Programa de Compliance

Documento é público

Sumário

IDENTIFICAÇÃO GERAL 3
1. APRESENTAÇÃO 4
2. PREÂMBULO 6
3. FINALIDADE 7
4. ABRANGÊNCIA 8
5. INSTÂNCIA RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE COMPLIANCE 9
6. MODELO DE TRÊS LINHAS 10
7. PROGRAMA DE COMPLIANCE DOS CORREIOS 11
7.1. O Compromisso dos Administradores da Empresa 11
8. GOVERNANÇA CORPORATIVA 14
8.1. Prevenção 16
8.1.1. Análise de Riscos 16
8.1.2. Conformidade 17
8.1.3. Ética e Integridade 18
8.1.4. Políticas e Procedimentos 20
8.1.5. Comunicação e Treinamento 28
8.1.6. Sustentabilidade 31
8.1.7. Transparência e Prestação de Contas 31
8.1.8. Monitoramento e Melhoria Contínua 33
8.2. Detecção 34
8.2.1. Controles Internos 34
8.2.2. Instrumentos Detectivos 35
8.2.3. Canal de Denúncias 35
8.3. Resposta 36
8.3.1. Investigação 36
8.3.2. Consequências 37
9. DÚVIDAS E SUGESTÕES 39
10. GLOSSÁRIO 40

IDENTIFICAÇÃO GERAL

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS			
CNPJ: 34.028.316/0001-03 - NIRE 5350000030-5			
Empresa Pública de Capital Fechado			
Elaboração	Departamento de Compliance e Riscos		
Aprovações:	Documentos de Aprovação	Data de Aprovação	Versão
	1. 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração	22/02/2018	1ª
	2. Ofício n. 11586161/2019 - Presidência	16/12/2019	2ª
	3. 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração	30/03/2022	3ª
	4. 9ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração	27/09/2023	4ª
	5. 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração	27/11/2024	5ª

1. APRESENTAÇÃO

O Programa de Compliance dos Correios, aprovado pelo Conselho de Administração, é o conjunto de práticas de compliance consolidadas na Empresa voltadas para prevenção, detecção e resposta a ações e condutas irregulares e outros desvios éticos e de conduta, abrangendo as atividades de conformidade relacionadas à verificação da regularidade no cumprimento de obrigações legais. Mas não somente isso. É um documento que demonstra que a Empresa se concentra em garantir que uma organização atue de forma responsável e ética em relação às questões sociais: vai além do cumprimento das leis e regulamentos, buscando promover o impacto positivo na confiança, na credibilidade e na reputação institucional dos Correios na sociedade, bem como nas comunidades afetadas por suas operações.

Para os Correios, promover o compliance significa agir em conformidade e ética com nossos valores – diversidade, centralidade do cliente, sustentabilidade, presença nacional, integridade e respeito às pessoas.

Os Correios repudiam e não toleram atos de corrupção, suborno, extorsão, propina, fraude, lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e quaisquer outros ilícitos.

É dever de todos ser e estar em compliance.

Para os Administradores da Empresa, realizar os negócios de forma ética, íntegra e transparente é compromisso de todos.

Os gestores têm papel fundamental na disseminação da cultura da ética e da integridade, cumprindo e fazendo cumprir leis e regulamentos externos aplicáveis, Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios, Regulamento de Pessoal e demais normativos internos. Lidere com ética e combata os desvios.

Ainda, cada empregado pode e deve demonstrar sua cidadania e compromisso com os Correios. Além do cumprimento das normas e de eximir-se de praticar quaisquer atos ilícitos e ao denunciar situações que possam configurar corrupção, contribui-se para a promoção do compliance com respeito aos direitos humanos, com o fomento a uma cultura de inclusão, diversidade e responsabilidade ambiental.

Nesse contexto, o Programa de Compliance dos Correios apresenta as medidas de controle adotadas para mitigar os riscos da Empresa e de seus dirigentes, empregados ou terceiros incorrerem, ou serem vítimas, em eventual ato de corrupção e fraude, irregularidades, ilícitos e outros desvios éticos e de conduta ou atuarem em desconformidade com leis e regulamentos, sendo importante ferramenta de proteção da Empresa.

A integridade tem de estar no centro das ações de cada um de nós. Estabeleça um comportamento para encorajar e reforçar a conduta ética 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.

A Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração, com o auxílio do Comitê de Auditoria, apoiam este Programa de Compliance, com mecanismos que asseguram a atuação independente das áreas de integridade, gestão de riscos e controle interno, visando ao seu atendimento eficaz por meio do comprometimento contínuo e monitoramento, bem como pela demonstração de 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, o que evidencia o comprometimento dos Administradores da Empresa no fomento da cultura de integridade e no combate a corrupção e fraudes.

Fabiano Silva dos Santos
Presidente dos Correios

2. PREÂMBULO

Do ponto de vista conceitual, compliance é uma função que abrange o dever de cumprir, de estar em conformidade com leis e regulamentos relacionados às atividades da instituição, mas vai além. Inclui agir com base nos parâmetros de ética e integridade, dispostos, em especial, no Código de Conduta Ética e Integridade e no Regulamento de Pessoal. Ademais, ele se torna sustentável quando incorporado na cultura dos Correios, no comportamento e na atitude de todos os empregados.

Várias são as normas que tratam do assunto compliance. Destacamos a Lei nº 12.846/2013, o Decreto nº 11.129/2022, a Lei nº 13.303/2016, o Decreto nº 8.945/2016, as Resoluções nº 45/2022 e nº 48/2023 da Comissão Interministerial de Governança Corporativa e de Administração de Participações Societárias da União (CGPAR), o Estatuto Social dos Correios, o Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios, o Regulamento de Pessoal, as normas previstas no Manual de Governança (MANGOV), além da norma sobre Sistema de Gestão de Compliance - Requisitos com Orientações para Uso, da ABNT NBR ISO 37301:2021. Essas normas são continuamente observadas pelos Correios para promoção e manutenção do seu Sistema de Gestão de Compliance. Ademais, ressaltamos os Planos Anuais de Compliance e Gestão de Riscos, que compõem o Plano Integrado de Governança Corporativa dos Correios, por meio dos quais aprimoramos o Programa de Compliance dos Correios.

Os Correios possuem um Sistema de Governança Corporativa no qual o compliance se insere e tem o papel de ampliar e consolidar as ações de fomento à governança, à integridade, à conformidade, à responsabilidade sustentável, 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.

Ademais, o compliance se desenvolve nos Correios por meio do Sistema de Gestão de Compliance, que integra políticas, programas, processos, procedimentos e estruturas essenciais para alcançar os resultados de compliance pretendidos e agir para prevenir, detectar e responder a um ato ou procedimento de não compliance.

Nesse sentido, o compliance tem por objetivo assegurar o comprometimento dos Correios em cumprir leis, políticas, códigos e normas organizacionais, com o desenvolvimento e disseminação de uma cultura positiva de compliance em consonância com as expectativas das suas partes interessadas, salvaguardando os valores, a integridade, a ética e a imagem dos Correios, evitando ou minimizando as não conformidades, e, ainda, contribuindo para o comportamento socioambiental responsável da Empresa.

Dessa forma, a gestão da integridade é um componente importante desse sistema, que abarca mecanismos e procedimentos internos para prevenção, detecção e resposta a possíveis atos ilícitos e desvios de condutas, como fraudes e corrupções. Visa assegurar a lisura dos comportamentos de todos aqueles que, direta e indiretamente, relacionam-se com os Correios, de modo a proteger a sua imagem e patrimônio.

Em síntese, o Programa de Compliance dos Correios baseia-se no gerenciamento de riscos e abarca o disposto nas Resoluções nº 45/2022 e nº 48/2023 da CGPAR e no Decreto nº 11.129/2022, no que tange aos parâmetros de um Programa de Integridade, além das obrigações de compliance afetas aos Correios.

3. FINALIDADE

O Programa de Compliance dos Correios é um conjunto de práticas de compliance consolidadas na Empresa voltadas para prevenção, detecção e resposta às ações e condutas irregulares.

Tem como finalidade combater atos ilícitos, fraudes e corrupção, descumprimento de normas e desvios de condutas éticas; reduzir perdas financeiras e danos à reputação e à imagem da Empresa; promover a integridade organizacional e a sustentabilidade dos negócios, dentre outras, devendo ser observado por todos os empregados e gestores dos Correios e demais partes interessadas, sendo um importante instrumento de governança corporativa para proteção da Empresa e, em última instância, da sociedade.

4. ABRANGÊNCIA

Nos Correios, o compliance se desenvolve por meio do Sistema de Gestão de Compliance (SGC), que é uma estrutura que integra procedimentos, processos, políticas e estruturas essenciais para alcançar os resultados de compliance pretendidos e agir para prevenir, detectar e responder a um não compliance, sendo o Programa de Compliance um dos seus elementos.

O Programa de Compliance aplica-se a todos os integrantes do quadro de pessoal da Empresa e do seu grupo econômico, conforme Regulamento de Pessoal, bem como a quaisquer pessoas que estejam a serviço dos Correios e de suas ações, 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, parceiros, prestadores de serviços, administração pública, mercado ou sociedade. No mesmo sentido, as políticas, as diretrizes e os padrões de integridade das entidades ligadas deverão estar alinhados à Política Corporativa de Compliance e ao Programa de Compliance dos Correios.

Dada a sua importância e especificidade de alguns temas, pode-se desenvolver outros programas de compliance específicos, a exemplo do Programa de Compliance Concorrencial, onde, de forma complementar ao Programa de Compliance, estão dispostos os instrumentos específicos para mitigação dos riscos anticoncorrenciais conforme a Lei de Defesa da Concorrência (LDC) – Lei nº 12.529/2011.

5. INSTÂNCIA RESPONSÁVEL PELO PROGRAMA DE COMPLIANCE

O Sistema de Gestão de Compliance e o Sistema de Gestão de Riscos dos Correios estão sob a gestão do órgão corporativo de compliance e riscos, vinculado à Diretoria de Governança e Estratégia, o qual tem suas atribuições elencadas no Estatuto Social dos Correios, na Política Corporativa de Compliance dos Correios e no Manual de Organização, tendo a função de coordenar as ações para a promoção da integridade organizacional, da conformidade com leis, normativos e demais regulamentos aplicáveis aos Correios.

Para o cumprimento das suas atribuições, o órgão de compliance atua de forma integrada com outras áreas dos Correios, tais como: Governança, Sustentabilidade, Gestão de Riscos, Controle Interno, Gestão de Pessoas, Correição, Jurídica, bem como com a Comissão de Ética, Ouvidoria e Auditoria.

Conforme a Política Corporativa de Compliance, é compromisso dos Administradores da Empresa implementar e manter uma área de compliance efetiva, com competência apropriada, bem como assegurar a sua atuação com independência e autoridade, com os recursos necessários para o desempenho de suas atividades e com acesso direto ao Conselho de Administração dos Correios.

Ademais, consoante o Estatuto Social da Empresa, a área de compliance se reportará diretamente ao Conselho de Administração em situações em que se suspeite do envolvimento do Presidente dos Correios em irregularidades ou quando esse se furtar à obrigação de adotar medidas necessárias em relação à situação a ele relatada.

6. MODELO DE TRÊS LINHAS

O modelo das três linhas do IIA (*The Institute of Internal Auditors*) está refletido nos papéis que envolvem o gerenciamento de riscos e o sistema de gestão de compliance, haja vista a facilitação da compreensão dos papéis, clarificando as funções e os deveres de cada área e empregados, promovendo, dessa forma, a gestão dos riscos e compliance nos processos de forma contínua.

Nos Correios, foi adotado o modelo de Sistema de Controles Internos, aprovado pelo Conselho de Administração. Por meio dele, foram definidas e estruturadas as três linhas da Empresa, para o gerenciamento eficaz de riscos e controles, demonstrando as responsabilidades e o papel de cada área, de modo a não permitir lacunas e evitar a duplicação de esforços entre seus componentes.

A 1ª Linha é representada pelos empregados, gestores e órgãos que possuem a responsabilidade pelo gerenciamento e a propriedade dos riscos e são responsáveis por implementar ações proativas e reativas para promover melhoria nos processos e controles, sem prejuízo das atribuições específicas de cada processo sob sua gestão.

A 2ª Linha representa os órgãos que são responsáveis por oferecer apoio à gestão no aprimoramento dos processos organizacionais em relação a gerenciamento riscos, controles internos e conformidade. É uma função que fornece *expertise* complementar de forma corporativa.

A 3ª Linha é responsável por proceder à avaliação da operacionalização dos controles internos da gestão (primeira linha - executada por todos os níveis de gestão dentro da Empresa) e da supervisão dos controles internos (segunda linha).

7. PROGRAMA DE COMPLIANCE DOS CORREIOS

O Programa de Compliance dos Correios está estruturado por meio de três eixos de atuação e dimensões temáticas, nas quais se encaixam as principais práticas que guardam correlação direta com o eixo e dimensão, podendo contribuir, de forma secundária, nos demais eixos e dimensões, conforme figura a seguir:

7.1. O Compromisso dos Administradores da Empresa

Nos Correios, os Administradores da Empresa têm a responsabilidade de supervisionar e garantir a existência, qualidade e eficiência do Programa de Compliance, conforme atribuições conferidas ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva no Estatuto Social dos Correios e em seus respectivos regimentos internos.

Os Administradores da Empresa são o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva e se comprometem com as práticas de integridade, legalidade e moralidade na condução dos negócios da Empresa.

O Conselho de Administração tem a missão de fixar a orientação geral dos negócios dos Correios, aprovar políticas, aprovar e acompanhar o plano de negócios, estratégico e de investimentos. Também realiza monitoramentos, inclusive das ações de compliance – por se tratar de desdobramentos da Política Corporativa de Compliance.

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

É essencial para a gestão do compliance que os administradores da Empresa representem a mais forte influência na cultura de integridade, conformidade e ética, sendo a força geradora que determinará o estímulo a mudanças. Essa influência demonstra-se também

por manifestações formais de apoio ao Programa de Compliance. Ademais, o seu modelo e exemplo balizarão a conduta dos demais, inclusive fornecedores e parceiros, reproduzindo-se em efeito cascata por toda a organização.

Como demonstração da importância que os Correios conferem à temática do compliance, foram adotadas ações pelos Administradores 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 a seguir descrito:

- **Adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção** - os Correios aderiram, em 2019, ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção do Instituto Ethos, 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. Ressaltamos a assinatura do protocolo de execução, que trata das questões operacionais em relação ao Acordo de Cooperação Técnica.
- **Código de Conduta Ética e Integridade** - visa à prevenção de desvios éticos de conduta e à 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.
- **Estruturas Corporativas** - existência de áreas responsáveis por coordenar as ações de implementação, disseminação e manutenção do Sistema de Controles Internos, promoção da integridade organizacional e da conformidade com leis, normas, gerenciamento corporativo de riscos, segurança corporativa e correição.
- **Modelo de Sistema de Controles Internos dos Correios** - define e estrutura nos Correios o modelo das três linhas, demonstrando, de forma clara, as responsabilidades e o papel de cada área, de modo a não permitir lacunas e evitar a duplicação de esforços entre seus componentes. Tem como objetivo o gerenciamento eficaz de riscos e controles.
- **Programa de Compliance** - contempla a união de um conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade e conformidade com o objetivo de prevenir, detectar e responder irregularidades. Para a sua execução, conta com o Plano Anual de Compliance e Gestão de Riscos, que compreende um conjunto de ações para evolução e desenvolvimento dos padrões de integridade da Empresa.
- **Programa de Compliance Concorrencial** - contempla um conjunto de mecanismos e procedimentos internos que 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 nº 12.529/2011) garantindo, sobretudo, a universalização dos serviços postais com qualidade.

- **Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC)** - é uma iniciativa da Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (Enccla), patrocinada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) e pela Controladoria-Geral da União (CGU). O Programa tem o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil a patamares similares aos de países desenvolvidos. Em 19/05/2022, foi concluída a adesão dos Correios ao PNPC e, com isso, os Correios receberam a Marca de Participante, criada para ressaltar a atuação das empresas na promoção da integridade e da ética, na medida em que manifesta boa vontade em contribuir para um setor público reconhecido pela sociedade como honesto, e assume compromisso perante a sociedade com a implementação de boas práticas de prevenção, detecção, investigação, correção, monitoramento e transparência. No *site* institucional dos Correios, está disponível o selo de participação dos Correios no PNPC.
- **Regulamento de Pessoal** - é composto de normas gerais para a gestão de pessoas no âmbito dos Correios e disciplina as relações quanto aos direitos e deveres dos integrantes do quadro de pessoal da Empresa.

Na composição da busca pela ética, os Administradores da Empresa recebem treinamento sobre a Lei Anticorrupção, a Gestão de Riscos e o Controle Interno. Além disso, para a escolha dos membros são considerados, conforme consta do Estatuto Social dos Correios, critérios estabelecidos nas Leis nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976 e nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.

8. GOVERNANÇA CORPORATIVA

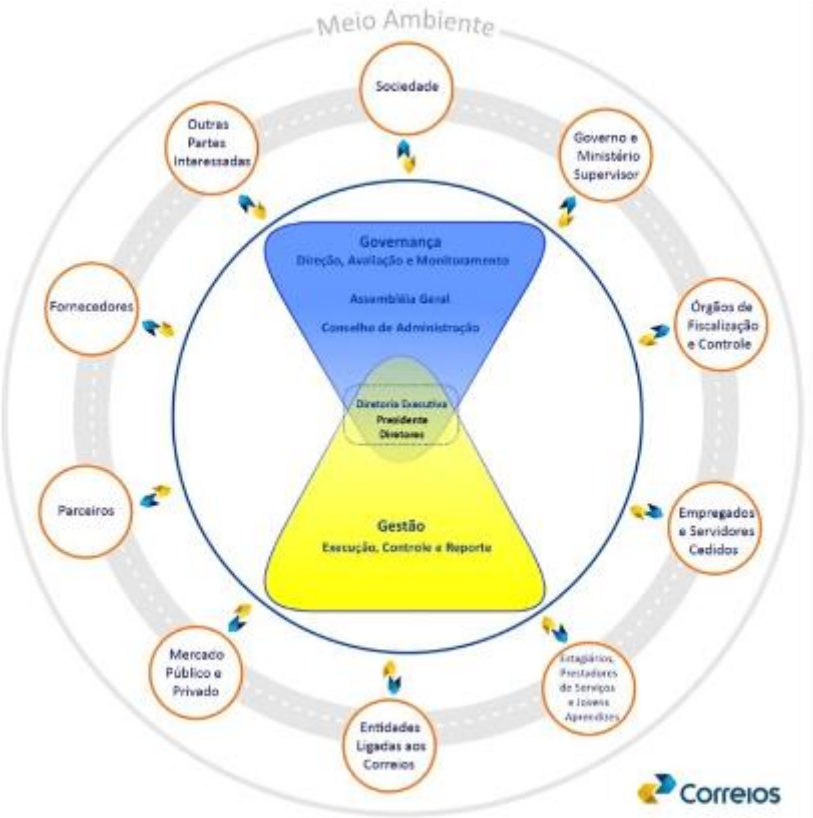
A governança corporativa dos Correios consiste em um conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle, que envolve a estrutura organizacional, a regulamentação normativa, as instâncias externas, internas e de apoio à governança, voltado a promover o direcionamento estratégico e a avaliar e monitorar a gestão, assim como promover a viabilidade econômico-financeira da Empresa e a execução de políticas públicas, contribuindo para a geração de valor sustentável a todas as partes interessadas.

Sob esse aspecto, o fluxo de informações do sistema de governança possibilita minimizar possíveis conflitos de interesses ao segregar as funções, contribuindo para que o processo decisório seja qualificado e bem informado. Além disso, as principais decisões corporativas são, em geral, tomadas coletivamente, por meio de órgãos como conselho, diretoria ou comitês.

Modelo de Governança Corporativa

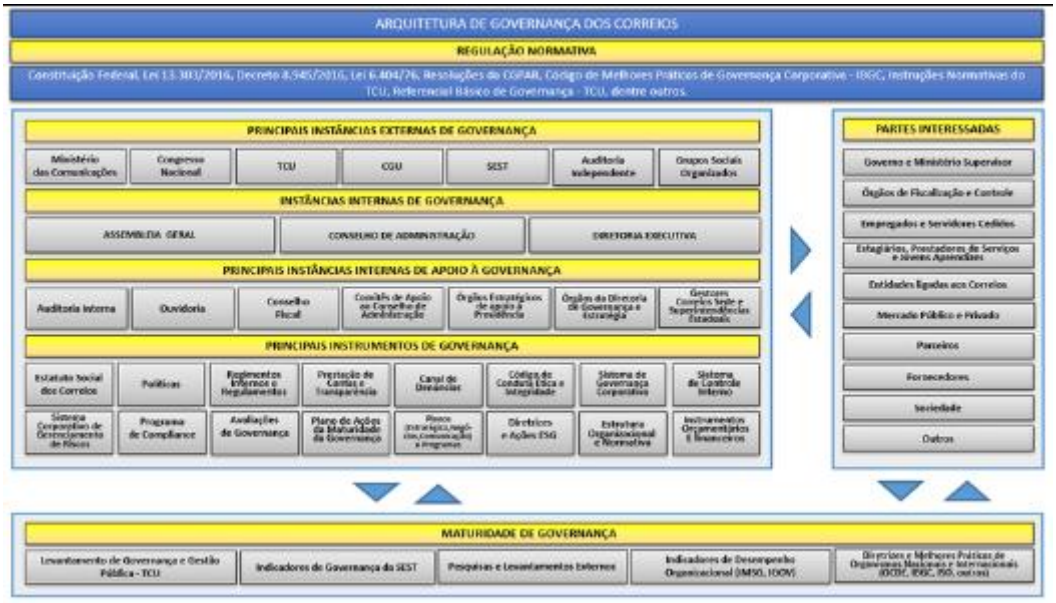
O modelo apresenta os núcleos de governança e de gestão, considerando a forma como se relacionam para a realização dos objetivos de geração de valor sustentável às partes interessadas. A governança envolve definir e se responsabilizar pelo cumprimento pela Empresa de seu propósito dentro dos parâmetros estabelecidos, enquanto a gestão é responsável pelo cumprimento dos objetivos associados.

I. A Governança, que abrange os órgãos estatutários: Assembleia Geral, Conselho de Administração e Comitês de apoio, Conselho Fiscal, Auditoria Interna, Ouvidoria e a Diretoria Executiva - é responsável pela direção e monitoramento com vistas à geração de valor sustentável;
II. A Gestão, representada pela Diretoria Executiva, Presidente, Diretores e a Gestão Tática e Operacional (formada pelos órgãos da estrutura organizacional e seus integrantes) - garante a execução dos direcionamentos emanados da Governança, bem como o controle e reporte às instâncias superiores para avaliação e monitoramento;
III. Entre as partes interessadas, devem ser considerados os clientes, empregados, estagiários e terceirizados, fornecedores, órgãos públicos, parceiros, enfim, membros da sociedade que podem afetar, ser afetados ou se sentirem afetados por uma decisão ou atividade da Empresa. Destacam-se, ainda, os órgãos de fiscalização, supervisão, controle e regulação, que desempenham importante papel de promoção da governança, em conformidade com o art. 85 da Lei nº 13.303/2016.



Fonte:https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/transparencia-e-governanca/governanca/governanca-corporativa

A arquitetura de governança apresenta o arcabouço normativo que rege os Correios, as principais instâncias, os instrumentos de governança e o relacionamento com as partes interessadas:



Fonte: https://www.correios.com.br/acesso-a-informacao/transparencia-e-governanca/governanca/governanca-corporativa

Os Correios dispõem de Política de Governança Corporativa, que tem por objetivo estabelecer princípios e diretrizes de governança corporativa que assegurem a definição do propósito organizacional, o cumprimento dos direcionadores estratégicos, assim como o alinhamento da tomada de decisão às disposições do Estatuto Social dos Correios e à legislação com a finalidade de gerar valor para as partes interessadas e promover a competitividade e a sustentabilidade da Empresa.

8.1. Prevenção

A atitude mais eficiente e proativa para preservar a perenidade dos negócios da Empresa é prevenir. A prevenção abarca atividades que, embora não impeçam totalmente a ocorrência de não conformidades, fazem parte das primeiras atividades de defesa visando diminuir o risco de suas ocorrências. Além disso, sua adoção possui o melhor custo-benefício, em relação às medidas de detecção. Em geral, devido ao melhor custo-benefício, medidas preventivas devem ser adotadas para evitar o risco de desconformidades, fraude e corrupção.

Além disso, órgãos da segunda e da terceira linha também atuam em atividades de caráter preventivo no contexto do Programa de Compliance. A Auditoria Interna, por exemplo, por meio dos trabalhos de avaliação e de consultoria.

Para desenvolvimento do eixo de prevenção, definem-se práticas baseadas nas seguintes dimensões temáticas: Análise de Riscos; Conformidade; Ética e Integridade; Políticas e Procedimentos; Comunicação e Treinamento; Sustentabilidade; Transparência e Prestação de Contas; e Monitoramento e Melhoria Contínua.

8.1.1. Análise de Riscos

A gestão dos riscos dos Correios é realizada em nível corporativo por meio da disponibilização do Método Corporativo de Gerenciamento de Riscos dos Correios e tem suas bases alicerçadas na Política de Gestão de Riscos, aprovada pelo Conselho de Administração.

Baseado na norma ABNT ISO 31000:2018, o Método de Gerenciamento de Riscos consiste no estabelecimento do contexto de gerenciamento de riscos: identificação, análise, avaliação, tratamento, monitoramento e comunicação dos riscos, conforme figura a seguir:

A avaliação de riscos é passo fundamental no desenvolvimento do Programa de Compliance dos Correios. Por meio da avaliação perene sobre os riscos de compliance, que permeiam as atividades do dia a dia, a Empresa busca ações que os mitiguem. Nos Correios, foram definidas as seguintes categorias de riscos: estratégico, integridade, mercado, financeiro, socioambiental, legal, segurança, operacional e reputacional.

Os Correios dispõem de Modelo de Governança de Riscos, que envolve componentes necessários para que os riscos, os quais possam comprometer o atingimento dos objetivos organizacionais, sejam monitorados e tratados. Para a efetividade do referido modelo, foi definida a segregação de funções nas etapas de monitoramento, destacando quais os papéis e as responsabilidades dos envolvidos: quem tem a propriedade dos riscos, quem supervisiona e quem executa as atividades de gerenciamento dos riscos, de maneira alinhada ao Sistema de Controles Internos da Empresa. A segregação de funções do modelo consiste ainda na definição dos papéis, das atribuições e das competências na execução do processo de gerenciamento de riscos, bem como das funções de autorização, validação e monitoramento necessários ao longo do processo.

O modelo determina o monitoramento como uma atividade contínua, que abrange o acompanhamento dos riscos corporativos nos contextos dos processos, nos contextos decisórios, nos lançamentos dos produtos/serviços, da estratégia e da implantação das respectivas ações de tratamento. O citado modelo contempla os aspectos referentes aos papéis envolvidos e ao monitoramento dos riscos, por meio de reuniões periódicas, nas quais as informações são apresentadas, de forma crescente hierarquicamente, ao passo que as tomadas de decisões são desdobradas em cascata decrescente.

O gerenciamento de riscos subsidia a elaboração dos planos anuais de compliance e gestão riscos dos Correios, para implementação e aprimoramento de mecanismos de compliance no contexto do funcionamento perene do Programa de Compliance dos Correios.

A integração da Governança Corporativa, Riscos e Compliance, por meio da definição de um conjunto de processos internos desenvolvidos para orientar e dar diretrizes sobre as atividades e de como as pessoas devem conduzi-las, faz com que decisões sejam tomadas de forma estratégica e de maneira racional, aliadas às práticas de gerenciamento de riscos que mapeiam, controlam e monitoram os riscos de compliance, promovem a sua maturidade, na medida em que se desenvolvem controles e processos bem definidos, ajustados à necessidade dos Correios.

8.1.2. Conformidade

Estar em conformidade é atender ao propósito de manter os Correios, seus processos, rotinas e procedimentos em estrita aderência à legislação afeta à Empresa, bem como à ética e à integridade, aos valores, às políticas e às demais normas, internas e externas, aplicáveis. Com isso, há o fortalecimento do ambiente interno de controle, bem como da imagem e da reputação da Empresa. Em outras palavras, é gerenciar a aderência dos Correios à legislação aplicável ao negócio.

Merece destaque o papel do gestor, atuando na primeira linha, buscando a conformidade e a integridade dos seus processos. É dever de todos aqueles que se submetem ao Regime Disciplinar dos Correios realizar as atividades de seu cargo/função de acordo com as orientações da Empresa, dispostas no seu sistema normativo e, ainda, com as legislações pertinentes às suas atividades, mantendo-se atualizados, conforme consta do Regulamento de Pessoal dos Correios e no Regimento Interno dos Correios.

Para auxiliar os gestores na análise de conformidade e desenho da sua estrutura organizacional e dos seus processos, produtos e serviços a leis, normativos, políticas, diretrizes internas e demais regulamentos aplicáveis, há processo definido, cujo objetivo é fortalecer o nível de conformidade dos Correios e propiciar mecanismos de verificação e monitoramento quanto ao atendimento de tais normas. O processo permite melhor gerenciamento das normas externas aplicáveis, minimizando os riscos legais e prevenindo a aplicação de penalidades à Empresa e aos empregados; aumento da conscientização dos empregados, incentivando-os a buscar conhecimento e evolução profissional; maior proteção da imagem dos Correios perante o mercado; e fortalecimento dos controles quanto à conformidade dos Correios a normas em geral.

O órgão de compliance dos Correios é responsável por zelar pelo cumprimento de leis, regulamentos e demais normas externas, monitorar, analisar e interagir com áreas afetas, acerca de marcos regulatórios, recebendo, diariamente, por meio do notificações (serviço *PUSH* da Presidência da República), atualizações sobre as legislações, a exemplo da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, da Lei de Defesa da Concorrência e das Resoluções da Comissão Interministerial de Governança e de Administração de Participações Societárias da União.

8.1.3. Ética e Integridade

Os Correios conferem grande importância à cultura da ética e da integridade. Para refletir, fomentar, disseminar e regular essa cultura, foram instituídos instrumentos que estão vinculados aos diversos assuntos relacionados à realização dos negócios da Empresa e servem como norte para o caminho de práticas éticas e íntegras.

Em consonância com as ações de disseminação da cultura da ética, da integridade e da transparência, que são referenciais para nortear as práticas adotadas pelos Administradores da Empresa, bem como para a sua avaliação de desempenho.

O Regulamento de Pessoal dos Correios, aprovado pelo Conselho de Administração, estabelece normas gerais para a gestão de pessoas no âmbito dos Correios e disciplina as relações quanto aos direitos e deveres dos integrantes do quadro de pessoal da Empresa. O Capítulo XII (Do Regime Disciplinar - Deveres e Proibições) do regulamento 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.

Estão sujeitos ao Regime Disciplinar: os empregados públicos dos Correios, inclusive aqueles cedidos a outros órgãos ou liberados às empresas do mesmo grupo econômico e entidades ligadas; os membros da Diretoria Executiva; os empregados públicos em comissão de livre provimento e exoneração; os cedidos da Administração Pública aos Correios; os jovens aprendizes e estagiários contratados diretamente pela Empresa.

No Regime Disciplinar, 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; e

- respeito à diversidade.

Ressaltamos a previsão, no Regulamento de Pessoal, de responsabilização decorrente de atos de corrupção transnacional, o que fortalece a luta constante contra todo e qualquer ato de corrupção.

O Regulamento de Pessoal está disponível na intranet.

Os Correios dispõem de Comissão de Ética, órgão que atua na prevenção de condutas antiéticas, por meio de ações contínuas de Comunicação e de Educação que aprimoram a gestão da ética e orientam os empregados sobre o comportamento ético que se espera de um agente público. Ressaltamos que, em atendimento à Lei nº 13.303/2016, a Comissão de Ética (CET), em parceria com diversas áreas da Empresa, orienta que todos os empregados sejam treinados/capacitados acerca de temas relacionados ao Código de Conduta Ética e Integridade, de forma que possam constantemente agir de forma ética na vida pessoal, empresarial e social.

O Código de Conduta Ética e Integridade visa à prevenção de desvios éticos de conduta e à consecução dos objetivos organizacionais dos Correios, 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.

Ele abrange os membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, da Diretoria Executiva e dos comitês estatutários, assessores especiais, empregados, servidores e empregados cedidos aos Correios e cedidos pelos Correios às entidades ligadas, estagiários, prestadores de serviços, agentes delegados e quaisquer pessoas que estejam a serviço dos Correios e de suas ações, inclusive em decorrência de contratos, programas sociais, parcerias e voluntariado.

São abordados temas como:

- Princípios Éticos Fundamentais;
- Compromissos dos Correios em Relação aos Empregados;
- Compromissos dos Empregados em Relação aos Correios;
- Compromissos dos Correios nas Relações como o Governo e a Sociedade;
- Compromissos dos Correios nas Relações com os Clientes;
- Compromissos dos Correios nas Relações com os Fornecedores e os Parceiros;
- Compromissos dos Correios nas Relações com os Concorrentes; e
- Comissão de Ética e Penalidades.

O Código de Conduta Ética e Integridade está disponível na intranet e na internet (Portal dos Correios: www.correios.com.br). Pode, ainda, ser acessado a qualquer momento pelos empregados por meio do aplicativo Sou Correios, disponível para *smartphones* ou *tablets*.

Ademais, destacamos que os Correios promovem o conhecimento formal de seus empregados acerca do Regulamento de Pessoal e do Código de Conduta Ética e Integridade, por meio de ciência eletrônica no aplicativo “Sou Correios”.

8.1.4. Políticas e Procedimentos

***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 (BCI), com o objetivo de mitigar riscos à integridade e subsidiar a tomada de decisão de gestores nas designações para funções técnicas e gerenciais, membros de órgãos colegiados, indicados aos colegiados das entidades ligadas e assessores especiais.

Os Correios dispõem de Comitê de Pessoas, Elegibilidade, Sucessão e Remuneração (COPES), que tem por função assessorar o acionista e o Conselho de Administração nos processos de indicação, de avaliação, de sucessão e de remuneração dos administradores, conselheiros fiscais e demais membros de órgãos estatutários, em atendimento ao Estatuto Social dos Correios e Regimento Interno do COPES.

Brindes e Presentes

A oferta e o recebimento de brindes, presentes, hospitalidades e participação em eventos foi considerada durante muito tempo uma prática de cortesia comum nos negócios simbolizando uma atitude de gentileza e apreço.

Contudo, em razão da expectativa gerada ou da possibilidade de ocorrência de suborno ou vantagem concedida, e, até mesmo, da reivindicação de favorecimento, no momento presente ou futuro, essa prática passou a ser evitada na gestão pública por caracterizar eventual conflito de interesses, conforme o art. 5º, inciso VI, da Lei nº 12.813/2013 (Lei de Conflito de Interesses).

Consoante o Tribunal de Contas da União (TCU), conflito de interesses é um conjunto de circunstâncias que cria riscos de que o julgamento ou ações relativas ao interesse primário do servidor venham a ser indevidamente influenciadas por um interesse secundário. Esse conflito pode ser incitado por meio de brindes e presentes e, dessa forma, deve ser vedado que empregados recebam presentes oferecidos por pessoa, empresa ou entidade que tenham interesse em decisão que possa ser tomada pela organização.

Nesse espeque, os Correios regulam o assunto por meio do Código de Conduta Ética e Integridade e do Manual de Governança. Esses normativos estabelecem regras, atualizadas à luz do Decreto nº 10.889/2021, para oferta e recebimento de brindes, presentes, hospitalidades e participação em eventos, as quais se aplicam a todos os integrantes do quadro de pessoal dos Correios, conforme seu Regulamento de Pessoal, ainda que estejam no período de férias e de outras licenças e afastamentos remunerados, bem como a quaisquer pessoas que estejam a serviço dos Correios, inclusive em decorrência de contratos, programas sociais, parcerias e voluntariado. Ademais, visando assegurar transparência à sociedade das regras atinentes ao assunto, os Correios disponibilizam, no seu *site*, o guia “Oferta e recebimento de brindes, presentes e hospitalidades”. O tema também é tratado na Cartilha do Fornecedor.

Conflito de Interesses

Tendo como foco a prevenção à ocorrência de situações de conflito de interesses, o Manual de Governança Corporativa dispõe sobre a Prevenção ao Conflito de Interesses dos Correios, abrangendo orientações e procedimentos operacionais para a realização de consultas pelos empregados quanto a dúvidas de ocorrência de conflito e pedidos de autorização para o exercício de atividade privada.

Por se tratar de matéria correlata a diversas áreas da Empresa, a centralização das demandas referentes a consultas sobre possíveis situações de conflito de interesses e os pedidos de autorização para o exercício de atividade privada é realizada pela Ouvidoria e a análise e deliberação é procedida de forma conjunta pelas áreas Compliance, Comissão de Ética e Gestão de Pessoas, e por outras áreas, quando couber.

Como mecanismo de compromisso dos empregados no que concerne à preservação da informação privilegiada, o manual orienta ainda sobre procedimentos para a adesão dos empregados que têm acesso a informações privilegiadas ao Termo de Sigilo e Confidencialidade Padrão, mitigando, assim, o risco de vazamento de informações privilegiadas que possam eventualmente comprometer os interesses da Empresa.

Ademais, com o objetivo de mitigar o conflito de interesses e promover a segregação de funções, os Correios definem regras de competência e alçadas para contratação e gestão de contratos.

Nessa toada, quando há alterações de estrutura na Empresa, é realizada verificação da aplicação adequada do Princípio da Segregação de Funções, mitigando, desse modo, o risco da ocorrência do conflito de interesses.

Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Desde 2009, os Correios adotam a segregação de funções nos processos de contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Após a elaboração dos documentos de planejamento por um órgão de TIC, esses documentos são revisados pelo órgão de planejamento de TIC. Essa revisão pode resultar na sugestão de ajustes e melhorias, alinhados às normas estabelecidas e às melhores práticas de mercado para contratações de TIC. O objetivo é eliminar possíveis falhas de planejamento, sem entrar em detalhes técnicos, antes de avançar para as próximas etapas do processo de contratação.

Diligências Prévias

Quanto mais complexa a natureza da atividade desenvolvida pela Empresa, maior deverá ser a rede de fornecedores, prestadores de serviços e agentes intermediários contratados para representá-la em diferentes situações. Consequentemente, aumenta o risco de que algum desses contratados se envolva em situações ilegais ou antiéticas, podendo gerar danos à imagem da estatal ou até mesmo sua responsabilização por tais atos.

Nesse contexto, os Correios demonstram seu compromisso com a ética e a integridade em seus relacionamentos e negócios com adoção de regras e procedimentos, que comprovam as boas práticas de prevenção e combate à corrupção e à fraude, principalmente em situações de elevado perfil de risco à integridade.

Para garantir a não ocorrência de ato lesivo nos processos de contratação, estabelecimento de parcerias, doações e demais processos que possam apresentar maior risco, os Correios dispõem de cláusulas em seus contratos que estimulam a parte contratada a respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do contrato, no que couber, o “Programa de Compliance Concorrencial dos Correios”, o “Programa de Compliance dos Correios”, o “Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios” e o Capítulo XII do Regulamento de Pessoal: Regime Disciplinar – Deveres e Proibições, além de cláusulas que impõem consequências em caso de atos ilícitos praticados por terceiros (fornecedores, representantes comerciais, empresas consorciadas, etc.) ou por empresas a eles vinculadas.

Outro dificultador, no que tange à fraude concorrencial, é o Programa de Compliance Concorrencial. Em suas contratações, os Correios realizam diligências para identificar situações de irregularidades na participação de empresas nos processos licitatórios, em especial para identificar aquelas que se beneficiam indevidamente do enquadramento de Microempresa/Empresa de Pequeno Porte ou de conluio entre concorrentes. Essa prática inibe a possibilidade de interrupção do processo licitatório por ocorrências de mandado de segurança pelo poder judiciário e determinações de órgãos de controle, além de evitar contratação de empresas com preços maiores do que os praticados no mercado, exposição negativa dos Correios na sociedade e denúncias ao órgão de defesa da ordem econômica – Cade.

Ressaltamos que o Programa de Compliance Concorrencial é um subprograma do Programa de Compliance e está disposto em documento próprio, dada a sua relevância.

Entidades

A Empresa mantém estrutura para realizar a supervisão das entidades ligadas. Por meio de planos anuais de supervisão das entidades, os Correios contemplam, prioritariamente, o atendimento às exigências legais; os riscos mapeados e os controles internos estabelecidos; a definição de indicadores e metas para avaliação de desempenho; e a condução das demandas extraordinárias. Ademais, promove o BCI dos indicados aos colegiados das entidades ligadas.

Patrocínios

Os Correios possuem diretivas de patrocínio no Manual de Comunicação, o qual trata, dentre outros temas, da proibição de patrocínios a:

- Projetos que não estejam em consonância com os dispositivos legais e políticas públicas direcionados à garantia dos direitos humanos;
- Projetos de natureza política-eleitoral-partidária ou qualquer outra atividade vinculada a partidos políticos, candidatos e/ou suas coligações e projetos de natureza religiosa (excetuando-se, no último caso, aqueles enquadrados no segmento patrimônio imaterial);
- Projetos que tenham a promoção pessoal de autoridades, servidor ou empregado público;
- Projetos que incentivem o uso de bebida alcoólica, cigarro ou outras drogas;
- Projetos que envolvam, em sua seleção, produção e/ou execução, a participação de empregados, dirigentes e/ou conselheiros dos Correios ou pessoa que tenha com esses vínculos de parentesco até terceiro grau, cônjuge ou companheiro;
- Projetos que explorem o trabalho infantil, degradante ou escravo, que atentem contra a ordem pública, que possam gerar demanda judicial ou que prejudiquem a imagem dos Correios e/ou de suas entidades ligadas; e
- Projetos que causem danos ao meio ambiente.

Os patrocínios permitidos são realizados apenas para projetos específicos, vinculados à identidade corporativa, à orientação estratégica e aos objetivos de comunicação dos Correios, visando agregar valor à marca e aos negócios da Empresa. Ressaltamos, ainda, a adoção de critérios específicos e de metodologias para a seleção de projetos de patrocínio e de ocupação de espaços culturais.

Registros contábeis e controles internos das demonstrações financeiras

Os Correios elaboram as demonstrações financeiras em conformidade com a legislação vigente, primando pela transparência, integridade e confiabilidade das informações. Para tanto, a Empresa conta com a área 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 a área tributária, que tem por objetivo administrar, controlar e coordenar as atividades relacionadas à gestão fiscal e tributária da Empresa.

Há processos instituídos para controle da gestão societária e fiscal dos Correios, que buscam garantir a escrituração íntegra e consistente, conforme estabelece a norma aprovada pelo Conselho de Administração dos Correios. Dentre as medidas tomadas para garantir a plena aplicação da norma contábil, considerando os processos que impactam significativamente as Demonstrações Financeiras, destacamos:

- 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;
- Matriz de informação e responsabilidades, aprovada pela Diretoria Executiva e devidamente manualizada, que estabelece os prazos e as responsabilidades dos órgãos da Empresa para envio das informações necessárias à elaboração das demonstrações financeiras.

Na mesma linha, a Empresa, em atendimento ao disposto nos normativos estatutário e legal, celebrou contrato para que as demonstrações financeiras trimestrais e anuais sejam avaliadas por empresa de auditoria independente.

Destacamos que o desempenho econômico-financeiro é apresentado mensalmente ao Conselho Fiscal e à Diretoria Executiva e trimestralmente ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria.

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 dos Correios são adequadamente contabilizadas e estão sob constante monitoramento com vistas à implementação de melhoria.

Relacionamento com terceiros

Conforme prescreve a Controladoria-Geral da União (CGU), regras claras, baseadas nos padrões esperados para o serviço público, devem orientar o comportamento e as decisões dos agentes públicos no que toca ao seu relacionamento com o setor privado e às questões que envolvam os seus interesses pessoais, que existem em paralelo à sua atuação pública.

Para preservar sua integridade nesse ponto, a organização deve estabelecer regras claras de relacionamento com cidadãos, setor privado e grupos de interesse, desenvolver

mecanismos capazes de prevenir a ocorrência de conflito de interesses e monitorar a evolução patrimonial dos agentes públicos, além de promover a ampla divulgação de políticas a todos seus *stakeholders*, assim como a coordenação de todas as unidades que têm um papel relevante para a prevenção e fiscalização de conflito de interesses, tais como área de recursos humanos, a Comissão de Ética e Corregedoria.

Dessa forma, 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 e Integridade que regem o relacionamento entre os prepostos das empresas e os representantes dos Correios (membros de Comissão de Licitação, fiscais e gestores de contratos), bem como no Programa de Compliance Concorrencial.

Os instrumentos convocatórios estabelecem condições de participação na licitação pelos fornecedores, fundamentadas nas vedações previstas na Lei nº 13.303/2016, inclusive com modelo de declaração, pela 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, é observada a segregação de funções na fase de gestão, na definição de atores distintos para atuarem 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, com destaque para atendimento da Lei nº 12.846/2013 e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), por meio da qual os contratados declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção contidas na legislação brasileira, respeitar o Código de Conduta Ética e Integridade, 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 Portal de Compliance, no *site* dos Correios (www.correios.com.br), a Cartilha do Fornecedor, documento de cunho técnico/administrativo que visa orientar os fornecedores de forma alinhada a políticas, programas e normas internas, bem como 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.

Ainda sobre contratos, os Correios padronizam seus contratos com a inclusão de cláusulas de obrigatoriedade de consulta de antecedentes criminais para Execução Indireta de Serviços - EIS e Mão de Obra Temporária - MOT, e orientação às Superintendências Estaduais para incluírem nas prorrogações desses contratos, mediante Termo Aditivo, as obrigações da contratada em relação à exigência de apresentação de Certidão de Antecedentes Criminais.

A Cartilha do Fornecedor aborda, entre outros temas:

- Identidade dos Correios, sua Missão e Valores;

- Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios;
- Compromisso dos Correios nas Relações com Fornecedores e Parceiros;
- Política interna e canais existentes para o relacionamento com os fornecedores; e
- Os princípios e as normas éticas estabelecidos no Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios.

Além da referida Cartilha, estão à disposição do público em geral, no *site* dos Correios, os documentos: Manual de Licitação e Gestão; Regulamento de Licitações e Contratações dos Correios; e Valores limites para dispensa de licitação.

Destacamos também o Guia de Contratações Sustentáveis dos Correios, disponível no portal da Empresa, que reflete sua responsabilidade ambiental, ao nortear a etapa de planejamento e gestão das contratações para a adoção de critérios e práticas que priorizem a sustentabilidade no ciclo de vida do objeto, ao passo que busca inspirar nossos fornecedores e o mercado em geral a adotar critérios de sustentabilidade em seus processos, impulsionando uma mudança positiva em toda a cadeia de suprimentos e, consequentemente, na sociedade.

Quanto às agências franqueadas dos Correios, há procedimentos para avaliação das vulnerabilidades de integridade e de segurança corporativa no ambiente produtivo e no fluxo postal.

Nos procedimentos para salvaguarda da segurança dos processos/atividades operacionais de atendimento nas unidades terceirizadas/próprias, transporte, tratamento, distribuição e terminais de carga, os Correios monitoram e elaboram relatórios de acompanhamento, realizando eventuais adequações visando à melhoria contínua do processo de avaliação de vulnerabilidade de segurança, bem como atualização do normativo correspondente.

Por meio do curso "Conduta Íntegra", foi disponibilizado treinamento para fornecedores, no ambiente virtual de aprendizagem dos Correios, Espaço de Estudos: comunidade, parceiros e terceirizados, no portal da Unicorreios (https://uniead.correios.com.br/).

***Due Diligen*ce de Clientes**

Há procedimento para facilitar o preenchimento de formulários de *Due Diligence* encaminhados por clientes dos Correios, para proporcionar maior suporte e agilidade à contratação da Empresa. As informações frequentemente questionadas pelos clientes estão compiladas no Guia de *Due Diligence* de Clientes, disponibilizado à força de vendas, bem como publicadas no *site* dos Correios, no item Transparência e Governança.

***Due Diligence* de Fornecedores**

O procedimento é aplicado em contratações de acordo com critérios estabelecidos em normativos internos dos Correios, que consideram o valor do contrato, para subsidiar a avaliação dos riscos de corrupção, reputação e integridade, por meio do preenchimento do questionário *Due Diligence* de Integridade (DDI) pelo contratado.

Ademais, os Correios fomentam ações de integridade nos fornecedores, por meio de cláusulas previstas em contratos, que estimulam a parte contratada a respeitar, cumprir e fazer cumprir durante a execução do contrato, no que couber, o “Programa de Compliance Concorrencial dos Correios”, o “Programa de Compliance dos Correios”, o “Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios” e o Capítulo XII do Regulamento de Pessoal: Regime Disciplinar - Deveres e Proibições, além de impor consequências em caso de atos ilícitos praticados por terceiros (fornecedores, representantes comerciais, empresas consorciadas, etc.) ou por empresas a eles vinculadas.

Análise de Integridade de Terceiros

Procedimentos para a realização da análise de integridade de pessoas físicas ou jurídicas que se relacionam ou venham a se relacionar com os Correios.

Regras para Nomeação de Dirigentes e Membros dos Conselhos

De modo a fornecer orientações e informações que estejam em conformidade com a legislação aplicável, há procedimentos para eleição, recondução e destituição de membros dos Conselhos de Administração e Fiscal, de dirigentes, de membros de comitês de assessoramento ao Conselho de Administração e de contratação e desligamento de membros do Conselho de Administração.

Fórum do Sistema de Gestão de Compliance

Os Correios promovem edições periódicas do Fórum do Sistema de Gestão de Compliance (SGC), que representam encontros com as principais áreas afetas ao SGC para debate de tema eleito previamente, a partir dos principais problemas detectados na Empresa. As edições têm como objetivo promover a troca de informações e, de forma colaborativa, analisar, propor e implementar soluções rápidas e eficazes, para aprimoramento dos processos e potencialização do tratamento de fragilidades detectadas na Empresa.

Verificação dos Processos de Fusões, Aquisições e Reestruturações Societárias

De maneira a primar pela integridade e pela confiabilidade do processo de constituição de negócios por meio de parcerias, os Correios contam com área de coordenação das atividades relacionadas à formatação, desenvolvimento e à padronização do processo de parcerias. Dessa forma, a Empresa possui processos e controles específicos para prevenção de riscos de compliance e diligências necessárias.

Defesa de Interesses e Relacionamento com o Poder Público

Os Correios têm procedimentos que fortalecem sua atuação no relacionamento com o poder público, prevenindo a ocorrência de ações que ferem a integridade. Dentre os controles instituídos, destacamos a publicação, no *site* da Empresa, das agendas das autoridades, do registro de participações de dirigentes e empregados em compromissos públicos, de atas e documentos similares e do espaço "Transparência e Governança".

Guia da Segregação de Função

A segregação de funções, conceito fundamental na gestão e controle interno de qualquer organização, é um princípio do sistema de controle interno, que consiste na separação das funções de autorização, aprovação, execução, controle e contabilização nas atividades e operações de uma organização. Ao assegurar que uma única pessoa não tenha controle total sobre todas as fases de um processo, a segregação de funções cria um sistema de checagem e equilíbrio, onde cada etapa é revisada por diferentes pessoas. Isso aumenta a transparência, fortalece a integridade dos processos e garante maior eficiência na identificação e correção de irregularidades. Nos Correios, está disponível para todos os empregados o Guia de Segregação de Função.

Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

Os Correios adotam planos de continuidade de negócios, documentos dinâmicos, de manutenção periódica, que contêm orientações documentadas dos procedimentos e das informações para responder a uma disrupção além de oferecerem uma garantia razoável

de continuidade da operação. Os planos são elaborados em alinhamento à Metodologia Corporativa de Gerenciamento de Riscos dos Correios (MCGR) dos Correios.

Políticas

As políticas dos Correios, que previnem situações de não compliance, são aprovadas pelos administradores da Empresa demonstrando, dessa forma, o exemplo que vem do topo e estão disponibilizadas no portal dos Correios.

- **Política Comercial dos Correios** - estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para a sistematização do relacionamento dos Correios com seus clientes definindo parâmetros para tomadas de decisão e transparência nas relações comerciais.
- **Política Corporativa de Consequências** - estabelece princípios e diretrizes, de forma integrada e sistêmica, com o objetivo de orientar a aplicação de sanções éticas, administrativas e disciplinares a todos os seus colaboradores, independentemente do cargo ou função exercidos, em consequência de condutas e ações vinculadas ao descumprimento do Código de Conduta Ética e Integridade, Regulamento de Pessoal, normas, regulamentos e políticas internas, bem como legislação afeta aos Correios. A política contribui com a efetividade da gestão de riscos, compliance e controles, visando ao alcance dos objetivos estratégicos dos Correios, bem como objetiva resguardar a imagem institucional dos Correios, assegurar sua perenidade e fortalecer a governança corporativa.
- **Política Corporativa de Dividendos** - estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades para a destinação de resultados, distribuição de dividendos e pagamento de juros sobre capital próprio de forma a garantir a perenidade e a sustentabilidade financeira de curto, médio e longo prazos dos Correios, tendo como premissas a solidez financeira para a manutenção de seu negócio.
- **Política Corporativa de Gestão de Pessoas** - busca reconhecer a importância dos(as) empregados(as) na edificação da Empresa e na concretização dos objetivos empresariais, estabelecendo princípios, diretrizes e responsabilidades, em aderência aos valores institucionais vigentes.
- **Política Corporativa de Gestão de Riscos** - estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades que devem nortear a Governança e a Gestão de Riscos nos Correios visando subsidiar a tomada de decisão e o tratamento adequado dos riscos, respeitando os aspectos regulatórios e as necessidades das partes interessadas, reduzindo os riscos a níveis aceitáveis e aumentando a probabilidade do cumprimento e consecução da missão, visão e dos objetivos institucionais.
- **Política Corporativa de Porta-Vozes** - estabelece o papel do porta-voz dos Correios, de forma a garantir unidade e consistência do discurso institucional na prestação e transmissão de informações; proteger a imagem da empresa; potencializar oportunidades e mitigar riscos.
- **Política Corporativa de Segurança da Informação e Proteção de Dados** - define os princípios, diretrizes e responsabilidades relativas à governança e gestão da segurança da informação corporativa, proteção e privacidade dos dados pessoais em conformidade com a legislação vigente, as normas técnicas pertinentes, os valores corporativos e as melhores práticas, visando manter a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, a autenticidade, a legalidade, a privacidade, a auditabilidade e o não repúdio da informação corporativa.
- **Política Corporativa para Equidade de Gênero e Raça, Respeito e Valorização da Diversidade e Enfrentamento aos Assédios** - promove um ambiente inclusivo, de valorização e respeito à diversidade e à dignidade da pessoa humana, com

equidade de gênero e raça, enfrentamento aos assédios moral, sexual, institucional e outros, com vistas a consolidar um ambiente livre de discriminações e de quaisquer outras formas de violência nas relações de trabalho, por meio da implementação de ações afirmativas capazes de potencializar, inclusive, uma maior participação dos grupos minorizados nas instâncias de poder de decisão dos Correios.

- **Política de Auditoria Interna dos Correios** - estabelece linhas gerais de funcionamento das atividades de auditoria na Empresa, conforme as normas e melhores práticas pertinentes, e a orienta na direção do cumprimento de sua finalidade de aumentar e proteger o valor dos Correios.
- **Política de Comunicação** - estabelece princípios e diretrizes da comunicação corporativa para alinhamento com os objetivos estratégicos dos Correios, direcionando a comunicação — institucional, mercadológica, interna e administrativa — de todas as áreas para uma atuação integrada e uníssona.
- **Política de Controle Interno** - estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades corporativas a serem observados no funcionamento e fortalecimento do controle interno, visando a mitigação de riscos e a produção de informações relevantes às partes interessadas na tomada de decisões, com a finalidade de proporcionar um grau de confiança razoável na concretização dos objetivos estratégicos dos Correios.
- **Política de Divulgação de Informações** - estabelece princípios, diretrizes, competências e responsabilidades que disciplinam o uso e a divulgação de informações, em especial as informações relevantes à sociedade e às demais partes interessadas, assegurando que as informações sobre a Empresa sejam prestadas com integridade, conformidade, transparência, tempestividade, confidencialidade e equidade.
- **Política de Governança Corporativa** - estabelece princípios e diretrizes de governança corporativa que asseguram a definição do propósito organizacional, o cumprimento dos direcionadores estratégicos, assim como o alinhamento da tomada de decisão às disposições do Estatuto Social dos Correios e à legislação com a finalidade de gerar valor para as partes interessadas e promover a competitividade e a sustentabilidade da Empresa.
- **Política de Segurança Corporativa** - estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades corporativas para nortear a governança e o fortalecimento da segurança corporativa visando à segurança dos ativos, com a finalidade de contribuir para o alcance dos objetivos estratégicos dos Correios.
- **Política de Sustentabilidade Empresarial dos Correios** - fomenta o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando ao desenvolvimento sustentável, em toda a cadeia de valor, à competitividade e à perenidade dos Correios.
- **Política de Transações com Partes Relacionadas** - norteia os aspectos relacionados às Transações com as Partes Relacionadas nos Correios, de modo a garantir que as decisões envolvendo essas situações resguardem os interesses dos Correios, da União e da sociedade.

8.1.5. Comunicação e Treinamento

Os Correios disseminam a cultura de controle, conformidade e integridade por meio de ações institucionais, que incluem cursos presenciais e à distância, palestras, videoconferências, encontros, seminários, campanhas, comunicados, publicações, entre outras iniciativas, as quais contêm assuntos comuns a todos os empregados, de todos os

níveis hierárquicos, e específicos aos que desenvolvem atividades com maior exposição aos riscos de compliance.

O objetivo é que todos os empregados dos Correios tenham informação e capacitação quanto às exigências e responsabilidades legais, às políticas e diretrizes corporativas, ao conjunto de práticas de compliance, bem como às situações de risco que podem levar a uma falha de integridade.

Quanto às ações de capacitação constantes do Plano de Transformação da Cultura Organizacional, os Correios dispõem de treinamentos que contribuem para a internalização dos valores organizacionais da Empresa, a exemplo de:

- **Rota dos Valores** - traz conceitos importantes sobre a Estratégia Correios, a Cultura Organizacional, os Valores Organizacionais e auxilia no fomento de uma cultura baseada em valores na organização. O treinamento é por EAD (educação à distância) e é voltado para gestores e não gestores;
- **Oficina de Valores dos Correios** - primeira ação de educação do Programa de Formação dos Superintendentes Estaduais, tem por objetivo que os líderes sejam capazes de reconhecer os valores organizacionais nas práticas cotidianas da Empresa e apliquem o conhecimento a partir da elaboração de um plano de ação individual. A Oficina de Valores contempla um momento presencial e outro a distância e a participação dos líderes é fundamental para a disseminação dos valores organizacionais às equipes, alcançando os Correios como um todo.
- **Cartilha Valores dos Correios** - visa apresentar os elementos da Identidade Corporativa (negócio, missão, visão e valores), destacando o papel dos Administradores da Empresa na disseminação da prática dos valores organizacionais. A cartilha foi disponibilizada no portal dos Correios na internet.

Ainda no que tange à capacitação, os Correios incentivam seus empregados a compartilhar, reter e aplicar conhecimentos, de forma a contribuir com a melhoria de processos e a sustentabilidade da Empresa. O *job rotation* é um exemplo de prática que permite a vivência de determinada atividade, por meio do rodízio de pessoas entre postos de trabalho, sendo uma forma de compartilhamento de conhecimentos e de desenvolvimento de competências. Seminários, mentorias, comunidades de práticas e webinários são outras ações de gestão do conhecimento adotadas pela Empresa.

Ressaltamos os pontos focais de compliance e riscos, empregados das Superintendências Estaduais (SE), que desempenham o papel de apoiar na disseminação da cultura de compliance, em âmbito local, por meio do acompanhamento das práticas que compõem os programas de compliance e da atuação, com sua visão prática operacional, em atividades de gerenciamento dos riscos aos quais a Empresa está sujeita. Aqui demonstramos, mais uma vez, o comprometimento dos Administradores da Empresa com a implementação e a manutenção de uma estrutura de compliance abrangente, assegurando a sua atuação de forma independente e com os recursos necessários para o desempenho de suas atividades.

Os órgãos 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.

Na vertente de comunicação, os Correios promovem continuamente campanhas para disseminar a cultura de compliance, por meio da divulgação de informações e de práticas

a todos os seus empregados. A campanha se utiliza de diversas ferramentas e canais de comunicação, dada a abrangência do público-alvo.

Na vertente de capacitação em temas correlatos ao compliance, os Correios elaboram anualmente o Plano Anual de Capacitação de Compliance, a partir dos riscos à integridade das principais irregularidades detectadas pelo órgão de correição e das capacitações de compliance realizadas por todos os empregados dos Correios.

Anualmente, também são realizados treinamentos pelos Administradores, Conselheiros Fiscais e membros de Comitês Estatutários, conforme prevê a Lei das Estatais, com vistas ao fortalecimento da governança, nos seguintes temas: legislação societária, mercado de capitais, divulgação de informações, controle interno, Lei Anticorrupção, Código de Conduta Ética e Integridade, Política Corporativa de Gestão de Riscos e outros temas relacionados às atividades dos Correios.

Os Correios promovem treinamentos e eventos regulares sobre o conteúdo de suas políticas e normas de compliance. Esses devem ser realizados para empregados, beneficiários de programas, usuários de serviços públicos, fornecedores, membros de órgãos colegiados e demais partes interessadas.

Destacamos o evento Seminário de Ética e Compliance no Combate à Corrupção, realizado anualmente em alusão ao Dia Internacional de Combate à Corrupção, com transmissão via *youtube* a empregados, fornecedores, clientes e sociedade em geral.

Ademais, os Correios prezam pela divulgação do maior número possível de informações de interesse público em seu portal na *internet*, com o objetivo de garantir o direito do exercício do controle social, previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e no seu decreto regulamentador (Decreto nº 7.724/2012).

De modo transparente, disponibilizamos, no portal dos Correios, acesso à plataforma FALA.BR, a qual permite a qualquer cidadão encaminhar pedidos de acesso à informação baseados na Lei de Acesso à Informação e manifestações de ouvidoria.

Na seção "Acesso à informação", consta o espaço "Transparência e Governança", no qual podem ser acessadas informações sobre Transparência e Prestação de Contas, Governança Corporativa, Compliance e Sustentabilidade Empresarial, além de *links* para acessar, dentre outros:

- os programas de compliance e de compliance concorrencial;
- as políticas corporativas de compliance e de gestão de riscos;
- o selo de participante do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC);
- a Cartilha do Fornecedor;
- o Código de Conduta Ética e Integridade;
- o Canal de Denúncias; e
- demais práticas de compliance.

Outro canal relevante é o aplicativo “Sou Correios”, que pode ser acessado pelo celular, por todos os empregados, para conhecimento do Capítulo XII do Regulamento de Pessoal: Regime Disciplinar – Deveres e Proibições e do Código de Conduta Ética e Integridade dos Correios, ambos com controle de ciência.

Ainda com o intuito de divulgação aos empregados dos Correios, também estão disponíveis, na página de compliance da *intranet*, conceitos de Compliance, Políticas Corporativas afetas ao Compliance, Análise de BCI, Conflito de Interesses, Conformidade Legal, Análise de Integridade de Terceiros, Capacitação e Comunicação e outros.

Por fim, é importante ressaltar que não basta que todo esse arsenal de comunicações e capacitações posto à disposição exista. Ele deve alcançar a todos os empregados da organização, com o devido esclarecimento e orientação sobre como, na prática, o compliance deve ser incorporado nas atividades diárias. Por isso, os Correios oferecem cursos a seus empregados sobre os assuntos de ética e integridade.

8.1.6. Sustentabilidade

Consciente de sua responsabilidade empresarial e visando ao equilíbrio do tripé social, ambiental e econômico, os Correios trabalham na identificação, mitigação e/ou tratamento dos impactos negativos, bem como, no fortalecimento e na ampliação dos impactos positivos advindos do negócio.

Os limites do tema sustentabilidade são definidos na Política de Sustentabilidade Empresarial, cuja finalidade é "fomentar o equilíbrio entre os critérios ambiental, social, econômico e de governança, visando ao desenvolvimento sustentável, em toda a cadeia de valor, à competitividade e à perenidade dos Correios". Embora esteja localizada no eixo Prevenção, a sustentabilidade possui práticas transversais aos demais eixos.

As interações com o tema compliance integram a governança em sustentabilidade e podem ser retratadas nas seguintes iniciativas: monitoramento das políticas públicas, dos riscos e impactos socioambientais significativos ligados às atividades postais; compras sustentáveis; monitoramento das emissões corporativas de gases de efeito estufa; e gerenciamento de riscos socioambientais vinculados às mudanças climáticas.

Merece ressalva a adesão dos Correios ao Programa Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), do Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima (MMA), por meio da assinatura de Termo de Adesão, com vigência de 5 (cinco) anos - até dezembro/2026.

Norteados pelos objetivos estratégicos "Assegurar Resultado Operacional Positivo"; "Reduzir Emissões de Gases de Efeito Estufa"; "Evoluir a Maturidade da Governança Corporativa"; "Proporcionar Experiência Positiva aos Empregados"; e "Assegurar a Diversidade e a Equidade", a adesão objetiva integrar esforços para aprimorar processos e desenvolver projetos destinados à sua implantação na Empresa, visando à inserção da variável socioambiental nas atividades diárias e na qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Exercendo o papel de empresa responsável social e ambientalmente, os Correios atuam de forma a prevenir descumprimentos legais e possíveis danos à reputação e à imagem, bem como, contribuem para o desenvolvimento sustentável.

Os Correios também dispõem de Guia de Contratações Sustentáveis, demonstrando o compromisso da Empresa com a responsabilidade ambiental, conforme disposto no subitem 8.1.4.

8.1.7. Transparência e Prestação de Contas

A transparência governamental e o acesso a informações públicas vêm avançando no Brasil desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, a qual prevê, em seu art. 5º, inciso XXXIII: “Todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”.

Por meio de uma gestão pública transparente, a sociedade pode colaborar no controle das atividades governamentais: isso é controle social. O acesso à informação, além de indispensável ao exercício da cidadania, constitui um dos mais fortes instrumentos de combate à fraude e à corrupção, além de propiciar a efetividade do processo de responsabilização.

Dessa forma, o acesso à informação como expressão de transparência pública deve não apenas compreender a acessibilidade das informações, mas, também, a garantia de que o ambiente onde são geradas é íntegro, não contaminado por ações de corrupção, abusos e irregularidades.

Os Correios promovem a transparência ativa, que se evidencia mediante a vasta gama de informações disponíveis na internet, como: políticas corporativas, indicadores e resultados, convênios, transferências de recursos, licitações, contratos, empregados e outros. Ressaltamos, em especial, a página Transparência e Governança, disponível no *link* "Acesso à Informação", no *site* dos Correios, por meio da qual informações sobre Transparência e Prestação de Contas, Governança Corporativa, Compliance e Sustentabilidade Empresarial são disponibilizadas.

Ademais, em conformidade com a Lei nº 12.813/2013, que dispõe sobre o exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo Federal, a Empresa divulga a agenda atualizada de compromissos públicos das autoridades, contribuindo, desse modo, com o controle social, prevenindo o conflito de interesses, promovendo a ética e a integridade, em alinhamento com os princípios constitucionais da impessoalidade, da moralidade e da publicidade na Administração Pública federal.

Os Correios prezam pela transparência na prestação de contas à sociedade. Dessa forma, conforme estabelecido na Instrução Normativa TCU nº 84/2020 e na Decisão Normativa TCU nº 198/2022, divulgam as informações e análises quantitativas e qualitativas dos resultados da gestão orçamentária, financeira, operacional e patrimonial, com vistas ao controle social e aos controles externo e interno previstos na Constituição Federal, de forma a contribuir com os processos de transparência, responsabilização e tomada de decisão por parte dos cidadãos, dos usuários de serviços públicos e dos órgãos de controle. As informações estão disponíveis no portal Transparência e Governança.

De forma a promover a transparência no assunto proteção de dados pessoais, os Correios disponibilizam, no seu *site* institucional, a Política Corporativa de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais e orienta os empregados quanto à classificação de informações e privacidade de dados pessoais. Ademais, por meio do Encarregado de Dados, cujas informações a respeito se encontram na mencionada política, e de sistema de TI, a Empresa disponibiliza um canal para atendimento ao titular de dados pessoais.

Além das informações disponíveis na internet, os Correios devem manter canal para solicitação de acesso à informação - plataforma FALA.BR. O serviço disponibilizado por essa plataforma envolve receber requerimentos de solicitação de acesso à informação e acompanhar a sua tramitação. O serviço encontra-se disponível por múltiplos canais, como telefone, formulário na *internet* e atendimento presencial.

Da mesma forma, a transparência passiva, garantida nos artigos 10 a 14 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro 2011, assegura a qualquer interessado a apresentação de pedido de acesso a informações a órgãos e entidades, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do solicitante e a especificação da informação requerida, sendo que o acesso a informações de interesse público não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

Ambientes transparentes dificultam a progressão dos desvios, pois promovem o controle social e elevam a probabilidade de que as ocorrências de corrupções e fraudes sejam identificadas.

8.1.8. Monitoramento e Melhoria Contínua

O Programa de Compliance é acompanhado periodicamente pelos Administradores da Empresa com o propósito de avaliar a efetividade das ações de prevenção, detecção e resposta de atos lesivos aos Correios. O órgão corporativo de compliance conduz o monitoramento do Programa de Compliance dos Correios, por meio de elaboração de relatórios e apresentações periódicas aos Administradores da Empresa dos resultados obtidos.

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

Os Correios dispõem de metodologia para aprimoramento contínuo de seu Programa de Compliance, que abrange quatro etapas, quais sejam: Planejamento, Operação, Avaliação e Melhoria do Sistema de Gestão de Compliance (SGC), alinhada à norma ABNT ISO:NBR 37301:2021.

Na fase de Planejamento, é elaborado o Plano Anual de Compliance e Riscos (PACRI), que contém ações que visam: operacionalizar os programas de compliance da Empresa, implementar políticas e procedimentos, analisar riscos de compliance e disseminar a cultura de compliance.

Na fase de operação, são colocadas em prática as ações do PACRI.

Na fase da avaliação, são observados os parâmetros traçados com o objetivo de verificar as oportunidades de melhoria: correlação dos impactos das ações de capacitação e de comunicação com os indicadores de compliance, coordenação dos processos de avaliação de maturidade, a exemplo das avaliações do instituto Ethos e do Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC) e monitoramento da execução das ações dos PACRIs.

Na fase de melhoria, são apontadas novas ações de capacitação e comunicação, análise dos resultados das avaliações de maturidade para oferecimento de novas ações com objetivo de aumento da maturidade em compliance, realização de benchmarking com outros órgãos para identificação de boas práticas.

Indicadores são utilizados para o monitoramento do Programa e permeiam diversos assuntos como gestão de denúncias e de processos disciplinares, capacitação na área de compliance, dentre outros. Eles têm o objetivo de permitir o acompanhamento da efetividade e adequação de possíveis necessidades do Programa, bem como contribuir para a conscientização dos colaboradores e administradores sobre os temas e práticas mais importantes que visam garantir bons negócios, relacionamentos, integridade e ética.

Nesse sentido, os Correios dispõem de Painel de Compliance, uma ferramenta de gestão para monitoramento do Programa de Compliance e apoio à tomada de decisão e aos reportes periódicos aos administradores da Empresa, com a consolidação das principais atividades de compliance realizadas no período.

Ressaltamos que a prática de realização de edições do Fórum do Sistema de Gestão de Compliance, com a participação das principais áreas parceiras do SGC, contribui para o monitoramento e melhoria contínua do compliance nos Correios, na medida em que permite a retroalimentação do referido sistema.

No referido monitoramento, é considerada a análise e efetividade das práticas implementadas para o atendimento dos objetivos de compliance, de forma a subsidiar a identificação de oportunidades de melhoria do programa.

Os Correios dispõem de procedimentos para elaboração, execução e monitoramento do Plano Anual de Supervisão das Entidades Ligadas.

Quanto à melhoria contínua, por meio de planos anuais, os Correios estabelecem as ações a serem implementadas, a partir da análise dos resultados de avaliações de maturidade e da avaliação de riscos de compliance, para promoção do contínuo aperfeiçoamento deste Programa.

8.2. Detecção

A detecção consiste na obtenção de informações suficientes que garantam uma investigação. Essas informações podem resultar de controles estabelecidos, auditorias realizadas e fontes internas e externas à organização.

Para desenvolvimento do eixo de detecção, definimos práticas baseadas nas seguintes dimensões ou temáticas: Controles Internos, Instrumentos Detectivos e Canal de Denúncias.

8.2.1. Controles Internos

São processos e práticas pelos quais as organizações procuram assegurar que todas as ações planejadas e aprovadas sejam executadas adequadamente, visando, entre outros, à aderência às políticas da organização, à mitigação de riscos que ameaçam a conformidade e integridade do processo. Têm por finalidade contribuir para a realização dos objetivos estratégicos e a perenidade da organização.

O Sistema de Controles Internos dos Correios está em consonância com o Modelo das três linhas do IIA, o qual prevê três camadas na organização para o gerenciamento eficaz de riscos e controles.

Compete ao gestor, conforme o método de gerenciamento de risco, estabelecer os controles internos dos seus processos, como 1ª linha e, dessa forma, manter seus processos em compliance.

A 2ª linha é formada por uma estrutura representada pelas áreas de conformidade, risco, controle interno e segurança corporativa que atuam no papel de apoio aos gestores.

A 3ª linha é executada pela Auditoria, que avalia o funcionamento e adequabilidade dos controles internos, nas 1ª e 2ª linhas, no seu âmbito de atuação.

Corrobora os controles internos dos Correios o Comitê de Auditoria - COAUD, o qual auxilia o Conselho de Administração no cumprimento de suas competências, assessorando-o em matéria de fiscalização (supervisão, monitoramento, avaliação, revisão e auditoria), contabilidade, gerenciamento de riscos e controles internos, além de analisar relatórios trimestrais sobre as atividades desenvolvidas pela área de Compliance e Gestão de Riscos.

8.2.2. Instrumentos Detectivos

Com vistas a estabelecer o monitoramento contínuo do risco à integridade relacionado ao nepotismo, absenteísmo e proteção da informação privilegiada, no âmbito dos Correios, há sistemas e painéis de monitoramento que apontam possíveis fragilidades e/ou irregularidades.

Ademais, merece evidência a avaliação da conformidade no tratamento de dados pessoais corporativos com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) envolvendo sistemas/aplicações e processos de negócio. Como produto dessa verificação, é gerado o Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD) com informações sobre as operações de tratamento de dados realizadas, os agentes de tratamento e o resultado da análise de riscos com base na averiguação da aplicação de 120 controles de segurança da informação e privacidade de dados. As recomendações acerca da mitigação ou eliminação dos riscos envolvendo dados pessoais são encaminhadas às áreas gestoras para que seja providenciado um plano de ação para adequação.

São realizadas também periodicamente avaliações de controles internos com vistas a checar a conformidade de atividades das Agências de Correios (AC), Agências Franqueadas (AGF), Gerências de Atividades de Controle e Captação (GCCAP), Centros de Tratamento de Cartas (CTC), Centros de Tratamento de Encomendas (CTE), Centros de Tratamento de Cartas e Encomendas (CTCE), Centros de Entrega de Encomendas (CEE), Centros de Distribuição Domiciliária (CDD), Centros de Transporte Operacional (CTO), Correios Empresas (CEM), Terminais de Cargas (TECA) e Centros de Tratamento Internacional (CEINT).

8.2.3. Canal de Denúncias

A Ouvidoria, órgão vinculado diretamente ao Conselho de Administração, é responsável pelo Canal de Denúncias, elemento indispensável para acolhimento de qualquer situação que indique violação ou potencial transgressão dos princípios éticos, políticas, normas, leis e regulamentos de integridade aplicáveis aos Correios.

Os Correios mantêm e incentivam, inclusive por meio das redes sociais, 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.

O propósito do canal é contribuir com informações à função antifraude e anticorrupção ao gestor, à auditoria interna e ao órgão de correição, ou órgão competente para apuração da denúncia, para identificar e cessar as fraudes e as corrupções.

O Canal de Denúncias pode ser acessado pelos seguintes meios:

- Pela internet: https://www.correios.com.br;
- Por telefone:
    - 0800 722 7234 (atendimento em dias úteis, de segunda a sexta, das 8h às 20h);
    - 0800 725 7282;
    - 0800 725 0100;
    - 3003 0100.
- Por carta ou presencial: Ouvidoria dos Correios - SBN, Quadra 1, Bloco A, 8º 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 entidades ligadas, 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 Compliance, sendo atribuição dos órgãos envolvidos a observância a um fluxo e alçadas para recebimento, apuração e tratamento das denúncias e de potenciais conflitos de interesses dos envolvidos na apuração, constantes de normativos internos.

O denunciante poderá se identificar ou realizar sua denúncia de maneira anônima. Nesse último caso, a manifestação será tratada na forma de comunicação de irregularidade e, por conta do anonimato, não haverá resposta da Ouvidoria ao denunciante sobre o seu acolhimento.

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

Os Correios normatizaram as regras de proteção ao denunciante de boa-fé, por meio do Manual de Governança, disponível no *site* eletrônico dos correios, na guia Fale com os Correios - Normas Vigentes para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

Ressaltamos que o acompanhamento do protocolo da denúncia pelo denunciante é realizado a partir de informações disponibilizadas na página da internet: https://www2.correios.com.br/sistemas/falecomoscorreios/acompanharandamentomanifestacao/dsp/acompanharmanifestacao.cfm.

8.3. Resposta

Se, mesmo com as práticas de prevenção e detecção implantadas, situações de não compliance ocorrerem na organização, é imprescindível que medidas corretivas sejam tomadas. Essas medidas, além de promoverem a mitigação do dano e a devida sanção aos responsáveis no caso concreto, emitem a mensagem clara para os empregados e à sociedade em geral de que a organização não se omite perante fraude, corrupção e demais irregularidades em geral.

Para desenvolvimento do eixo de resposta, há práticas baseadas nas seguintes dimensões ou temáticas: Investigação e Consequências.

8.3.1. Investigação

Trata-se de atividade administrativa promovida pela própria organização, com o objetivo de buscar informações relevantes para esclarecer um incidente específico de fraude e corrupção e cujo propósito primário é coletar informações para subsidiar qualquer ação subsequente. Outros efeitos decorrem da realização de investigações, tais como cessação

da fraude, corrupção ou irregularidade em andamento ou dissuasão de sua prática, além de reforçar controles internos.

Os Correios dispõem de normas, procedimentos específicos e fluxos definidos para o processo de investigação e apuração de responsabilidade e controle disciplinar, de forma segregada, autônoma e imparcial. O descumprimento das diretrizes do Código de Conduta Ética e Integridade e das normas de conduta, constantes do Regulamento de Pessoal, pode resultar em sanções, de acordo com a gravidade da ocorrência, suas circunstâncias e o nível de participação de cada envolvido.

A investigação também pode advir de denúncia, por meio do Canal de Denúncias. Dessa forma, é dever de lealdade aos Correios que todo empregado, sempre que se deparar com fatos ou atos que possam configurar desvio de conduta, reporte ao Canal de Denúncias, para que, a partir desse momento, possa ser dado o devido tratamento e encaminhamento às áreas de apuração de denúncias da Empresa.

A condução deve ocorrer de forma independente e sigilosa, e a apuração deve ser realizada de forma isenta, utilizando mecanismos de investigação adequados. Ou seja, deve ser um processo impessoal e com foco na apuração da verdade.

8.3.2. Consequências

Os Correios possuem Política Corporativa de Consequências por meio da qual são estabelecidos princípios e diretrizes com o objetivo de orientar a aplicação de sanções éticas, administrativas e disciplinares a todos os seus empregados, independentemente do cargo ou função exercidos, em consequência de condutas e ações vinculadas ao descumprimento do Código de Conduta Ética e Integridade, Regulamento de Pessoal, normas, regulamentos e políticas internas, bem como de legislação afeta aos Correios.

Além disso, contribui com a efetividade da gestão de riscos, compliance e controles, visando ao alcance dos objetivos estratégicos dos Correios e resguarda a imagem institucional da Empresa, assegurando sua perenidade e fortalecendo a governança corporativa.

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.

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

Irregularidades de cunho ético cometidas pelos Administradores da Empresa serão encaminhadas à Comissão de Ética Pública da Presidência da República (CEP/PR), órgão que detém a competência para julgá-las.

A apuração e a aplicação das medidas disciplinares são realizadas pelo órgão de correição 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 Regulamento de Pessoal dos Correios. O órgão de correição dos Correios é supervisionada pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Quanto às irregularidades praticadas por pessoas jurídicas, caso sejam verificados indícios de infrações à Lei nº 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.

9. DÚVIDAS E SUGESTÕES

As dúvidas e sugestões quanto à aplicação do Programa de Compliance devem ser encaminhadas para a caixa postal compliance@correios.com.br.

10. GLOSSÁRIO

Administradores da Empresa: no caso dos Correios, são os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva.

Agente público: considera-se agente público o agente político, o servidor público e todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nas entidades referidas no art. 1º da Lei nº 8.429/1992.

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, pelo telefone 0800, por carta, ofício, e-mail e de forma presencial.

Código de Conduta Ética e Integridade: visa à prevenção de desvios éticos de conduta e à 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.

Coligada: sociedade de cujo capital outra sociedade participa com dez por cento ou mais, do capital da outra, 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. Abrange o dever de cumprir, de estar em conformidade com leis e regulamentos relacionados às atividades da instituição, mas vai além. Inclui agir com base nos parâmetros de ética e integridade, dispostos, em especial, no Código de Conduta Ética e Integridade e no Regulamento de Pessoal.

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 nº 12.813/2013.

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: 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 nº 12.846/2013, é:

> I - prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
> II - comprovadamente, financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei;
> III - comprovadamente, utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
> IV - no tocante a licitações e contratos:
>
> > a) frustrar ou fraudar, mediante ajuste, combinação ou qualquer outro expediente, o caráter competitivo de procedimento licitatório público;

b) impedir, perturbar ou fraudar a realização de qualquer ato de procedimento licitatório público;
c) afastar ou procurar afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
d) fraudar licitação pública ou contrato dela decorrente;
e) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitação pública ou celebrar contrato administrativo;
f) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; ou
g) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública.

V - dificultar atividade de investigação ou fiscalização de órgãos, entidades ou agentes públicos, ou intervir em sua atuação, inclusive no âmbito das agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional.

Diligência (*due diligence*): providências prévias a serem executadas no curso de um processo com vistas ao levantamento e análise de informações e das condições de risco apresentadas.

Entidades ligadas: são as entidades controladas, coligadas, patrocinadas, mantidas e subsidiárias.

Fraude: ato intencional praticado por um ou mais indivíduos, entre gestores, responsáveis pela governança, empregados ou terceiros, envolvendo o uso de falsidade para obter uma vantagem injusta ou ilegal. É qualquer ato ou omissão intencional concebido para enganar os outros, resultando em perdas para a vítima e/ou em ganho para o autor.

Governança Corporativa: princípios, normas, estruturas e processos pelos quais a empresa é dirigida e monitorada com vistas à geração de valor sustentável para as partes interessadas.

Integridade: honestidade e probidade na realização dos compromissos assumidos, com coerência entre discurso e prática, repudiando toda forma de fraude e corrupção, com postura ativa diante de situações que não estejam de acordo com os princípios éticos assumidos.

Não compliance: não atendimento de obrigações de compliance.

Política Corporativa de Compliance: estabelece o comprometimento e os princípios gerais para as ações, para que uma organização alcance o compliance. Ela define o nível de responsabilidade e de desempenho requerido, e estipula as expectativas para as quais as ações serão avaliadas.

Programa de Compliance: conjunto de procedimentos adotados com o objetivo de prevenir, detectar e responder às práticas de atos lesivos contra a administração pública, e às situações de desconformidade legais, aprovado pelo Conselho de Administração. Evidencia o comprometimento dos Administradores da Empresa no fomento da cultura de integridade e no combate a corrupção e fraudes.

Regime Disciplinar: conjunto de normas de conduta disciplinar dispostas no Regulamento de Pessoal referentes aos deveres e proibições aplicáveis a todos os empregados da Empresa.

Regulamento de Pessoal: conjunto de normas de conduta disciplinar dispostas no Capítulo XII (Do Regime Disciplinar - Deveres e Proibições), referentes aos deveres e proibições aplicáveis a todos os empregados da Empresa.

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.

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

Sistema de Gestão de Compliance: é uma estrutura que integra procedimentos, processos, políticas e estruturas essenciais para alcançar os resultados de compliance pretendidos, e agir para prevenir, detectar e responder a um não compliance.

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 empregado.