridade, bem como sobre seu Código de Ética e Conduta.

Para alguns colaboradores envolvidos mais diretamente no relacionamento com clientes ou parceiros comerciais, além daqueles que exercem função de definição estratégica nos processos de vendas para clientes, serão realizados treinamentos que abordam, mas não se limitam, tópicos da certificação ISO 37001:2016, Lei Anticorrupção e Lei 8666/93 (Lei de Licitações).

3 – Gestão da Informação

A Servix Informática mantém registros diversos relacionados às atividades de seus colaboradores, quando o fazem em seu nome. Existem sistemas utilizados pela empresa para manter registradas as ações e comunicações tomadas durante os processos comerciais.

A empresa tem contratado um sistema de Gerenciamento da Relação com o Cliente (CRM, em inglês). Nele, são inseridas informações de prospecção comercial, bem como de gestão estratégica interna.

Ao identificar a importância de manter registros diversos das ações de seus colaboradores nas diversas esferas da relação com seus clientes, os sócios da Servix Informática decidiram criar o Sistema de Gestão Servix (SGS). Tal ferramenta concentra a maior parte das ações dos colaboradores da empresa, quando envolvem clientes (em prospecção ou ativos). Os registros são acessíveis a diversos níveis de gestão dentro da Servix Informática, auxiliando na cristalização da comunicação e do conhecimento, além de facilitar o levantamento de processos investigativos diversos.

Também de forma a organizar as ações de seus colaboradores, bem como de manter registrados os contatos que mantém com clientes, a Servix Informática mantém um sistema de chamados. Através dele os clientes demandam atendimentos diversos, sendo que o sistema possibilita a comunicação compartilhada e mantém os registros para acessos futuros.

4 – Registros Contábeis

A Servix Informática conta com procedimentos contábeis validados por Contabilidade terceirizada. Internamente são validadas a escrituração contábil, os fechamentos de balancetes e é realizada a conciliação e validação dos saldos contábeis da empresa.

Todos os lançamentos contábeis contam com comprovantes que sustentam os atos e fatos administrativos. Toda a documentação comprobatória dos eventos contábeis é arquivada e mantida à disposição pelo prazo requerido na legislação.

Além dos controles físicos, a Servix Informática conta com sistema terceirizado (ERP) que automatiza fluxos financeiros, fiscais e contábeis, garantindo rastreabilidade dos eventos.

Periodicamente a empresa submete seus documentos contábeis a um processo de auditoria realizado por empresa independente. O intuito é identificar pontos de melhoria, possíveis equívocos cometidos pelos responsáveis, além de assegurar que as melhores práticas contábeis disponíveis estejam sendo seguidas.

5 – Licitações e Contratos Públicos

A Servix Informática mantém com a administração pública relacionamentos comerciais, que traduzem em benefícios mútuos. Com o intuito de manter parcerias sustentáveis com seus clientes, a empresa se posiciona, de maneira enfática, contrária à prática de atos que infrinjam a legislação vigente.

Através de seu Código de Ética e Conduta, os colaboradores são orientados sobre condutas aceitáveis, recomendadas e aquelas inadequadas no relacionamento com o setor público.

Também são evidenciados processos de risco de ocorrência de corrupção, através do mapeamento de riscos, que devem ser foco preventivo de todos os colaboradores da Servix Informática.

Através da manutenção de treinamentos e palestras sobre prevenção e o combate à corrupção, a área de Risco e Compliance reforça a importância do tema para todos os colaboradores. Caso ainda persistam dúvidas ou ações de questionável lisura, a Servix Informática disponibiliza canal de denúncia, se comprometendo a investigar todos os casos relacionados.

6 – Ouvidoria

É disponibilizado um canal para denúncias de eventual suspeita de ato lesivo, incluindo atos de corrupção, praticado por qualquer colaborador da Servix Informática, ou por cliente da mesma.

As denúncias devem ser feitas através de e-mail, endereçado para ouvidoria@servix.com. Apesar de todas as denúncias serem tratadas de forma confidencial, são aceitas mensagens anônimas, caso o denunciante se sinta mais confortável.

As denúncias são tratadas de forma confidencial e resolvidas da forma mais célere possível. Seus autores, quando identificados, são protegidos de represálias derivadas de suas denúncias, mesmo que a denúncia não se mostre pertinente.

7 – Comitê de Ética

Os sócios da Servix Informática, assim como o responsável pela área de Risco e Compliance, podem convocar reuniões do Comitê de Ética, que será composto pelos agentes anteriormente citados.

Ao Comitê de Ética caberá analisar demandas excepcionais, como por exemplo (mas não se limitando a): denúncias recebidas pelo canal de Ouvidoria e apuradas; denúncias recebidas em outros canais de comunicação; suspeitas identificadas pela Alta Gestão da empresa.

O Comitê de Ética deliberará sobre o assunto em pauta, sendo que a definição de ações representará a decisão da empresa, nas figuras de seus controladores (apoiados pelo responsável pela área de Risco e Compliance).

Em todos os casos em que o Comitê de Ética for convocado, caberá a seus integrantes respeitarem o sigilo dos envolvidos no tema, sempre que for pertinente.

8 – Medidas Disciplinares

Os colaboradores que cometerem irregularidades estarão sujeitos a sanções por parte da Servix Informática. Estas sanções visam prevenir, interromper e corrigir atos em desacordo com o Programa de Integridade.

Em caso de funcionário, as sanções podem ser:

- Advertência verbal.
- Advertência por escrito.
- Suspensão.
- Demissão (por justa ou sem justa causa).

Além das medidas administrativas, podem ser tomadas medidas judiciais e extrajudiciais, em favor do autor do ilícito, com concomitante responsabilização criminal e cobrança dos prejuízos causados.

Com o intuito de cessar imediatamente o risco de ocorrência de ato irregular, a área de Risco e Compliance pode solicitar o afastamento imediato do colaborador envolvido no processo, que permanecerá à disposição da Servix Informática para ser alocado em outras funções compatíveis com seu cargo. Portanto, o afastamento, neste caso, não terá caráter punitivo, sendo de natureza preventiva (tanto para a empresa quanto para o profissional afastado).

9 – Comunicação

Visando manter relações transparentes e honestas com seus colaboradores, a Servix Informática mantém canal de comunicação ativa, direcionado à divulgação de documentos que orientam condutas dentro dos padrões éticos e morais esperados pela empresa.

As principais formas de comunicação são: e-mail profissional (para os poucos casos necessários, é utilizado endereço de e-mail particular), palestras com listas de presença, treinamentos com registro dos participantes e outros meios que se mostrarem eficazes.

Devido à importância do Código de Ética e Conduta para o Programa de Integridade, todos os colaboradores que estiverem sujeitos a seus preceitos deverão assinar um Termo de Conhecimento atestando sua ciência acerca do código.

Os documentos imprescindíveis para a orientação dos colaboradores da Servix Informática estão disponíveis em canais de amplo acesso, como: Intranet e Pastas Públicas na Rede Empresarial.

Programa de Integridade da Servix Informática Ltda.

As decisões estratégicas na empresa ocorrem de forma ágil. Muitas vezes, através de reuniões onde são levantados os aspectos e cenários pertinentes ao caso em questão. De forma a não engessar a tomada de decisão, incentivamos nossos colaboradores a registrarem as decisões e principais tópicos abordados em alguma das plataformas de comunicação empresarial (e-mail, mensageria, Sistema de Gestão Servix).

10 – Patrocínios e Doações

A Servix Informática não realiza doações para campanhas políticas.

São possíveis doações para entidades filantrópicas, desde que não estejam vinculadas a partidos ou personalidades políticas. O mesmo aplica-se a patrocínios.

11 – Fusões, Aquisições e Reestruturações Societárias

As operações societárias na Servix Informática são precedidas por sólidas práticas de prevenção à corrupção, tais como:

- Investigação e auditoria das informações de ordem administrativa, financeira, contábil, fiscal, tributária, de propriedade intelectual, tecnológica, de aspectos jurídicos, e outros, que permitam maior segurança na negociação para os acionistas.
- Análise da situação legal da empresa, no que tange ao combate à lavagem de dinheiro e à corrupção.

Os processos de análise societária prévia são assessorados por advogados competentes. Quando for pertinente, também será por auditores independentes.

12 – Monitoramento Contínuo

O Programa de Integridade é revisto, obrigatoriamente, com periodicidade mínima de dois anos. Entretanto, caso a área de Risco e Compliance julgue necessárias, revisões intermediárias podem ocorrer (de todo o programa ou de parte dele).

Programa de Integridade da Servix Informática Ltda.

Para controle e incentivando a transparência, são mantidos os registros das revisões, mesmo que não resultem em qualquer alteração.

Durante o processo de revisão devem ser coletadas evidências que demonstrem o cumprimento do programa.

Tanto a área de Risco e Compliance, quanto os sócios da Servix Informática, podem solicitar que seja feito um monitoramento conduzido por auditoria externa. Esta medida é aconselhável para manter uma avaliação do processo de forma independente, minimizando conflitos de interesse entre a área responsável pela gestão do Programa de Integridade.

A cada ciclo de monitoramento deve ser entregue ao Diretor-Presidente um relatório contendo os resultados, com todas as áreas avaliadas e as principais evidências levantadas.

13 – Histórico das Revisões

1ª versão (05/2019): Lançamento do Programa de Integridade.

2ª versão (12/2020): Inseridas novas diretrizes do Programa de Integridade.