

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

1. Pilares

O Programa de Integridade da Servix é composto por 4 pilares, a saber:

I – Comprometimento e apoio da Alta Direção

Os Sócios da Servix têm interesse direto no sucesso do Programa de Integridade, são os principais responsáveis por adotar comportamento exemplar no seguimento das premissas do programa, bem como no esclarecimento das dúvidas que possam vir a surgir sobre seu cumprimento.

II – Instância Responsável

A área de Risco e Compliance tem o dever de zelar pelo cumprimento do Programa de Integridade, assim como suas atualizações e revisões.

Por reconhecerem que a eficiência das regras e diretrizes estabelecidas pelo programa dependerá da participação de todos os Colaboradores, Parceiros, Fornecedores e Clientes, os sócios da Servix concedem autonomia para a área de Risco e Compliance para registrar e conduzir investigações.

Eventuais denúncias efetuadas contra os membros da área de Risco e Compliance serão investigadas diretamente por um dos Diretores, evitando-se assim eventual conflito de interesses.

III – Análise de Perfil de Riscos

O Programa de Integridade da Servix foi moldado com base na análise de riscos de ocorrência de corrupção e suborno aos quais a empresa está exposta. Sua contínua atualização é essencial para que o programa seja eficiente.

A Servix reconhece a existência de risco de corrupção ou suborno em atividades desempenhadas por seus colaboradores no exercício de suas funções, o que demanda que sejam priorizadas as atividades de risco que serão mapeadas e acompanhadas.

Para o mapeamento e acompanhamento da matriz de riscos, cada gestor de média e alta gerência deve classificar as atividades de sua equipe com base em duas escalas: (a) probabilidade de ocorrência do evento e (b) impacto negativo esperado.

Tais escalas ainda deverão ser divididas em três graus: (a) alto, (b) médio e (c) baixo.

A partir dos eventos a serem distribuídos em uma matriz de “*probabilidade X impacto*”, a área de Riscos e Compliance define as estratégias de atuação priorizando os cenários de maior impacto com maior probabilidade de ocorrência.

A todos os colaboradores envolvidos em atividades mapeadas cabe a responsabilidade por ser diligente, executando suas atividades com probidade, estabelecendo assim uma instância de defesa da Servix.

A área de Riscos e Compliance acompanha os maiores riscos representados pelas atividades de alto impacto e alta ou média probabilidade de ocorrência. As atividades consideradas de maior risco e impacto deverão ser observadas quando da contratação de novos colaboradores que as desempenharão.

As matrizes de risco devem ser revistas a cada 2 anos.

IV – Regras e Instrumentos

O Programa de Compliance da Servix é composto de regras previstas no Código de Conduta, no Programa de Integridade e nas Políticas Específicas de cada área de atuação.

Além das regras acima, servem como seu instrumento de execução o comportamento esperado de cada colaborador, os treinamentos contínuos, a área de Risco e Compliance e o Canal de Ouvidoria (tratado em capítulo próprio neste Programa).

2. Monitoramento e Treinamentos contínuos

2.1 Monitoramento Contínuo

O Monitoramento contínuo do Programa de Compliance é considerado de fundamental importância para sua eficiência.

Caberá à área de Riscos e Compliance a revisão periódica das políticas e documentos do programa com intervalo máximo de 2 (dois) anos. Não obstante, poderá haver revisões e/ou alterações excepcionais em caso de (i) ocorrências fáticas que demandem alteração; (ii) alteração legislativa significativa que imponha alteração antes do intervalo máximo e (iii) em caso de solicitação da Diretoria, área de Riscos e Compliance, Ouvidoria ou Auditoria (interna ou externa).

Serão mantidos os registros dos programas anteriores e revisados, ainda que não resultem em qualquer alteração, para fins de controle.

A área de Risco e Compliance e os Sócios da Servix detêm a prerrogativa de requerer monitoramento do Programa de Compliance por auditoria externa, possibilitando assim a avaliação por órgão independente, erradicando eventual conflitos de interesses.

Ao final dos ciclos de monitoramento, será entregue ao Diretor-Presidente um relatório contendo os resultados, com todas as áreas avaliadas e as principais evidências levantadas.

2.2 Treinamentos Contínuos

Deverão ser promovidos treinamentos que capacitem a alta administração e os colaboradores da Servix sobre as melhores práticas de Prevenção à Corrupção.

Todos os novos funcionários contratados e todas as pessoas jurídicas contratadas (Parceiros, Colaboradores, Representantes, etc.) deverão se submeter ao treinamento de Compliance, Integridade e Prevenção à Corrupção.

Serão promovidos treinamentos de reciclagem a todos os colaboradores que tenham realizado o último treinamento há mais de 1 (um) ano, assim como em caso de alterações legislativas ou em caso de alguma necessidade específica identificada.

Serão também implementados palestras, seminários e eventos destinados aos colaboradores da Servix (segmentados em subgrupos ou não) sempre que for pertinente a algum fim específico.

Da mesma forma, aos colaboradores que atuem mais diretamente no relacionamento com clientes ou parceiros comerciais e aos que exerçam função de definição estratégica nos processos de vendas para clientes serão ministrados treinamentos que abordam, dentre outros, tópicos de certificação ISO 37001:2016, Lei Anticorrupção e Legislação de Licitação.

3. Gestão da informação

A Servix adota sistema de Gestão da Informação visando não só o aprimoramento da condução dos negócios, mas também a transparência das ações praticadas, o que resulta em maior possibilidade de verificação pelas diversas áreas sobre a lisura dos procedimentos adotados.

A Servix utiliza-se de Sistema de Gerenciamento de Relação com o Cliente (CRM em inglês) para o controle das prospecções comerciais e da gestão estratégica interna, chamado Sistema de Gestão Servix (SGS).

O SGS concentra o registro da maior parte das ações dos colaboradores da empresa quando envolve novos processos de vendas. Os acessos aos registros do SGS estão escalonados de forma que permitem o monitoramento e fiscalização das ações por áreas segmentadas da empresa, enquanto preserva a estratégia comercial ao restringir o acesso a pessoas que não devem conhecer determinadas informações.

Para o atendimento técnico de clientes, a Servix trabalha com sistema de chamados que registra todos os contatos havidos pela equipe para atender dúvidas ou necessidades de clientes. Por meio de tal sistema, os clientes demandam atendimentos diversos, sendo que o sistema possibilita a comunicação compartilhada e mantém registros para acessos futuros.

4. Registros contábeis

A Servix conta com procedimentos contábeis validados por empresa de 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 registros efetuados. Toda a documentação comprobatória dos eventos contábeis é arquivada e mantida à disposição pelo prazo requerido na legislação.

Além dos controles físicos, a Servix 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 mantém com a administração pública relacionamentos comerciais, que traduzem em benefícios mútuos. Com vias a manter parcerias sustentáveis com seus clientes, a empresa se posiciona de maneira enfática contra a prática de atos que infrinjam a legislação vigente.

Por meio das 4 instâncias de seu Programa de Compliance os colaboradores são orientados sobre condutas recomendadas, aceitáveis e aquelas inadequadas no relacionamento com o setor público.

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

Pela manutenção de treinamentos e palestras específicos voltados à prevenção e o combate à corrupção dos envolvidos em processos licitatórios, 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 disponibiliza Ouvidoria e Canal de Denúncia, se comprometendo a investigar todos os casos relacionados.

6. Ouvidoria

É disponibilizado um canal para denúncias em geral de atos inconvenientes ou ilícitos, incluindo atos de corrupção, infração às boas relações trabalhistas, assédio, etc. praticado por qualquer colaborador da Servix ou por seus clientes.

A Ouvidoria é operada por empresa terceirizada, fora dos quadros de funcionários da Servix, com acesso direto à Diretoria e reporte ao Diretor-Presidente, o que garante sua independência.

As denúncias podem ser feitas por diferentes canais: e-mail (ouvidoria@servix.com), chamadas telefônicas (número: 11-91409-1174), mensagens de texto ou WhatsApp (11-91409-1174) ou pelo preenchimento de formulário no site www.servix.com/compliance.

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/fundamentada.

Apesar de todas as mensagens serem tratadas de forma confidencial, são aceitas mensagens anônimas por qualquer dos canais, caso o denunciante se sinta mais confortável.

O funcionamento da Ouvidoria será detalhado em política específica.

7. Comitê de Ética

O Comitê de Ética é formado pelos sócios da Servix e pelo responsável pela área de Risco e Compliance. Todos os membros do Comitê podem convocar sua reunião.

Ao Comitê de Ética cabe analisar demandas excepcionais tais como a) denúncias recebidas pelo canal de Ouvidoria ou outro canal de comunicação; b) suspeitas identificadas pela alta gestão ou c) qualquer outra demanda que possa configurar desobediência às diretrizes fixadas no Programa de Compliance.

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. Para sua orientação ou tomada de decisão, o Comitê de Ética poderá colher informações e opiniões de quaisquer departamentos como Jurídico, Gestão de Pessoas, etc.

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 agentes que cometerem irregularidades que configurem infração ao Código de Conduta ou Programa de Integridade estarão sujeitos a sanções que visarão a prevenção, interrupção ou correção dos atos praticados.

Em caso de infração praticada por funcionário, as sanções podem ser a) advertência verbal, b) advertência por escrito; c) suspensão e d) demissão (com ou sem justa causa, a depender da hipótese).

Caso o infrator seja terceirizado, pode ocorrer a suspensão ou rescisão do contrato, com ou sem a cobrança de multa.

Além das medidas administrativas, os infratores estarão sujeitos às medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis com o objetivo de reparar o dano ou apurar eventual responsabilidade criminal.

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 para ser alocado em outras funções compatíveis com seu cargo, configurando afastamento preventivo e não punitivo. Da mesma forma, é possível a solicitação da suspensão do contrato firmado com terceiro enquanto se apura a conduta supostamente irregular.

9. Comunicação

A Servix mantém uma política de comunicação ativa com seus funcionários, colaboradores, parceiros, fornecedores e clientes, direcionada à divulgação de documentos que orientem condutas dentro dos padrões éticos e morais esperados pela empresa.

As principais formas de comunicação são o e-mail profissional, as plataformas eletrônicas de troca de mensagens (Teams e WhatsApp), palestras com listas de presença, treinamento com registro de conteúdo e participantes e outras que venham a se mostrar eficazes.

Incentiva-se a prevalência das comunicações por canais institucionais, para a manutenção do registro das conversas.

Devido à importância do Programa de Compliance, todos que estiverem sujeitos aos seus preceitos deverão assinar um Termo de Conhecimento atestando sua ciência acerca dos documentos, assim como preencher declarações de Relação com Pessoa Exposta Politicamente e Conflito de Interesses.

Os documentos que forem imprescindíveis à orientação dos funcionários, colaboradores, contratados e fornecedores estarão disponíveis em canais de amplo acesso como website, intranet e pastas públicas na rede da empresa.

Dada a agilidade na tomada de decisão e para que tal processo decisório não fique engessado, incentivamos nossos colaboradores a registrarem as decisões e principais tópicos abordados em alguma das plataformas de comunicação empresarial para posterior divulgação e transparência.

10. Patrocínios e doações

A Servix não realiza doações ou patrocínios para partidos políticos, candidatos a cargos políticos ou campanhas políticas.

São admitidas doações para entidades filantrópicas, desde que não estejam vinculadas a qualquer partido ou personalidade política. O Patrocínio de eventos deverá ser objeto de deliberação da Diretoria e, quando necessário, objeto de avaliação pela área de Risco e Compliance.

As hipóteses de cabimento de despesas que envolvam agentes públicos serão detalhadas em política própria.

11. Fusões, Aquisições e Reestruturações societárias

As operações societárias na Servix devem ser precedidas de efetivas práticas de prevenção à corrupção.

Deverão ser conduzidas investigação e auditoria sobre 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, assim como análise da situação legal da empresa, no que diz respeito à lavagem de dinheiro e corrupção.

Os processos de análise poderão ser conduzidos internamente ou por meio de advogados e auditores independentes, caso a complexidade do caso assim exija.