

CANAL DE ÉTICA

1. OBJETIVO(S)

- 1.1** 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 se aplica a todos os diretores, executivos, funcionários, consultores, prestadores de serviços e parceiros do Grupo Opalus.

3. DIRETRIZES

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 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.

3.5 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.

3.6 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>.

3.7 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.

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 3.2).

3.8 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”.

3.9 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.

3.10 Sistema de registro de 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.

3.11 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

3.12 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.

3.13 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.

3.14 Frequência

O controle deve ser realizado semestralmente.

3.15 Requisitos específicos

Não há.

3.16 Amostras

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

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Responsável pelo controle

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

4.2 Responsável pelos registros

REGISTRO	ARMAZENAMENTO	RETENÇÃO	RESP.	RESP.
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	Área responsável pelo Canal de Ética	5 anos	Responsável pelo Canal de Ética	Responsável pelo Compliance
Registros de gestão (estatísticas, relatórios, indicadores, etc.)	Área responsável pelo Canal de Ética	5 anos	Responsável pelo Canal de Ética	Responsável pelo Compliance

5. VIOLAÇÃO

Qualquer violação desta política pode resultar em medidas disciplinares.

6. ANEXOS

6.1 Não aplicável.

7. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

7.1 RI001-HOL01 - Comitê de Ética e Gestão de Pessoas.

7.2 POL001-HOL01 - Código de Conduta.