

	PROCEDIMENTO COMPLIANCE	PC-I-06	1 de 5
	ASSUNTO: CANAL DE DENUNCIAS	REV.00	Aprovado: 27/04/2021

1. HISTÓRICO DE REVISÕES:

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
27/04/2021	0	Emissão Inicial Aprovada

2. OBJETIVO:

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para o canal de denúncias na empresa e o tratamento das mesmas.

3. CAMPOS DE APLICAÇÃO:

Este procedimento se aplica a todos empregados e parceiros comerciais.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA:

- DSC 10000:2015 Diretrizes para Sistema de Compliance.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS:

Não há.

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

6.1 GENERALIDADES

O canal de denúncia configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação ao Código de Conduta e Ética do **IDEIAS**. 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 e parceiros comerciais devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito sob o 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, o **IDEIAS** se compromete com:

- Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- Proibição de retaliação de qualquer natureza, para quem usa o canal, para quem apura as denúncias, para quem é denunciado e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.

	PROCEDIMENTO COMPLIANCE	PC-I-06	2 de 5
	ASSUNTO: CANAL DE DENUNCIAS	REV.00	Aprovado: 27/04/2021

e) Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta e Ética, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade, etc.

6.3 CONFIDENCIALIDADE

O tratamento das manifestações que chegam até o canal de Denúncia do **IDEIAS** é regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação a recebe, 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 são de conhecimento da parte que lhe cabe:

- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita).
- b) Responsável pela triagem da informação, verificação legal e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente).
- c) Compliance Officer e o respectivo COMITÊ DE COMPLIANCE, que irá tratar do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pelo responsável);
- 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 é sempre mantida.

Da mesma forma, não se devem 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 no final do processo investigativo ele (a) for inocente, a obrigação da empresa é a de não permitir prejuízo a sua imagem.

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

6.4 ANONIMATO

Estatísticas se demonstra que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima e, por essa razão, o **IDEIAS** assegura ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes são instruídos para deixar explícito esse direito, durante um atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, o **IDEIAS** compromete-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

6.5 ATENDIMENTO

O profissional que recebe a ligação via telefone é treinado, para tornar a conversação a mais efetiva possível. Isso visa a obtenção de informações fieis 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 do **IDEIAS** é apto para conduzir essa 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 rápido será esse processo.

	PROCEDIMENTO COMPLIANCE	PC-I-06	3 de 5
	ASSUNTO: CANAL DE DENÚNCIAS	REV.00	Aprovado: 27/04/2021

Outro atributo fundamental do atendente do **IDEIAS** é o perfeito domínio do idioma do manifestante e, de preferência, para poder entender, inclusive, eventuais gírias e situações próprias relatadas. Portanto, se houver operações da empresa 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 de denúncias do **IDEIAS** está à disposição de todos durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

6.6 ACESSO

O canal de denúncias do **IDEIAS** é acessível pelos funcionários, terceiros que trabalham direta ou indiretamente na empresa, parceiros de negócios, fornecedores e clientes.

O acesso é possível via telefone, canal da **WEB**, e-mail do Compliance Officer e endereço, para cartas, se for o caso.

6.7 COMUNICAÇÃO DO CANAL

Uma campanha de comunicação abrangente, regular e direta torna-se crucial para o real sucesso do canal. Assim, o **IDEIAS** planeja e define um plano de comunicação que abrange todos os públicos-alvo que possam, potencialmente, fazer uma denúncia.

Com base nesse plano, a empresa executa 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 e Ética do **IDEIAS**, cometida pelos funcionários, terceiros, parceiros comerciais ou fornecedores. Também é primordial para o **IDEIAS** informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pelo **IDEIAS**.

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 feedback é realizado e é sucinto, simples demonstrando 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 feedbacks, 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 recebem o retorno. A contrário dos que se identificam e podem receber o retorno via telefone, e-mail ou outro meio direto, os anônimos é informado por alguns mecanismos, por exemplo, sendo incentivados a abrir uma conta provisória de e-mail, para onde a resposta será encaminhada ou por meio de um "login" e "senha", para que o denunciante possa acessar determinado endereço na Internet, e ver o status do processo investigativo diretamente.

	PROCEDIMENTO COMPLIANCE	PC-I-06	4 de 5
	ASSUNTO: CANAL DE DENUNCIAS	REV.00	Aprovado: 27/04/2021

6.9 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

O responsável pelo canal de denúncias constrói estatísticas, elabora relatório, estabelece indicadores e ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações permite a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os funcionários estão, de fato, utilizando corretamente o canal. Essas avaliações são compartilhadas com a Alta Direção da empresa, por ocasião da Análise Crítica pela Alta Direção.

6.10 SISTEMA DE REGISTRO DAS DENÚNCIAS

O responsável pelo Canal de Denúncias 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.

6.11 PÓS-MANIFESTAÇÃO

Uma vez recebida a manifestação, o responsável faz o registro pertinente e dá prosseguimento ao processo.

7. CONTROLES

7.1 REALIZAÇÃO DO CONTROLE E CRITÉRIO PARA AVALIAÇÃO DO RESULTADO

As seguintes verificações devem ser realizadas:

- a) – Adequação do canal de denúncias
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 Compliance Officer verificar se todas as denúncias são apuradas e se medidas disciplinares foram implementadas para todos os casos onde houve comprovação de desvio de conduta. Essa informação deve ser compartilhada com a Alta Direção.

7.2 RESPONSÁVEL PELO CONTROLE

O Compliance Officer deve executar o controle, analisar os resultados e tomar as medidas cabíveis.

7.3 FREQUÊNCIA

O controle deve ser realizado semestralmente.

7.4 REQUISITOS ESPECÍFICOS


Não há.

7.5 AMOSTRAS

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

8. REGISTROS

FC-I-07 REGISTRO DE DENUNCIAS

 INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL E AÇÃO SOCIAL	PROCEDIMENTO COMPLIANCE	PC-I-06	5 de 5
	ASSUNTO: CANAL DE DENUNCIAS	REV.00	Aprovado: 27/04/2021

9. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO:

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: SANDRO DOS SANTOS VAZ	NOME: CARLOS ALBERTO BOHRER DE ANDRADE
FUNÇÃO: COMPLIANCE OFFICER	FUNÇÃO: DIRETOR GERAL
