

# PROGRAMA DE INTEGRIDADE DOS CORREIOS

Atualização novembro/2019



## Sumário

1.	APRESENTAÇÃO .....	3
2.	PREÂMBULO .....	4
3.	ABRANGÊNCIA .....	4
4.	DIMENSÕES DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE.....	5
4.1.	INTEGRIDADE É NOSSO COMPROMISSO .....	5
4.1.1.	Comprometimento da alta administração com o Programa de Integridade.....	6
4.1.2.	Instância responsável pelo programa .....	7
4.2.	TRATANDO OS NOSSOS RISCOS .....	8
4.3.	INDUTORES DA MUDANÇA .....	8
4.3.1.	Padrões de conduta aplicáveis a todos os empregados e administradores .....	8
4.3.2.	Relacionamento com terceiros .....	9
4.3.3.	Diligências Prévias.....	10
4.3.4.	Patrocínios, contribuições, doações, oferta de brindes e material promocional 10	
4.3.5.	Registros contábeis e controles internos das demonstrações financeiras.....	10
4.3.6.	Verificação dos processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias	11
4.3.7.	Canal de denúncias.....	11
4.3.8.	<i>Background Check</i> de Integridade .....	12
4.3.9.	Compliance Concorrencial.....	13
4.4.	CULTURA PARA A INTEGRIDADE .....	13
4.4.1.	Comunicação e treinamento sobre o programa .....	13
4.4.2.	Transparência pública .....	14
4.4.2.1.	Acesso à informação.....	14
4.5.	LIÇÕES NECESSÁRIAS E TRANSFORMAÇÃO CONTÍNUA.....	14
4.5.1.	Monitoramento do programa .....	14
4.5.2.	Interrupção de irregularidades ou infrações detectadas.....	15
4.5.3.	Medidas sancionadoras .....	15
4.5.3.1.	Irregularidades relacionadas à ética .....	16
4.5.3.2.	Irregularidades relacionadas à disciplina.....	16
4.5.3.3.	Irregularidades praticadas por pessoas jurídicas .....	16
5.	GLOSSÁRIO.....	17

## 1. Apresentação

*A gestão da integridade é baseada em um modelo de conduta ética, servindo de exemplo para todos os relacionamentos dos Correios, empregados e sociedade com seus fornecedores e parceiros, de modo a ratificar e promover apoio irrestrito às práticas estabelecidas no Programa de Integridade dos Correios, assim como na demonstração e compromissos públicos assumidos por meio de adesão a acordos, pactos e iniciativas públicas voltadas ao estabelecimento de padrões de integridade e combate a toda e qualquer forma de corrupção e fraude.*

*É essencial para a gestão da integridade que todos os empregados demonstrem, por meio do exemplo pessoal, a todos os nossos clientes, fornecedores e parceiros comprometimento com as normas de conduta e valores éticos preconizados pelo Programa de Integridade. A integridade tem de estar no centro das ações de cada um de nós.*

*Lidere com ética e combata os desvios: estabeleça um comportamento para encorajar e reforçar o comportamento ético de suas lideranças e empregados. Mais do que isso, demonstre estar sempre agindo de acordo com os interesses da empresa, de modo que todos os empregados confiem que sua liderança e ações estão sendo pautadas estritamente no interesse de melhor servir à empresa.*

*General Floriano Peixoto Vieira Neto*

*Presidente dos Correios*

*General Celso José Tiago*

*Diretor de Governança, Compliance e Segurança*

## 2. Preâmbulo

Do ponto de vista conceitual, o *compliance* é o dever de cumprir, de estar em conformidade e de fazer cumprir regulamentos internos e externos relacionados às atividades da instituição.

Os Correios possuem um Sistema de Governança Corporativa no qual o *compliance* tem o papel de ampliar e consolidar as ações de fomento à integridade, à conduta ética e à transparência, buscando o fortalecimento institucional por meio de um ambiente de negócios íntegro que se torne um diferencial competitivo no mercado.

Nesse sentido, o *compliance* tem por função promover a integridade e a conformidade organizacional, zelar pelo cumprimento de leis, normativos, políticas e diretrizes internas, demais regulamentos aplicáveis e padrões éticos, orientar e conscientizar quanto à prevenção de atividades e de condutas que possam ocasionar riscos de não conformidade aos Correios e às partes interessadas.

É necessário entender que a gestão da integridade é um instrumento de apoio ao gestor, que pode ajudá-lo a alcançar com mais rapidez e segurança os objetivos finais da empresa.

A gestão da integridade é um componente da boa governança que permite a prevenção de possíveis desvios na entrega dos resultados organizacionais e visa assegurar a lisura dos comportamentos de todos aqueles que, direta e indiretamente, se relacionam com o seu negócio.

Dessa forma, a existência de procedimentos internos é essencial para detectar e corrigir eventuais desvios de conduta, fraudes e corrupção, bem como investir em medidas preventivas, capazes de evitar que tais desvios aconteçam, de modo a proteger a imagem e o patrimônio dos Correios.

Em síntese, o Programa de Integridade dos Correios contempla um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, incentivo à denúncia de irregularidades, bem como aplicação efetiva dos códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de prevenir, detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e ilícitos.

## 3. Abrangência

O Programa de Integridade aplica-se aos membros dos Núcleos de Governança e Estratégia, aos membros da Diretoria Executiva, aos que ocupam cargos em comissão, aos empregados, aos servidores cedidos aos Correios, aos estagiários, aos prestadores de serviços, aos agentes delegados e a qualquer pessoa que esteja a serviço ou agindo em nome dos Correios, inclusive em decorrência de contratos, programas sociais, parcerias e voluntariado.

O programa orienta as relações dos Correios com todas as partes interessadas, sejam elas clientes, fornecedores, prestadores de serviços, administração pública, mercado ou sociedade.

No mesmo sentido, as políticas, as diretrizes e os padrões de integridade das controladas, coligadas, patrocinadas, mantidas e subsidiárias deverão estar alinhados à Política de *Compliance* e ao Programa de Integridade dos Correios.

## 4. Dimensões do Programa de Integridade

O Programa de Integridade dos Correios é constituído por cinco dimensões:

- I. Integridade é nosso compromisso;**
- II. Tratando os nossos riscos;**
- III. Indutores da mudança;**
- IV. Cultura para integridade;**
- V. Lições necessárias e transformação contínua.**

A figura a seguir representa a logomarca do Programa de Integridade e ilustra as cinco dimensões do programa em um ciclo contínuo de execução:



O contínuo aperfeiçoamento do Programa de Integridade, por meio das suas cinco dimensões, promove a execução, de forma coordenada, de medidas, planos, políticas, diretrizes, normas e procedimentos para a prevenção, detecção e remediação de atividades e condutas que possam ocasionar riscos à integridade.

### 4.1. Integridade é nosso compromisso

Para os Correios, promover a integridade significa agir em conformidade com nossos valores – Integridade; Respeito às pessoas; Compromisso com o resultado; Responsabilidade na prestação de serviços; Orgulho em servir à sociedade e pertencer aos Correios; e Orientação ao futuro – onde quer que façamos negócios, criando uma cultura de *compliance* promovida pela alta administração por meio de uma comunicação clara, estruturada e integrada em toda a empresa.

Por essa razão, a alta administração da empresa destaca que a "Integridade é nosso compromisso", reafirmando seu apoio irrestrito ao desenvolvimento e à contínua evolução do Programa de Integridade.

#### 4.1.1. Comprometimento da alta administração com o Programa de Integridade

A alta administração tem a responsabilidade de supervisionar e garantir a existência, qualidade e eficiência do Programa de Integridade, conforme atribuições conferidas ao Conselho de Administração, ao presidente e à Diretoria-Executiva no Estatuto Social dos Correios e em seus respectivos regimentos internos.

É composta pelo Conselho de Administração e Diretoria-Executiva e se compromete com as práticas de integridade, legalidade e moralidade na condução dos negócios da empresa.

O Conselho de Administração (CA) tem a missão de orientar os negócios dos Correios, definindo políticas, diretrizes e objetivos corporativos. Também realiza monitoramentos, inclusive das ações de integridade – por se tratar de desdobramentos da Política de Integridade, cuja aprovação é da competência do CA.

A Diretoria Executiva (DIREX) tem a missão de promover a integração e o alinhamento estratégico entre as áreas da empresa. Nesse sentido, tem forte influência na cultura de integridade, no sentido de orientar a todos, nos Correios, a respeito da implementação de políticas e procedimentos de integridade, em consonância com o arcabouço legal e normativo.

É essencial para a gestão da integridade que a alta administração dos Correios seja modelo de conduta ética, servindo de exemplo para todos os empregados, fornecedores e parceiros, de modo a ratificar e promover apoio irrestrito às práticas estabelecidas no Programa de Integridade.

O comprometimento da alta administração pode ser constatado também nas atuações e decisões dos Núcleos de Governança e Estratégia dos Correios e em suas declarações, orais ou escritas.

Como demonstração da importância que os Correios dão à integridade, foram adotadas ações pela alta administração da empresa, como a criação de áreas, aprovação de programas e procedimentos, adesão e engajamento a pactos empresariais pela integridade e contra a corrupção, conforme abaixo descrito:

**Política de Compliance** – princípios e diretrizes de *compliance* que propiciam o direcionamento para atendimento às leis, aos normativos, às políticas e aos demais regulamentos aplicáveis, para mitigação de riscos, de modo a fortalecer a governança e assegurar a sustentabilidade e a perenidade dos Correios. Disponível no Portal dos Correios e na Intranet para todos os interessados.

**Programa de Integridade dos Correios** – Contempla a união de um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade com o objetivo de prevenir, detectar e sanar irregularidades. Para a sua execução, conta com o Plano Anual de *Compliance* e Riscos (PACRI), que compreende um conjunto de ações para evolução e desenvolvimento dos padrões de integridade da empresa.

**Modelo de Sistema de Controles Internos (SCI)** – Define e estrutura as três linhas de defesa da empresa demonstrando, de forma clara, as responsabilidades e papel de cada área, de modo a não permitir lacunas e evitar a duplicação de esforços entre seus componentes, subsidiando o Núcleo de Governança na tomada de decisão e no cumprimento de suas responsabilidades.

**Estruturas corporativas** – Existência de áreas responsáveis por coordenar as ações de implementação, disseminação e manutenção do Sistema de Controle Interno, promoção da integridade organizacional e da conformidade com leis, normas, gerenciamento corporativo de riscos, segurança empresarial e correição.

**Adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção** – Os Correios aderiram, em 2019, ao Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, assumindo o compromisso público de combater a corrupção com a implementação e melhoria contínua de práticas de integridade, ética e transparência. A partir das orientações explícitas no texto do pacto, a empresa passou a direcionar, de forma compartilhada com as melhores iniciativas dos signatários, seu esforço pela criação e manutenção de políticas e procedimentos de promoção de integridade, bem como de prevenção e combate à corrupção.

**Acordo de Cooperação Técnica com a Polícia Federal** - Acordo firmado para coordenação e/ou execução de ações integradas, destinadas à prevenção e repressão a ilícitos penais, bem como ao planejamento de ações e desenvolvimento de projetos institucionais e de interesse comum, voltados para a área de recursos humanos, inteligência, tecnologia da informação, entre outras.

**Engajamento às iniciativas de integridade nos negócios da *Alliance for Integrity*** – Seguindo o contexto da disseminação dos princípios do Programa de Integridade, em 2019 os Correios passaram a difundir, no âmbito de seus negócios, as iniciativas promovidas pela *Alliance for Integrity* que visam incentivar a transparência e a integridade no sistema econômico.

#### **4.1.2. Instância responsável pelo programa**

O Sistema de *Compliance* e Riscos dos Correios está sob a gestão da Diretoria de Governança, *Compliance* e Segurança (DIGOV), órgão corporativo de *compliance* que tem suas atribuições elencadas no Manual de Organização e na Política de *Compliance* dos Correios.

Para o cumprimento das suas atribuições, a área de *compliance* atua de forma integrada com outras áreas da empresa, tais como Riscos, Controle Interno, Comissão de Ética, Ouvidoria, Gestão de Pessoas, Correição, Jurídica e Auditoria.

Possui, também, a função de zelar pelo cumprimento de leis, normativos, políticas e diretrizes internas e regulamentos aplicáveis, de forma que a prevenção, a detecção e a correção de riscos à integridade façam parte das rotinas diárias do corpo funcional dos Correios.

Conforme Estatuto Social da empresa, a área de *compliance* poderá se reportar diretamente ao Conselho de Administração em situações em que se suspeite do envolvimento do presidente dos Correios em irregularidades ou quando este se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.

## 4.2. Tratando os nossos riscos

A gestão dos riscos dos Correios é realizada em nível corporativo por meio da disponibilização de métodos corporativos de gerenciamento de riscos para a identificação e o monitoramento dos riscos que podem comprometer o alcance dos objetivos estabelecidos pelos Correios, e tem suas bases alicerçadas na Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração.

Os Correios adotam o modelo das três linhas de defesa para o gerenciamento de riscos, visto que esse facilita a compreensão da gestão e do controle dos riscos, clarificando as funções e os deveres de cada área e empregados e promove a gestão dos riscos e seus controles de forma contínua.

Dessa forma, o gerenciamento de riscos dos Correios é realizado pelos gestores dos processos, projetos e/ou atividades, que devem identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos que podem comprometer o alcance dos objetivos organizacionais.

Os riscos relacionados à integridade são identificados, tratados e monitorados com base no Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos e servem de subsídio para a elaboração do Plano Anual de Integridade dos Correios.

## 4.3. Indutores da mudança

Os indutores da mudança constituem-se em instrumentos e mecanismos do Programa de Integridade. São eles: Código de Conduta Disciplinar de Pessoal, Código de Conduta Ética e Canal de Denúncias, além de procedimentos para prevenir fraudes em licitações, no relacionamento com terceiros, fidedignidade dos registros contábeis e controles internos das demonstrações financeiras e verificação dos processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias.

Espelham de forma ampla e direta os valores e condutas esperadas e proibidas a todos dentro da organização, incluindo os empregados e a alta direção, bem como os mecanismos a serem utilizados pelos empregados na construção e fortalecimento do Programa de Integridade.

### 4.3.1. Padrões de conduta aplicáveis a todos os empregados e administradores

O conjunto de disposições e regulamentos internos que estabelecem os padrões de conduta aplicáveis a todos os empregados dos Correios está reunido no Código de Conduta Ética e no Código de Conduta Disciplinar.

O Código de Conduta Ética dos Correios visa à prevenção de desvios éticos de conduta, promovendo a disseminação da identidade corporativa e orientações sobre os compromissos de agir sempre de acordo com princípios fundados na legislação e na ética, em todas as relações, bem como as sanções consequentes do descumprimento desses dispositivos.

Abrange os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria-Executiva, contratados em regime de livre provimento, empregados, servidores cedidos aos Correios, estagiários, prestadores de serviços, agentes delegados e quaisquer pessoas que estejam a serviço dos Correios, inclusive em decorrência de contratos de prestação de serviço, programas sociais, parcerias e voluntariado.

No Código de Conduta Ética são abordados, dentre outros temas:

- Princípios éticos fundamentais;
- Compromissos dos Correios em relação aos empregados; ao governo e à sociedade; aos clientes; aos fornecedores e parceiros; aos concorrentes;
- Compromisso dos empregados em relação aos Correios;
- Repúdio a condutas delituosas decorrentes de práticas que configurem atos de corrupção e fraude, situações que possam configurar conflito de interesses e nepotismo;
- Presentes e brindes;
- Canais para denúncias ou consultas relacionadas a questões de natureza ética, de conduta disciplinar e de proteção ao denunciante

O Código de Conduta Disciplinar de Pessoal dos Correios visa à prevenção de desvios de conduta e de integridade, atos de corrupção e de fraude, promovendo a disseminação de orientações quanto aos deveres e às proibições, bem como sobre as sanções consequentes do descumprimento desses dispositivos.

Abrange os membros da Diretoria Executiva, cedidos aos Correios, todos os empregados, inclusive aqueles liberados dos Correios às empresas do mesmo grupo econômico (controladas, coligadas ou subsidiadas) e para entidades sem fins lucrativos, mantidas ou patrocinadas pela empresa, jovens aprendizes e estagiários, quando estiverem nas dependências da organização ou a serviço dos Correios.

No Código de Conduta Disciplinar de Pessoal são abordados, dentre outros temas:

- Deveres, proibições e penalidades;
- Assédio moral, sexual e discriminação;
- Nepotismo e conflito de interesses;
- Recebimento de brindes e presentes;
- Improbidade administrativa e corrupção;
- Sigilo, confidencialidade e segurança da informação;
- Proteção ao denunciante de boa-fé;
- Uso de mídias sociais;
- Respeito à diversidade.

O Código de Conduta Ética e o Código de Conduta Disciplinar de Pessoal estão disponíveis na intranet e na internet (Portal do Correios: [www.correios.com.br](http://www.correios.com.br)). Podem, ainda, ser acessados a qualquer momento pelos empregados por meio do aplicativo Sou Correios, disponível para *smartphones* ou *tablets*.

#### **4.3.2. Relacionamento com terceiros**

A fim de prevenir fraudes e ilícitos no escopo de processos licitatórios, os Correios atuam de forma preventiva na ocorrência de atos de corrupção ativa e passiva, assim como em qualquer prática ou ato que configure ou possa configurar violação dos princípios da moralidade pública e probidade administrativa ou que coloque em risco a imagem dos Correios e de seus negócios no relacionamento com terceiros e demais partes interessadas.

Para tanto, os Correios disponibilizam orientações no Código de Conduta Ética que regem o relacionamento entre os prepostos das empresas e os representantes dos Correios (membros de Comissão de Licitação, fiscais e gestores de contratos).

Os instrumentos convocatórios estabelecem condições de participação na licitação pelos fornecedores, fundamentadas nas vedações previstas na Lei 13.303/16, inclusive com modelo de declaração, no qual o fornecedor afirma não estar incurso em nenhuma proibição legal ou editalícia. Também preveem como requisito de habilitação a ausência de registro de

condenações cíveis por ato de improbidade administrativa, disponível no Portal do Conselho Nacional de Justiça/CNJ, conforme disposto no Acórdão TCU nº. 1.793/11 – Plenário.

Nos procedimentos de gestão de contratos, respeita-se a segregação de funções na fase de gestão, na definição de atores distintos para atuar no monitoramento e avaliação do desempenho do fornecedor, no sentido de mitigar a ocorrência de irregularidades. Adicionalmente, existe cláusula contratual específica sobre práticas de *compliance* e anticorrupção, na qual os contratados declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção contidas na legislação brasileira, respeitar o Código de Conduta Ética e combater qualquer iniciativa contrária à Lei de Defesa da Concorrência, sob pena de rescisão contratual, perdas e danos e demais sanções aplicáveis. Os Correios disponibilizam para os seus fornecedores, no endereço eletrônico a seguir indicado, a Cartilha do Fornecedor, que visa estabelecer a transparência nas relações da empresa com o fornecedor e o cumprimento dos objetivos organizacionais por meio de normas e procedimentos para aprimorar esse relacionamento: <https://www.correios.com.br/sobre-os-correios/para-fornecedores/cartilha-do-fornecedor>.

A Cartilha do Fornecedor aborda, entre outros temas:

- Os negócios dos Correios, sua Missão, Visão e Valores;
- Política interna e canais existentes para o relacionamento com os fornecedores; e
- Os princípios e as normas éticas estabelecidos no Código de Conduta Ética dos Correios.

#### **4.3.3. Diligências prévias**

Os Correios demonstram seu compromisso com a ética e a integridade em seus relacionamentos e negócios com adoção de regras e procedimentos que comprovem as boas práticas de prevenção e combate à corrupção e à fraude. Uma das práticas desenvolvidas é a análise de *Due Diligence* de Integridade (DDI) no cadastro de fornecedores. Esse processo baseia-se em conhecer os perfis das empresas que se relacionam com os Correios e analisá-las preventivamente, sob a ótica da integridade.

#### **4.3.4. Patrocínios, contribuições, doações, oferta de brindes e material promocional**

Os Correios possuem Política de Patrocínio disposta no Manual de Comunicação, que trata, dentre outros temas, da proibição de patrocínios a:

- Projetos de natureza político-partidária e projetos de natureza religiosa (excetuando-se, no último caso, aqueles enquadrados no segmento patrimônio imaterial);
- Projetos que tenham promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, conforme Decreto 6.555/2008;
- Projetos que incentivem o uso de bebida alcoólica, cigarro ou outras drogas;
- Projetos que envolvam, na sua produção, a participação de empregado, dirigente dos Correios ou pessoa que tenha com estes vínculo de parentesco de até terceiro grau.

Os patrocínios permitidos são realizados apenas para projetos específicos, em consonância com os objetivos estratégicos da empresa.

#### **4.3.5. Registros contábeis e controles internos das demonstrações financeiras**

Os Correios elaboram as demonstrações financeiras em conformidade à legislação vigente, primando pela transparência, integridade e confiabilidade das informações. Para tanto, a empresa conta com o Departamento de Contabilidade, que tem o objetivo de administrar,

controlar e coordenar as atividades relacionadas à contabilidade societária, contabilidade gerencial, políticas e diretrizes contábeis; e com o Departamento Tributário, que tem por objetivo administrar, controlar e coordenar as atividades relacionadas à gestão fiscal e tributária da empresa.

Juntos, os dois departamentos controlam a gestão societária e fiscal dos Correios e devem garantir a escrituração íntegra e consistente, conforme estabelece a política contábil aprovada pelo Conselho de Administração dos Correios.

Entre as medidas tomadas para garantir a plena aplicação da norma contábil, considerando os processos que impactam significativamente as demonstrações Financeiras, destacam-se:

- Contratação anual de empresa especializada em cálculos atuariais para rever e mensurar o valor das obrigações com os benefícios pós-emprego (previdência complementar e assistência à saúde) concedidos aos empregados e dependentes;
- Verificação anual dos imóveis que apresentam indicativos de perda ou perda já reconhecida para garantir a manutenção desses imóveis ao valor recuperável;
- Diretriz para avaliação, a cada cinco anos, de toda a carteira de imóveis, a fim de validar a consistência da base de indicativos de perda dos imóveis, garantindo que esses ativos estejam registrados pelo valor recuperável nas demonstrações financeiras, conforme estabelece a legislação;
- Realização de treinamentos anuais das novas normas internacionais para todos os profissionais contábeis envolvidos no processo, em atendimento ao Programa de Educação Continuada (PEC), obrigatório desde o ano de 2018.

Na mesma linha, a empresa celebrou contrato para que as demonstrações financeiras trimestrais e anuais sejam avaliadas por empresa de auditoria independente.

Com respeito aos registros contábeis, que em grande parte ocorrem por meio de instruções automáticas de contabilização entre os módulos do ERP/JDE e por integrações "banco a banco" com sistemas legados, as transações da empresa são adequadamente contabilizadas e estão sob constante monitoramento com vistas à implementação de melhoria.

Por fim, cabe destacar que os resultados mensais são apresentados para a Diretoria Executiva e para os conselhos (Fiscal e de Administração) com o objetivo de subsidiar a tomada de decisão durante o processo de gestão da empresa.

#### **4.3.6. Verificação dos processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias**

Primando pela integridade e pela confiabilidade do processo de constituição de negócios por meio de parcerias societárias, os Correios contam com o Departamento de Investimento e Participações (DEINP), que tem como função coordenar as atividades relacionadas à formatação e à gestão de participações e possui processos e controles específicos para prevenção e diligências necessárias.

#### **4.3.7. Canal de denúncias**

O Canal de Denúncias é um elemento indispensável no combate a fraudes e corrupção, na fiscalização do uso dos recursos e no controle da gestão pública.

Os Correios incentivam o uso do Canal de Denúncias de forma responsável, disponibilizando diversos meios para que empregados, clientes e demais partes interessadas que atuam direta ou indiretamente com a empresa possam acessá-lo e registrar qualquer situação que indique

violação ou potencial transgressão dos princípios éticos, políticas, normas, leis e regulamentos de integridade aplicáveis aos Correios.

O Canal de Denúncias pode ser acessado pelos seguintes meios:

**Pela internet:** <http://www.correios.com.br/fale-com-os-correios/denuncia>

**Por telefone:** 0800 725 0100

**Por carta ou presencial:** Ouvidoria dos Correios - SBN, Quadra 1, Bloco A, 15º andar, Ala Norte, 70002-900 – Brasília/DF

Por meio desse canal, é possível apresentar denúncias sobre os seguintes assuntos:

- Fraude
- Corrupção
- Improbidade administrativa
- Assédio
- Discriminação
- Conduta inadequada do agente
- Outras irregularidades

A Ouvidoria é o órgão responsável pelo recebimento das denúncias que envolvem os Correios, suas controladas, mantidas e subsidiárias, bem como pelo encaminhamento, para apuração, daquelas que têm elementos mínimos como fato e agente que praticou o ato ilícito ou irregular. As denúncias são apuradas de acordo com os prazos legais e regulamentares.

Juntamente com os órgãos apuradores, a Ouvidoria faz a gestão das informações das denúncias, atuando como fonte de retroalimentação para subsidiar o constante aprimoramento do Programa de Integridade.

É possível apresentar denúncia anônima, exceto nos casos de assédio moral ou sexual e de discriminação, em que são aceitas apenas denúncias identificadas e apresentadas pelas próprias vítimas ou por responsável legal, se a vítima for menor ou incapaz.

No caso de denúncia identificada, os Correios asseguram a reserva da identidade do denunciante.

Os denunciantes de boa-fé que sofrerem retaliação por terem comunicado à empresa alguma irregularidade podem apresentar denúncia no mesmo canal.

#### **4.3.8. Background Check de Integridade**

Como iniciativa do compromisso dos Correios com o fortalecimento da ética e da integridade, a empresa adota, como boa prática, o procedimento de *Background Check* de Integridade, com o objetivo de mitigar riscos à integridade e subsidiar a tomada de decisão de gestores nas designações para funções técnicas e gerenciais. São avaliados no processo as regras e critérios para ocupação de funções estabelecidas nos normativos internos.

O Comitê de Elegibilidade dos Correios (COELE), em atendimento ao disposto no art. 10 da Lei 13.30/2016, ao art. 30 do Decreto 8.945/2016 e ao art. 94, Inciso I do Estatuto Social dos Correios, realiza a verificação de conformidade nas indicações de administradores, membros do Conselho Fiscal da empresa, bem como dos representantes dos Correios em suas

entidades patrocinadas, subsidiárias, mantidas, coligadas e controladas, sendo analisados aspectos relativos à integridade (reputação) dos candidatos a órgãos estatutários.

#### **4.3.9. Compliance concorrencial**

Com vistas a atuar em conformidade com as exigências do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) e da Lei 12.529/2011, os Correios passaram a incorporar em sua gestão ações de *compliance* concorrencial. Essas ações são estruturadas por meio de programa específico, cujo objetivo é promover iniciativas que garantam a conformidade legal e a adoção de medidas que sejam eficientes no combate a condutas anticompetitivas por parte de todos os atores nas relações comerciais da empresa, zelando pela realização do interesse coletivo com a garantia do monopólio e da universalização dos serviços postais, com qualidade, e pela boa reputação dos Correios perante a sociedade.

O Programa de *Compliance* Concorrencial prevê medidas para que os Correios sigam uma política comercial plenamente compatível com o princípio da livre concorrência, em fiel observância ao disposto na Lei de Defesa da Concorrência.

Os Correios buscam o fortalecimento institucional por meio de um ambiente de negócios probo, íntegro e capaz de ser o diferencial competitivo da empresa no mercado, com foco na Lei de Defesa da Concorrência (Lei 12.529/2011), garantindo, contudo, a universalização dos serviços postais com qualidade.

### **4.4. Cultura para a integridade**

Como forma de promover a cultura da integridade e garantir a efetividade do programa, os Correios disseminam diretrizes e mecanismos de integridade por meio da realização contínua de ações de educação, tais como cursos à distância, Treinamento no Local de Trabalho (TLT), palestras, videoconferências, campanhas, comunicados, publicações, entre outras modalidades, as quais contêm temas comuns a todos os empregados e temas específicos àqueles que desenvolvem atividades com maior exposição aos riscos à integridade.

Ademais, os Correios prezam pela divulgação do maior número possível de informações de interesse público no portal dos Correios na internet, cujo objetivo é garantir o direito do exercício do controle social, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012). De modo transparente, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é disponibilizado no portal dos Correios, na seção Acesso à Informação, onde qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar seu pedido de acesso à informação.

#### **4.4.1. Comunicação e treinamento sobre o programa**

Os Correios realizam comunicação e treinamento contínuos sobre os princípios balizadores das normas de integridade adotadas pela empresa. Adicionalmente, também são divulgadas por meio da disponibilização do Programa de Integridade, do Código de Conduta Ética e do Código de Conduta Disciplinar.

Como forma de dar ampla divulgação e acesso aos interessados, os Correios disponibilizam o Programa de Integridade e o Código de Conduta Ética em seu portal na internet.

O Código de Conduta Ética e também o Código de Conduta Disciplinar de Pessoal estão disponíveis no aplicativo Sou Correios para *smartphones* e *tablets*, além de constarem nos manuais da empresa.

Ademais, tanto os códigos de Conduta Ética e de Conduta Disciplinar de Pessoal quanto o Programa de Integridade estão disponíveis na intranet dos Correios.

Com o objetivo de disseminar diretrizes e mecanismos de integridade, a área de *Compliance*, em parceria com a Universidade Corporativa dos Correios, Comissão de Ética dos Correios e Corregedoria, realiza continuamente ações de educação, tais como cursos à distância, Treinamento no Local de Trabalho (TLT), palestras, videoconferências, campanhas, comunicados, publicações, entre outras modalidades, as quais contêm temas comuns a todos os empregados e específicos aos que desenvolvem atividades com maior exposição aos riscos à integridade.

Os Correios promovem e incentivam a realização de capacitações anuais sobre integridade aos membros dos conselhos de Administração e Fiscal e da Diretoria Executiva.

As áreas de comunicação e capacitação elaboram planos anuais de comunicação e de educação no âmbito do Sistema de Governança Corporativa que contemplam a gestão da integridade. Tais planos são elaborados para planejamento e implementação das ações de comunicação e capacitação a serem priorizadas e desenvolvidas visando melhorias nos processos e alcance dos objetivos organizacionais.

#### **4.4.2. Transparência pública**

##### **4.4.2.1. Acesso à informação**

Com o objetivo de garantir a transparência e o direito da sociedade ao acesso à informação, os Correios prezam pela divulgação do maior número possível de informações de interesse público em seu Portal na internet, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 e Decreto nº 7.724/2012.

Do mesmo modo, o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é disponibilizado no Portal dos Correios, na seção "Acesso à Informação", onde qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar seu pedido de acesso à informação.

#### **4.5. Lições necessárias e transformação contínua**

O Programa de Integridade é periodicamente monitorado com vistas a obter a melhoria contínua das ações de prevenção, detecção e correção de atos lesivos aos Correios. Nesse monitoramento são medidas a existência, a qualidade e a efetividade (eficácia e eficiência) das ações e controles implantados e das melhores práticas adotadas para o atendimento dos objetivos de todas as dimensões do programa.

O monitoramento visa ainda identificar se houve a interrupção de irregularidade e infrações detectadas. Nos casos em que sejam identificadas violações às normas éticas e/ou de conduta, leis e regulamentos de integridade aplicáveis aos Correios, seja por meio de denúncias ou como resultado de ações de monitoramento, a Comissão de Ética dos Correios e a Corregedoria deverão atuar de forma tempestiva com vistas à remediação das irregularidades e aplicação das penalidades devidas aos envolvidos, previstas nas respectivas normas.

##### **4.5.1. Monitoramento do programa**

O órgão corporativo de *compliance*, papel exercido pelo Departamento de *Compliance* e Riscos, conduz o monitoramento do Programa de Integridade dos Correios, na perspectiva da sua medição e melhoria contínua das ações de prevenção, detecção e correção de atos lesivos aos Correios.

Nesse monitoramento, considera-se a análise da existência, da qualidade e da efetividade (eficácia e eficiência) das ações e controles implantados e das melhores práticas adotadas para o atendimento dos objetivos de todas as dimensões do programa, com destaque para a implantação de políticas e procedimentos, de ações de treinamento e de comunicação para a retroalimentação de ações ao programa.

Por meio do Plano Anual de Integridade estabelecem-se as ações a serem implementadas em determinado exercício, conforme priorização dos riscos à integridade definidos no método corporativo de gestão de riscos.

O monitoramento é submetido aos órgãos de gestão e à alta administração por meio de reportes periódicos e em relatório anual nos quais é apresentado o status da implementação do Programa de Integridade dos Correios.

O funcionamento pleno do Programa de Integridade se dá mediante a adoção de ações permanentes de monitoramento, com aplicação de penalidades e medidas de remediação visando sua melhoria contínua, em busca de maior qualidade e efetividade das políticas e procedimentos e das ações de comunicação destinados a todo o público-alvo.

#### **4.5.2. Interrupção de irregularidades ou infrações detectadas**

Caso sejam identificadas violações às normas éticas e/ou de conduta disciplinar, leis e regulamentos de integridade aplicáveis aos Correios, seja por meio de denúncias ou como resultado de ações de monitoramento, a Comissão de Ética e a Corregedoria dos Correios atuarão com vistas à remediação das irregularidades e aplicação das penalidades devidas aos envolvidos, previstas nas respectivas normas.

Os Correios tomam conhecimento da ocorrência de irregularidades e atos lesivos por meio de vários canais, dentre os quais destacam-se:

- De ofício pelos membros da Diretoria e da Comissão de Ética (CET) e pelos órgãos integrantes do Núcleo de Governança dos Correios;
- Denúncias;
- Controles internos;
- Auditorias interna e externa; e
- Monitoramento do Programa de Integridade.

Para garantir a não ocorrência de ato lesivo nos processos de contratação, estabelecimento de parcerias, doações, patrocínios e demais processos que possam apresentar maior risco, os Correios dispõem de cláusulas em seus contratos que impõem consequências em caso de atos ilícitos praticados por terceiros (fornecedores, representantes comerciais, empresas consorciadas etc.) ou empresas a eles vinculadas.

As informações oriundas de ações éticas, disciplinares e de controles internos servem de insumo para o aprimoramento deste programa.

#### **4.5.3. Medidas sancionadoras**

A adoção do conjunto de sanções disciplinares nos Correios tem como objetivo apurar e reprimir a prática de irregularidades éticas e disciplinares, além de reforçar a importância dos padrões de conduta e de se manter a integridade, a transparência e a cultura de estar em conformidade com as leis e regulamentos na condução das atividades e negócios dos Correios.

#### **4.5.3.1. Irregularidades relacionadas à ética**

A transgressão de preceitos do Código de Conduta Ética constitui infração ética, passível de aplicação de censura, sem prejuízo de eventuais responsabilidades administrativa, civil e penal correspondentes, a serem apuradas em procedimentos próprios.

Além da aplicação da penalidade de censura, a Comissão de Ética poderá adotar as seguintes providências, previstas no Código de Conduta Ética:

- I. Encaminhamento de sugestão de dispensa de função de confiança à Presidência da empresa;
- II. Recomendação de abertura de processo disciplinar, se a gravidade da conduta assim o exigir;
- III. Encaminhamento de sugestão à Presidência de retorno do empregado ou servidor requisitado ao órgão ou entidade de origem;
- IV. Encaminhamento de sugestão à Presidência de remessa de expediente ao setor competente para exame de eventuais transgressões de naturezas diversas;
- V. Adoção de outras medidas para evitar ou sanar desvios éticos, lavrando, se for o caso, o Acordo de Conduta Pessoal e Profissional (ACPP).

Irregularidades de cunho ético cometidas pela alta direção dos Correios serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República (CEP/PR), órgão que detém a competência para julgá-las.

#### **4.5.3.2. Irregularidades relacionadas à disciplina**

A apuração e a aplicação das medidas disciplinares são realizadas pela Corregedoria dos Correios, área que detém a atribuição de gerir as atividades de correição, atuando como órgão central responsável por normatizar, controlar e exercer atividades, dentre outras, de investigação e apuração de violações ao Código de Conduta Disciplinar dos Correios. A Corregedoria dos Correios é supervisionada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Por meio da persecução disciplinar, conforme a gravidade da falta cometida, os empregados estão sujeitos às penalidades a seguir descritas, observados os princípios da ampla defesa, do contraditório, da motivação e do regular processo administrativo disciplinado pelo Manual de Controle Disciplinar (MANCOD):

- Advertência;
- Suspensão por até 30 dias;
- Rescisão contratual por justa causa.

#### **4.5.3.3. Irregularidades praticadas por pessoas jurídicas**

Caso sejam verificados indícios de infrações à Lei 12.846/2013, haverá instauração de Processo Administrativo de Responsabilização (PAR) com vistas à apuração de autoria e materialidade de atos lesivos praticados por pessoa jurídica contra o patrimônio dos Correios para aplicação das sanções previstas na lei.

## 5. Glossário

**Alta administração:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível (ABNT, 2005), tais como o presidente da empresa e os diretores. No caso das empresas estatais, estão incluídos nesse conceito, também, os membros do Conselho de Administração, quando existente.

**Agente público:** todo aquele que exerce, ainda que de maneira transitória, ou sem remuneração, por nomeação, designação, contratação, eleição ou qualquer outra forma de investidura, cargo, emprego, mandato ou função em entidades governamentais ou em empresas estatais, agências reguladoras, instituições, universidades, hospitais e órgãos de propriedade do Estado ou controlados total ou parcialmente pelo Estado.

**Canal de Denúncias:** canal utilizado para registrar qualquer situação que indique violação ou potencial transgressão de princípios éticos, de políticas, de normas, de leis e de regulamentos ou de quaisquer outras condutas impróprias e/ou ilegais. Nos Correios, as denúncias podem ser apresentadas pela intranet/internet, 0800, carta, ofício, e-mail e de forma presencial.

**Código de Conduta Disciplinar de Pessoal:** conjunto de normas de conduta disciplinar dispostas no Manual de Pessoal (MANPES), Módulo 1, Capítulo 3 Anexo 1, referentes aos deveres e proibições aplicáveis a todos os empregados da empresa.

**Código de Conduta Ética:** conjunto de normas de conduta ética disciplinadas no MANPES 1/2 Anexo 36 que visam à prevenção de desvios éticos de conduta e a consecução de seus objetivos organizacionais, promovendo a disseminação da identidade corporativa e de orientações sobre os compromissos de agir sempre de acordo com princípios fundados na legislação e na ética, em todas as relações, e sobre as sanções consequentes do descumprimento desses dispositivos.

**Coligadas:** sociedade cujo capital outra sociedade participa, com dez por cento ou mais, sem controlá-la.

**Compliance:** termo originário do verbo *to comply*, em inglês, que significa cumprir, executar, agir de acordo com legislações, normas e regulamentos vigentes. *Compliance* é um conjunto de regras, de padrões, de procedimentos éticos e legais, que, uma vez definido e implantado, será a linha mestra que orientará o comportamento da instituição no mercado em que atua, bem como a atitude dos seus empregados.

**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, conforme Lei 12.813/13.

**Controlada:** sociedade na qual a controladora, diretamente ou por meio de outras controladas, é titular de direitos de sociedade que lhe assegurem, de modo permanente, preponderância nas deliberações sociais e poder de eleger a maioria dos administradores.

**Corrupção:** Corrupção é um conjunto variável de práticas que implica trocas entre quem detém poder decisório na política e na administração e quem detém poder econômico, visando à obtenção de vantagens ilícitas, ilegais ou ilegítimas para os indivíduos ou grupos envolvidos. Na forma da lei 12.846/2013, é:

- Garantir, prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida a agente público, ou a terceiro a ele relacionado;

- Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática de qualquer ato ilícito;
- Induzir a realizar ou deixar de realizar qualquer ação em violação à sua obrigação legal;
- Obter, manter ou direcionar negócios de maneira indevida;
- Afetar ou influenciar qualquer ato ou decisão;
- Utilizar intermediário, pessoa física ou jurídica, para ocultar ou dissimular o interesse ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- Frustrar, fraudar, obter vantagem ou benefício indevido, impedir, perturbar ou manipular o caráter competitivo de procedimento licitatório;
- Dificultar atividade de investigação ou fiscalização ou intervir em sua atuação.

**Fraude:** engano intencional, apropriação indébita de recursos (artigo 158 - Código Penal) ou manipulação de dados que resulte em vantagem ou desvantagem para uma pessoa, empresa ou entidade, fazendo uso de informação privilegiada em benefício próprio ou de outrem. Ato ilegal ou ilegítimo caracterizado por engano malicioso, dissimulação ou violação da verdade, independentemente da aplicação de ameaça, violência ou força física.

**Governança corporativa:** sistema pelo qual as empresas são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle, e demais partes interessadas (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC).

**Integridade:** conduta reta, própria de pessoa honrada, ética. No âmbito corporativo, trata-se de uma qualidade ou de uma virtude da organização e de seus agentes públicos, quando atuam de maneira honrada, conforme o interesse público e os demais princípios que regem a administração pública, realizando ações que visam prevenir e combater atos ilícitos.

**Sistema de Controles Internos:** conjunto formado pela estrutura organizacional, políticas, estratégias, processos, normas e procedimentos que, sob a supervisão do Núcleo de Governança, possibilita, com razoável segurança, garantir o atingimento dos objetivos de controle.

**Riscos à integridade:** são riscos relacionados à vulnerabilidade institucional que abrange a conduta ímproba do agente público, terceiros e demais partes interessadas decorrente de violações de leis, códigos de conduta e de ética, regulamentos internos e princípios da administração pública que possam acarretar corrupção, fraude, conflito de interesses e nepotismo, dentre outros.

**Subsidiária:** empresa estatal cuja maioria das ações com direito a voto pertence direta ou indiretamente a uma empresa pública ou sociedade de economia mista.

**Terceiros:** fornecedores, prestadores de serviços ou quaisquer outras pessoas físicas e jurídicas que mantenham relação contratual com a entidade, mas não sejam abrangidas pelo conceito de colaborador.

\* \* \* \*