

P8.04-04 – Política de Gestão do Canal de Denúncias

Objetivo

Estabelecer as regras, mecanismos e ferramentas para funcionamento do canal de denúncias da Hect.

Campo de aplicação

Aplica-se aos membros do Comitê de *Compliance* e ao *Compliance Officer*.

Referências

Neste procedimento deve-se atentar aos seguintes documentos relacionados:

- P8.05 – Aplicação de Medidas Disciplinares.

Definições e siglas

- **Alta direção ou Diretoria:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto. Mais alta instância hierárquica executiva da organização.
- **Assédio:** Assédio são comportamentos de natureza ofensiva, que importunam ou perturbam, e que em nenhuma hipótese são permitidos, e caso ocorram, devem ser relatados no Canal de Denúncias
- **Colaborador:** empregados próprios, estagiários, aprendizes e empregados temporários.
- **Corrupção:** prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, ou seja, ações que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil – conceito previsto na Lei Nº 12.846/2013.
- **Fraude:** meio ilícito empregado por um agente que busca contornar a lei ou uma obrigação, seja ela preexistente ou futura.
- **Partes interessadas (stakeholders):** pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou se perceber afetada por uma decisão ou atividade, interna ou externa, da Hect.
- **Retaliação:** qualquer prática de represália, perseguição ou vingança cometido contra administradores ou funcionários em razão de denúncias ou manifestações de dúvidas, suspeitas ou contestações de possíveis violações às diretrizes da Hect, por exemplo: ameaças, aplicação de medidas disciplinares, entre outras.

Descrição

1 - Regras e diretrizes

- a) O Canal de Denúncias é destinado à comunicação entre a Hect e as partes interessadas, internas ou externas, sobre assuntos relacionados ao cumprimento de normas de ética e conduta, regras de *compliance* e atendimento a legislações.
- b) Entende-se como relato qualquer comunicação sobre suspeita ou evidência de violação a quaisquer regras e diretrizes do Código de Ética e Conduta, atos de corrupção, fraude ou outras violações às legislações aplicáveis aos negócios da organização.
- c) O processo de Gestão do canal de denúncias contempla as etapas abaixo:



1.1 Recebimento de denúncias

- a) A Ouvidoria da Hect disponibiliza os seguintes canais para recebimento de denúncias:
 - <https://canal.ouvidordigital.com.br/hect>
 - <https://www.hect.com.br/ouvidoria>
- b) O Diretor nomeará dois colaboradores para, além dele, exercerem a função de Ouvidor, sendo um o *Compliance Officer* e outro um Gerente, sendo assim os responsáveis pela gestão do processo de gestão do Canal de Denúncias e dos relatos recebidos.
- c) O *Compliance Officer* poderá receber denúncias pessoalmente relatadas por um denunciante. Neste caso, deverá orientá-lo a fazer o relato pelos canais oficiais. Caso ele não o faça, é de responsabilidade do *Compliance Officer* fazê-lo.
- d) Caso a denúncia se refira a um dos nomeados pelo Diretor para recebimento das denúncias, este não será notificado a respeito. Os demais nomeados prosseguirão com apuração do relato, de acordo com as diretrizes deste procedimento, podendo delegar a responsabilidade a um colaborador com a devida competência, e que não esteja citada no relato.
- e) O relato recebido pelos canais de denúncia possui um protocolo individual a ele associado, através do qual o denunciante poderá acessar informações sobre o processamento da denúncia no site.
 - a. A tratativa dos relatos, guarda de documentos e demais informações é armazenada no sistema do canal de denúncias pelo *Compliance Officer*.



- f) Relatos relacionados a reclamações, sugestões, elogios e outros não classificados como denúncias, serão encaminhados pelo *Compliance Officer* às áreas responsáveis para processamento e serão encerrados no sistema do canal de denúncias.
- g) Os relatos são previamente analisados pelo *Compliance Officer* e classificados quanto à urgência de processamento. O caso classificado como “caso sensível” deverá ser tratado de forma imediata, sendo responsabilidade do *Compliance Officer* dar sequência às análises e investigações do caso.
 - a. Entende-se como “caso sensível” todos aqueles relacionados a corrupção, vazamento de informações confidenciais e privilegiadas, assédio moral e sexual, conflito de interesses, situações que comprometam ou causem danos significativos à reputação ou imagem da Hect perante o mercado e demais casos assim interpretados pelo *Compliance Officer*.
- h) Neste estágio os relatos recebem o status de: **RECEBIDO**.

1.1.1 Membros da Alta Direção:

- a) Quando a denúncia envolver qualquer um dos membros da alta direção, haverá necessariamente a submissão desta ao comitê de *Compliance* e Integridade. O fluxo de apuração será o mesmo que o aplicado aos colaboradores.
- b) Caso a denúncia envolva algum membro do Comitê de *Compliance*, ele não será informado sobre a denúncia e sobre sua respectiva apuração, durante o processo de investigação.

1.2 Análises e investigações

- a) Os relatos deverão ser tratados em tempo hábil pelo *Compliance Officer*.
- b) As investigações possuem o objetivo de averiguar a veracidade e procedências dos relatos recebidos, buscando informações sobre o fato, pessoas e processos envolvidos, suas causas e impactos que suportarão as decisões sobre as ações mitigatórias e medidas disciplinares a serem tomadas.
 - a. Todo o processo de investigação deverá ser conduzido de forma imparcial pelo *Compliance Officer* que buscará fatos e evidências para responder ao relato;
 - b. Nenhum colaborador será constrangido ou assediado para revelar informações ou evidências em um processo de investigação.
 - c. Todos os envolvidos na apuração de relatos deverão manter em estrito sigilo todas as informações geradas ou relacionadas. Casos de violação a este item deverão ser responsabilizados de acordo com o **P8.05 - Aplicação de Medidas Disciplinares;**
- c) O *Compliance Officer* poderá submeter as análises e investigações ao Comitê de *Compliance* para suporte e direcionamento na condução das investigações e definição de medidas para tratamento das denúncias.



- d) Neste estágio os relatos recebem o status de: **EM ANÁLISE**.

1.3 Conclusão e tratamento

- a) Após as análises e investigações, as denúncias analisadas serão classificadas como:
- Procedente**,
 - Improcedente**, ou
 - Inconclusiva**.
- b) O *Compliance Officer* poderá recomendar as ações para tratamento das denúncias quando entender ser necessário, as quais deverão ser submetidas à Diretoria para aprovação. Tais ações contemplam:
- Medidas disciplinares apropriadas, conforme regras e diretrizes do **P8.05 - Aplicação de Medidas Disciplinares**;
 - Outras ações corretivas ou mitigatórias, como por exemplo: comunicações internas ou externas junto a terceiros, reciclagem por meio dos treinamentos, rescisões contratuais, entre outros. Tais medidas deverão prontamente interromper as irregularidades.
 - Qualquer informação adicional a ser transmitida ao denunciante, caso se identifique, será definida pela *Compliance Officer* e deverá ter a aprovação da Diretoria.
- c) O *Compliance Officer* deve acompanhar a implementação das ações deliberadas para tratamento da denúncia, guardando registro e evidências do cumprimento de tais ações.

1.4 Encerramento

- a) Após concluídas as análises, investigações e definida as ações e medidas de tratamento do relato que terá seu status alterado para: **CONCLUÍDO**.
- b) O relato e demais materiais relacionados às investigações devem ser registrados em local seguro a fim de evitar vazamento de informações e possibilitar quaisquer necessidades de consulta futura.
- Apenas o *Compliance Officer* e os colaboradores designados pela Diretoria têm acesso às informações de investigações.
- c) O *Compliance Officer* será o responsável por encerrar o relato.

1.5 Do prazo de conclusão

- a) O prazo de conclusão da apuração das denúncias recebidas, será de acordo com a classificação da gravidade, sendo:
- Denúncias classificadas como LEVES ou MODERADAS: encerramento em até 30 (trinta) dias.
 - Denúncias classificadas como GRAVES ou GRAVÍSSIMAS: encerramento em até 60 (sessenta) dias.



2 - Proteção aos denunciantes

- a) É expressamente proibido a retaliação contra qualquer pessoa que denunciar de boa-fé uma violação ou suspeita de violação às legislações e às normas internas da Hect, ou que colaborar com investigações correlacionadas. Atos de retaliação devem ser imediatamente relatados e estão sujeitos à aplicação de medidas disciplinares por parte da Hect.
- b) Manifestações anônimas são aceitas pelos canais oficiais de denúncia e o anonimato deve ser preservado. Da mesma forma, a confidencialidade das informações relativas às apurações das denúncias será mantida pelos envolvidos nas análises e investigações. O acompanhamento da apuração será garantido ao denunciante através de acesso ao site pelo número de protocolo gerado no envio do relato.
- c) Poderão ser aplicadas medidas disciplinares àqueles que, comprovadamente, utilizaram a má-fé ao comunicarem fatos sabidamente falsos.

3 - Responsabilidades

Responsáveis	Descrição
Diretoria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aprovar as regras e diretrizes estabelecidas nesta Política; ▪ Aprovar as ações para tratamento das denúncias propostas pelo <i>Compliance Officer</i>.
<i>Compliance Officer</i> (Ouvidor)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar a gestão dos canais de denúncia; ▪ Registrar e processar todas as informações recebidas, conduzir análises e investigações e apresentar conclusões e recomendações à Diretoria; ▪ Acompanhar o andamento da implementação das ações de tratamento de denúncias; ▪ Guardar toda documentação gerada na apuração dos fatos.
Comitê de <i>Compliance</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quando solicitado, dar suporte ao <i>Compliance Officer</i> na análise das denúncias e investigações, definição sobre investigações adicionais e proposição de ações de tratamento de denúncias.

Registros

Identificação	Indexação	Local de armazenamento	Tempo de arquivamento	
			Ativo	Passivo
Relatório de Denúncia	Relato <código>	Ouvidor Digital	Durante processo de investigação	10 anos

Folha de dados

Nenhuma folha de dados relacionada.

Notas de revisão

NA.

Elaboração e aprovação

Elaboração	Revisão	Aprovação
Nícolas Dalabona em 28/07/2023	Área de <i>Compliance</i> e Integridade em 23/08/2023	Comitê de <i>Compliance</i> em 18/09/2023

Histórico de revisões

Revisão	Aprovado por	Aprovado em
0	Alfredo Faria	24/10/17
1	Alfredo Faria	20/12/18
2	Comitê de <i>Compliance</i>	21/05/20
3	Comitê de <i>Compliance</i>	16/08/21

