

Código: POL008-HOL01

CANAL DE ÉTICA

Área Gestora: Holding Opalus

Autor do Documento: Governança, Risco & Compliance

Aprovador: Conselho de Administração

1. OBJETIVO

Este documento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a correta utilização do canal de ética na empresa e o respectivo tratamento das denúncias e registros.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se a todos na Opalus, incluindo diretores, executivos, funcionários, consultores e quaisquer terceiros agindo em nome da empresa.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- Não aplicável.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

4.1. Documentos de integração (Internos / Externos)

- [MG001-HOL01 - GESTÃO ESTRUTURAL DE DOCUMENTOS;](#)
- [POL001-HOL01 - CÓDIGO DE CONDUTA;](#)
- [RIO01-HOL01 - COMITÊ DE ÉTICA E GESTÃO DE PESSOAS.](#)

5. PREPARAÇÃO DE RECURSOS NECESSÁRIOS

5.1 Materiais

- Não aplicável.

5.2 Equipamentos

- Não aplicável.

5.3 EPI

- Não aplicável.

5.4 Sistema

- Não aplicável.

6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

6.1. Generalidades

O canal de ética configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de desvios éticos em relação ao Código de Conduta da empresa. Por isso, o canal e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance do sucesso do Compliance. Assim, todos os funcionários devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, relatar mentiras propositadamente ou retaliação de qualquer natureza.

A empresa, por sua vez, deve criar todas as demais condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

6.2. Compromissos assumidos pela empresa

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a empresa deve se comprometer com:

- a) Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- b) Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- c) Proibição de retaliação de qualquer natureza, para quem usa o canal, para quem apura as denúncias e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- d) Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.
- e) Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade.

6.3. Confiabilidade

O tratamento das manifestações que chegam até o canal deve ser regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação devem recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita) – empresa externa
- b) Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente) – empresa externa
- c) Compliance Officer e/ou o respectivo Comitê de Ética, que tratará do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela empresa externa)
- d) Investigador, caso o assunto seja a ele delegado (todas as informações necessárias para a apuração adequada).

Ressalta-se que o usuário do canal não é citado acima, ou seja, a confidencialidade da sua identidade deve ser mantida.

Da mesma forma, não se deve informar o RH, nem o chefe da área investigada, nem o CEO, nem o superior do investigado, etc. A exceção ocorre quando o conteúdo da denúncia pode trazer riscos significativos à empresa (por exemplo, imagem, reputação, perdas financeiras, processos criminais, entre outros). Mesmo assim, deve-se buscar preservar o nome dos envolvidos, pois se ao final do processo investigativo ele (a) for inocente, a obrigação da empresa é a de não permitir prejuízo à sua imagem.

Além disso, todos os registros devem ser mantidos em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

6.4. Anonimato

Estatísticas demonstram que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima. Justamente por essa razão, a empresa deve assegurar ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes devem ser instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a empresa deve comprometer-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

6.5. Atendimento

O Atendente do canal faz o atendimento telefônico ao manifestante, entende a demanda, percorre um questionário pré-definido e personalizado pela EMPRESA e transcreve a manifestação no Sistema de Gestão.

O profissional que recebe a ligação via telefone deve ser treinado para tornar a conversação a mais efetiva possível. Isso visa a obtenção de informações fiéis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir a ação investigativa focada e eficaz.

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Assim sendo, o atendente está apto a conduzir a conversa de maneira amigável, tranquila e profissional, buscando dar ao manifestante a devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de fato, clara e contenha todos os tópicos importantes para o início da investigação. É fundamental, também, que o manifestante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois, quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais célere será esse processo.

Outro atributo fundamental do atendente é o perfeito domínio do idioma do manifestante. Portanto, se a empresa possuir operações em outros países, deve-se disponibilizar o canal considerando a possibilidade de manifestações oriundas desses lugares e como atender os requisitos desse procedimento.

O canal está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

Após a transcrição da manifestação pelo atendente ou, caso o manifestante tenha usado o portal na internet o responsável pela triagem fará a verificação e validação da transcrição da manifestação para o formulário adequado e liberação do seu conteúdo ao Comitê de Ética e Gestão de Pessoas.

6.6. Acesso

O canal deve ser acessível pelos funcionários, terceiros que trabalham direta ou indiretamente na empresa, parceiros de negócios, fornecedores e clientes, conforme abaixo:

- Telefone: 0800 810 8207;
- Website: <https://www.contatoseguro.com.br/opalus..>

6.7. Comunicação do canal

Uma campanha de comunicação abrangente, regular e direta torna-se crucial para o real sucesso do canal. Assim, a empresa deve planejar e definir um plano de comunicação que abranja todos os públicos-alvo que possam, potencialmente, fazer uma denúncia.

Código: POL008-HOL01

CANAL DE ÉTICA

Área Gestora: Holding Opalus

Autor do Documento: Governança, Risco & Compliance

Aprovador: Conselho de Administração

Com base nesse plano, a empresa deve executar as atividades de comunicação, sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o canal e da importância de fazê-lo, caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária ao Código de Conduta da empresa, cometida pelos funcionários, terceiros, parceiros comerciais ou fornecedores. Também é primordial informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pela empresa (ver item 6.2).

6.8. Retorno das denúncias ao manifestante

Informar sobre o status do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. O retorno deve ser sucinto, simples e demonstrar efetivamente a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes, quais são as medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração. A título de exemplo, sugerem-se 3 (três) tipos de retorno, um em cada momento: quando do recebimento da denúncia, durante a apuração e após conclusão. Quanto ao texto em si, a seguir, há uma referência:

- a) “Recebemos sua denúncia. Ela será apurada em breve.”
- b) “O processo de apuração da sua denúncia está sendo realizado e, em breve, você será informado sobre a conclusão do mesmo.”
- c) “O processo de apuração da sua denúncia foi concluído e o resultado foi”

Alternativas para comunicar a conclusão do processo:

- “a sua denúncia foi totalmente comprovada e as medidas cabíveis serão tomadas.”
- “a sua denúncia foi comprovada parcialmente e as medidas cabíveis serão tomadas.”
- “a sua denúncia não foi comprovada e o processo foi arquivado”.

Mesmo os manifestantes anônimos devem receber o retorno. A contrário dos que se identificam e podem receber o retorno via telefone, e-mail ou outro meio direto, os anônimos devem ser informados por algum mecanismo, por exemplo, por meio de um protocolo, para que o denunciante possa acessar determinado endereço na Internet, e ver o status do processo investigativo diretamente.

O Comitê de Ética e Gestão de Pessoas postará a resposta ao manifestante, seja no decorrer ou na conclusão da análise da manifestação através do Sistema de Gestão do Canal onde há uma funcionalidade específica para isso. O manifestante poderá, através de qualquer um dos canais de acesso e em posse do seu número de protocolo, que recebeu ao concluir a manifestação, ver essa resposta, porém ele enxerga somente a última resposta postada pela EMPRESA e nunca todo o histórico.

6.9. Gestão das informações

O Comitê de Ética e Gestão de Pessoas, responsável pelo canal de ética deve construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações devem permitir a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os funcionários estão, de fato, utilizando corretamente o canal. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a Alta Direção da empresa.

6.10. Sistema de registro das denúncias

A CONTATO SEGURO assegura a devida confiabilidade do sistema contra invasão de hackers, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se deletar qualquer “log” de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros.

Área Gestora: Holding Opalus

Autor do Documento: Governança, Risco & Compliance

Aprovador: Conselho de Administração

6.11. Pós-manifestação

Uma vez recebida a manifestação, o Comitê de Ética e Gestão de Pessoas, deve dar prosseguimento ao processo de análise e investigação até a sua conclusão.

6.12. Contratação de um canal externo

O provedor do canal de ética deve atender integralmente as diretrizes desse procedimento e demonstrar esse atendimento por ocasião da aquisição desse serviço pela contratante.

6.13. Realização do controle e critério para avaliação do resultado

As seguintes verificações devem ser realizadas:

a) Adequação do canal de ética

Fazer uma ligação teste para o canal, seguindo a orientação do próprio formulário para controle. Verificar se todos os tópicos desse formulário estão adequadamente atendidos.

O critério para cada amostra analisada é:

- “todos os campos do checklist assinalados” = controle aprovado.
- “um ou mais campos não assinalados” = controle é reprovado.

Obs.: caberá ao responsável do Compliance verificar se todas as denúncias são apuradas e se medidas disciplinares foram implementadas para todos os casos em que houver comprovação de desvio de conduta. Essa informação deve ser compartilhada com a Alta Direção.

6.14. Responsável pelo controle

O responsável pela organização de Compliance deve executar o controle, analisar os resultados e tomar as medidas cabíveis.

6.15. Frequência

O controle deve ser realizado semestralmente.

6.16. Requisitos específicos

Não há.

6.17. Amostras

O procedimento de Controle e Amostras é a referência a ser usada na realização dos Controles.

6.18. Registros

Registro	Armazenam.	Retenção	Resp. Elaboração	Resp. Aprovação
Registro do conteúdo de cada ética.	Área responsável pelo Canal de Ética	5 anos	Atendente	Responsável pelo Canal de Ética
Relação de todas as denúncias, identificadas segundo o critério estabelecido de numeração das mesmas.	Área responsável pelo Canal de Ética	5 anos	Responsável pelo Canal de Ética	Responsável pelo Compliance

Código: POL008-HOL01
CANAL DE ÉTICA

Área Gestora: Holding Opalus

Autor do Documento: Governança, Risco & Compliance

Aprovador: Conselho de Administração

Registro	Armazenam.	Retenção	Resp. Elaboração	Resp. Aprovação
Registros de gestão (estatísticas, relatórios, indicadores, etc.)	Área responsável pelo Canal de Ética	5 anos	Responsável pelo Canal de Ética	Responsável pelo Compliance

7. INDICADOR

- Não aplicável.

8. ANEXOS

- Não aplicável.

9. FLUXOGRAMA

- Não aplicável.

10. REGISTROS

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO LOCAL FORMA		PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
POL008-HOL01	SharePoint	Digital	4 anos	4 anos	4 anos	Sharepoint

11. PARTICIPANTES NA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO

COLABORADOR	ÁREA	FUNÇÃO
Tamara Willmann	Governança Corporativa, Riscos & Compliance	Diretora

12. PARTICIPANTES NA REVISÃO DO DOCUMENTO

COLABORADOR	ÁREA	FUNÇÃO
Miriã Campos	Governança Corporativa, Riscos & Compliance	Analista

13. CONTROLE DE TREINAMENTO

- Não aplicável.