

Manual de Processos, Normas e Políticas

Apuração de denúncias



ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. APLICABILIDADE	3
3. DIRETRIZES	3
4. RESPONSABILIDADES	4
5. PLANO DE APURAÇÃO	6
5.1 Recebimento do relato/denúncia	6
5.2 Preparação	6
5.3 Formas de apuração	7
5.4 Relatório e conclusão	8
5.4 Decisão e aplicação	9
6. CLASSIFICAÇÃO DA DENÚNCIA	9
7. VIGÊNCIA	10
8. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA	10
ANEXO I – Matriz de impacto	11

1. OBJETIVO

Definir os processos de recebimento, análise e tratamento de denúncias recebidas pelo Canal de Transparência da Moura Dubeux, envolvendo descumprimento de qualquer lei aplicável ou ainda de política, código, norma, procedimento ou diretriz da Moura Dubeux.

A presente política de apuração de denúncias deve ser interpretada como uma extensão do Código de Ética e Conduta da Moura Dubeux.

2. APLICABILIDADE

Esta política é aplicável aos profissionais Moura Dubeux, de todos os níveis hierárquicos, sem qualquer exceção.

Aplica-se também, no que couber, aos prestadores de serviços terceirizados de natureza permanente, temporária ou excepcional, de forma direta ou indireta e ainda os que por condição contratual outro vínculo jurídico.

3. DIRETRIZES

Esta política esta fundamentada nos pilares de:

- a) Confidencialidade;
- b) Imparcialidade;
- c) Discrição e;
- d) Diligência;

Devido à sensibilidade das informações que serão recebidas, estes pilares, assim como o perfil dos profissionais que serão solicitados a participarem das apurações, precisam estar adequados as atividades executadas na apuração de denúncias.

Os responsáveis pela apuração das denúncias/relatos precisam agir com ceticismo ao avaliar as informações recebidas e capacidade para avaliar diferentes cenários, além de agir com objetividade e imparcialidade para que não exista um pré-julgamento. E a depender da denúncia analisada, o Comitê de Ética deverá convocar um profissional com o perfil técnico com competência e conhecimento das operações em questão.

Para que o objetivo desta Política seja cumprido, deverá ser concedido o livre acesso à informação, limitando-a aos responsáveis pelo processo de apuração. Além de disponibilização de informações que servirão como base para suportar o processo de apuração, sem que este acesso interfira em informações pessoais dos investigados. Além disto, as informações analisadas devem seguir as premissas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018.

Ao definir as áreas que serão envolvidas na apuração de denúncia, deve ser levado em consideração questões de conflito de interesse e delimitação da quantidade de profissionais envolvidos.

Denúncias envolvendo questões como: assédio, agressões, desvios de comportamento, relacionamento afetivo entre subordinados diretos, uso de substâncias indevidas ou algum tipo de discriminação, necessário o envolvimento da área de RH.

Denúncias envolvendo descumprimento de normas e políticas internas, favorecimento ou conflito de interesses, fraudes, corrupção, entre outros, necessário o envolvimento da área de Auditoria interna.

Denúncias envolvendo descumprimento de leis trabalhistas, fiscais, direitos cíveis entre outros, necessário o envolvimento da área jurídica.

A apuração de denúncias, envolvendo a Alta Gestão, tais como membros de comitê, diretoria e Conselho de Administração, serão coordenadas por membros hierarquicamente superiores e independentes ao denunciado.

A Companhia não tolera qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresente uma denúncia de boa-fé ou queixa de violação do Código de Conduta, ou políticas da Companhia. O colaborador que praticar ou se envolver em qualquer tipo de retaliação envolvendo qualquer denunciante estará sujeito a medidas disciplinares adotadas pela Companhia.

RESPONSABILIDADES

É de responsabilidade de todos os envolvidos no processo de apuração garantir o sigilo das informações, documentos, assim como a identidade dos usuários.

A apuração das denúncias não deve ser feita de forma isolada, além de incorporar em seu processo as áreas de negócio da Companhia que essencialmente são impactadas pela existência de relato/denúncia.

Responsabilidade dos gestores ou líderes

- Estar à disposição seus liderados e geridos;
- Promover uma cultura de não retaliação e;
- Colaborar com o processo de apuração, fornecendo informações a respeito do processo, colaboradores entre outros para suportar o processo.

Responsabilidade da Área de Compliance

- Conduzir o processo de apuração/investigação interna sobre as denúncias recebidas;
- Elaborar um plano de apuração de denúncias, no qual deve ser definido e detalhado o fluxo de investigação;
- Avaliar a necessidade e sugerir a contratação de empresa especializada para suportar a investigação e apuração;
- Avaliar os casos tratados e sugerir recomendações¹ para mitigar e evitar a recorrência da situação;
- Definir linha de reporte do resultado de apuração;
- Garantir que todos envolvidos no processo de apuração assinem o termo de confidencialidade;
- Gerar relatório final da apuração contendo descrição detalhada e completa dos fatos que foram levantados; entre outros.

¹ a área envolvida na denúncia poderá suportar na definição de recomendações, por exemplo, revisão de controles, processos entre outros. Além do que pode ser feito para mitigar e evitar que ocorra a reincidência.

Responsabilidade da Área de Recursos Humanos

- Auxiliar a área de Compliance nos processos de apuração relacionados a assédio moral, assédio sexual e ambiente organizacional e gestão de pessoas;
- Auxiliar à área de Compliance as ações realizadas quanto as denúncias relacionadas a ambiente organizacional.

Responsabilidade da Área Jurídica

- Realizar o suporte jurídico no tratamento de denúncias que necessitem de análise técnica, cujo teor envolva fatos que caracterizem atos ilícitos previstos na legislação vigente, seja financeiro, trabalhistas, entre outros, pelos quais a Moura Dubeux pode ser responsabilizada como pessoa jurídica; entre outros;
- Avaliar da necessidade de contratação de escritório de advocacia local, entre outros;

Responsabilidades do Comitê de Ética

- Avaliar e decidir sobre a aplicabilidade das sanções;
- Avaliar o Relatório final;
- Garantir que as penalidades estejam alinhadas as legislações trabalhistas e demais normas e leis aplicáveis;

- Deliberar sobre a necessidade de contratação de empresa especializada para suportar a investigação e apuração² e;
- Respeitar os direitos do denunciado da Moura Dubeux;

² Por se tratar de temas sensíveis, denúncias críticas relacionadas a corrupção e fraude em geral serão conduzidas por terceiros.

Responsabilidades de empresas específicas contratadas para suportar a investigação

- Emitir relatórios com imparcialidade e transparência e;
- Garantir a confidencialidade das informações

4. PLANO DE APURAÇÃO

O processo de apuração de investigações corporativas tem por objetivo de apurar se o relato recebido é verdadeiro e, em caso positivo, identificar quem é o responsável pela situação danosa.

5.1 Recebimento do relato/denúncia

As denúncias podem ser comunicadas ao gestor imediato, pela área de Compliance, e em caso de anonimato pelo canal confidencial da Companhia, denominado Canal da Transparência. Independente da forma de relato da denúncia, todas devem ser registradas no Canal da Transparência, a partir do momento que foi tomado conhecimento. O do Canal da Transparência permite a interação com o denunciante, permitindo o acompanhamento consultando o relato pelo número do protocolo gerado.

Esta etapa deverá avaliar o tipo de denúncia, como por exemplo: má conduta, fraude, dúvida, corrupção, problemas com o RH entre outros.

Os relatos recebidos com informações incompletas, impossibilitando a apuração por não constar informações básicas: local, denunciado ou natureza da denuncia ou que não trouxerem elementos que impossibilitem a apuração deverão ser arquivadas.

Adicionalmente, relatos que não enquadrarem como assuntos relacionados à integridade, ética e transparência, como por exemplo, reclamações de clientes, devem ser encaminhadas para a área responsável por estas tratativas na Companhia.

5.2 Preparação

É preferível que as apurações internas sejam realizadas pelas áreas que possuam maior familiaridade com o tipo da denúncia. Adicionalmente é nesta fase que são realizadas as definições do grau de complexidade do caso. Para definição do grau de complexidade, considerar variáveis tais como:

Elaborado por:

Auditoria Interna

- a) tipo da denúncia;
- b) quantidade de envolvidos na denúncia;
- c) quantidade de alegações contidas na denúncia;
- d) local e;
- e) cargo do denunciado.

Esta triagem é realizada por uma consultoria contratada pela Companhia, que possui independência e imparcialidade inclusive para classificar os níveis de impacto dos relatos. A definição da criticidade e das pessoas responsáveis pelo recebimento foi previamente estabelecida de forma a garantir a não incidência de conflito de interesse.

Os prazos da apuração das denúncias dependem do nível de complexidade, uma vez que denúncias com Alto Grau de Impacto (**vide anexo I**) possuem um nível de investigação mais robusto. De forma geral, as denúncias devem ser investigadas no mesmo dia de seu recebimento, com o objetivo de diminuir possíveis impactos causados a Companhia pela concretização de um fato que está sendo denunciado. Os prazos médios de conclusão da apuração são:

- a) Fraco impacto – 48h;
- b) Médio impacto – 1 semana;
- c) Alto impacto - 1 mês;
- d) Crítico impacto – não superior a 3 meses;

Em caso de não cumprimento dos prazos acima, a área de Compliance deve ser informada, esclarecendo-se os motivos e buscando os alinhamentos necessários a um novo prazo. Devendo esta modificação ser reportada e validada pelo Comitê de Ética.

5.3 Formas de apuração

O processo de investigação deve limitar a quantidade necessária de envolvidos na diligência, assim como cautela de como realizar a investigação. Os objetivos destes cuidados são de não causar desconforto aos investigados, principalmente se a denúncia relato se comprovar inverídica além da possibilidade de os investigados dificultem os trabalhos da investigação.

No processo, deverá ser pesquisado se há precedentes, como por exemplo, avaliar a existência de quaisquer processos administrativos e/ou judiciais que envolvam denunciante e/ou denunciado.

As formas de investigação podem ser:

- a) Entrevistas com os envolvidos ou testemunhas;
- b) Inspeção de documentos, que podem ser impressos ou digitais;
- c) Análises de relatórios e sistemas e;
- d) Observação.

É necessário reunir evidências que demonstrem a veracidade dos fatos ou das afirmações, ligando diretamente a denúncia/retrato ao seu autor.

Somente a realização de entrevistas não é suficiente para realizar a apuração da denúncia/retrato, esta deve ser usada com o intuito de obter mais informações que ajudarão no entendimento e apuração, ou com objetivo de confirmar alguns fatos.

Além disto, é fundamental que o entrevistador tenha o perfil adequado: observador, detalhista, conhecimento jurídico, entender a cultura e valores da empresa, ter fácil acesso aos tomadores de decisão (jurídico, RH, compliance, entre outros).

5.4 Relatório e conclusão

Deve ser mantido com a mais absoluta segurança e com restrição de acesso sobre o registro e armazenamento dos documentos gerados para análise da denúncia, assim como os relatórios gerados na conclusão da apuração, sejam eles evidências físicas ou digitais. Atualmente o armazenamento é essencialmente feito na nuvem da consultoria contratada, onde as ações e tarefas solicitadas na apuração são formalizadas. Os relatórios mensais gerados, deverão ser armazenados pelo período de 5 anos.

As denúncias complexas classificadas como críticas ou de alto impacto, devem ser formalizadas por um relatório específico, as demais devem constar no relatório mensal a ser apresentado ao Comitê de Ética. As denúncias envolvendo fraude e corrupção, devem ser apresentadas também ao Comitê de Auditoria e Riscos.

Ao elaborar os relatórios, algumas informações necessariamente precisam ser incluídas, tais como:

- a) explicação do método utilizado na investigação; descrição dos fatos (Local, data e horário, denunciados, entre outras informações);
- b) deficiências identificadas que geraram o relato;
- c) sugestão de melhorias no processo;
- d) em caso de denúncia de colaborador, tempo de contrato, histórico, alçadas e etc.;

5.4 Decisão e aplicação

Nesta etapa recomenda-se que a denúncia seja encerrada e arquivada com a devida formalização garantindo que as ações tomadas estão de acordo com a Política de Medidas Disciplinares.

As investigações sobre denúncias/relatos de classificação de impacto fraco ou médio podem ser concluídas com a participação do gestor imediato. Porém, as que envolvem questões de alto e crítico impacto, precisam obrigatoriamente ser reportadas ao Comitê de Ética e este deliberar pela ação a ser realizada, também com o de acordo da Política de Medidas Disciplinares.

5. CLASSIFICAÇÃO DA DENÚNCIA

Ao realizar a classificação da denúncia as diretrizes abaixo devem ser avaliadas:

Classificação da sensibilidade:

A classificação das denúncias deve ser de acordo com a sensibilidade que cada uma delas representa. Por exemplo, de acordo com a política da empresa, questões como fraude, corrupção, segurança da informação e violações de leis podem ser consideradas como alta sensibilidade.

Classificação do nível de impacto:

A classificação do nível de impacto ao negócio está diretamente relacionada com a redução de valor da Companhia, reputação e marca, podendo ser classificados com seu nível de criticidade, sendo eles crítico, alto, médio, baixo ou sem impacto.

Devendo ser estabelecidos níveis de criticidade de acordo com a respectiva área, por exemplo: financeiro, comercial, humano, operacional, legal, etc. Essa classificação é importante para determinar a prioridade de tratamento que será dada a cada denúncia.

Classificação de acordo com a prioridade de apuração

A classificação de prioridade de apuração pode ser classificada de acordo com a sensibilidade da denúncia associada com o seu respectivo impacto, questões relacionadas a impactos financeiros, devem ser classificados com "alta criticidade" e com isso ser apurados com máxima urgência.

Portanto, é imprescindível estabelecer uma escala relacionando tanto o grau de criticidade de impacto de determinada denúncia, como a sensibilidade que esta denúncia, por si só, representa para a Companhia.

Essa classificação é importante para definir qual área será a responsável pela apuração da respectiva denúncia.

6. VIGÊNCIA

Esta Política entra em vigor na data aprovação pelo Conselho de Administração, revogando-se disposições em contrário.

7. ATUALIZAÇÕES DESTA POLÍTICA

A tabela abaixo relaciona os campos necessários para o controle das atualizações, revisões e aprovações do manual de processo, a serem preenchidos sempre que julgado necessário.

CONTROLE DE VERSÕES E ALTERAÇÕES				
Versão	Data	Responsável	Tipo de Alteração	Revisor/Aprovador

ANEXO I – Matriz de impacto

Tipologia	NÍVEIS DE IMPACTOS			
	Crítico	Alto	Médio	Fraco
Financeiro	-Quaisquer situações que envolvam valores acima de R\$50mil e ou acima de 100 toneladas de produto.	-Quaisquer situações que envolvam valores acima de R\$10mil a R\$ 50 mil, e ou acima de 50 toneladas de produto.	-Quaisquer situações que envolvam valores acima de R\$5mil a R\$ 10 mil, e ou acima de 20 toneladas de produto.	-Quaisquer situações que envolvam valores abaixo de R\$5mil e ou abaixo de 20 toneladas de produto.
Comercial	-Situações que impliquem em rescisão o relacionamento comercial com Parceiros.	-Situações que afetem de forma relevante e duradoura o relacionamento comercial com Parceiros.	-Situações que prejudiquem o relacionamento comercial com Parceiros (clientes e fornecedores).	-Situações que possam interferir no relacionamento comercial com Parceiros.
Humano e Social	-Situações que envolvem risco à vida de uma ou mais pessoas, ou que tragam prejuízos ao entorno social da empresa.	-Situações que envolvem afastamento de colaboradores ou que tragam prejuízos ao entorno social da empresa.	-Situações que acarretem prejuízos para algumas pessoas no entorno social da empresa.	-Situações que acarretem prejuízos para algumas pessoas no entorno social da empresa, com alcance restrito (situação pontual)
Ambiental	-Situações relacionadas ao meio ambiente que tenham elevada visibilidade externa.	-Situações relacionadas ao meio ambiente que tenham visibilidade externa.	-Situações relacionadas ao meio ambiente que tenham visibilidade externa restrita.	-Situações relacionadas ao meio ambiente que tenham visibilidade somente interna (contido).
Operacional	-Falhas que podem provocar paralisação duradoura a produção ou a prestação dos serviços oferecidos ao cliente final.	-Falhas que podem provocar paralisação de parte de produção ou a prestação dos serviços oferecidos ao cliente final.	-Falhas que afetem diretamente a produção ou a prestação dos serviços oferecidos ao cliente final (parcialmente percebidas).	-Falhas que afetem diretamente a produção ou a prestação dos serviços oferecidos ao cliente final, porém que não sejam diretamente percebidas.
Imagem/reputação	-Situações que envolvem exposição negativa pela imprensa, em elevada abrangência geográfica ou geografia restrita (repercussão nacional).	-Situações que envolvem exposição negativa pela imprensa, em elevada abrangência geográfica ou geografia restrita (repercussão regional).	-Situações que envolvem exposição negativa da imagem, porém limitada a grupos ou indivíduos específicos (repercussão local).	-Situações que envolvem exposição negativa da imagem, porém limitada a grupos ou indivíduos específicos da empresa (repercussão interna).

Elaborado por:
Auditoria Interna