
Políticas, Normas e Procedimentos Administrativos

Canal de Denúncias

PC 002/20

1. Objetivo

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a correta utilização do Canal de Denúncias da De Nadai, e o respectivo tratamento das denúncias, manifestações e registros.

2. Área de Aplicação

Este procedimento se aplica a todas as empresas De Nadai, seus profissionais, fornecedores, clientes, parceiros de negócios, e todas as pessoas que de alguma forma se relacionam com a De Nadai ou em nome da De Nadai.

3. Definições

- i. De Nadai – Compreende as empresas De Nadai Alimentação Ltda, Convida Refeições Ltda e Convida Alimentação Eireli.
- ii. Profissionais – Compreende todos os empregados, funcionários, colaboradores, gestores e administradores da De Nadai.
- iii. Fornecedor - é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.
Fornecedor pode ser subdividido em: i) fornecedor de produtos (venda/revenda); ii) fornecedor de produtos e serviços (ex. Manutenção de equipamentos com fornecimento de peças e serviços); iii) fornecedor de serviços (ex. Prestador de serviços de portaria, transporte, etc).
Os fornecedores com prestação de serviços pode ser de forma recorrente (contrato de médio ou longo prazo), ou de forma não recorrente (uma única vez).
- iv. Canal de Denúncias – Ferramenta que permite envio de relatos a qualquer tempo por funcionários, fornecedores ou clientes, por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis (telefone e internet), assegurando o anonimato ao denunciante sempre que este desejar não se identificar.

4. Generalidades

O Canal de Denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de desvios éticos em relação ao Código de Conduta da De Nadai.

Todos os funcionários, terceiros, fornecedores, clientes e pessoas em geral podem utilizar o Canal de Denúncias sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade regidos pela Lei e pelo Código de Condutas da De Nadai.

Políticas, Normas e Procedimentos Administrativos

Canal de Denúncias

PC 002/20

O uso deve ser pautado pelo 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.

5. Compromissos assumidos pela De Nadai

A De Nadai se compromete a:

- a. Manter a confidencialidade das informações e da fonte, mesmo se o manifestante quiser se identificar;
- b. Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar;
- c. Proibir qualquer tipo de retaliação, para quem usa o canal, para quem apura as manifestações e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso;
- d. Apurar todas as manifestações e jamais apagar e/ou excluir qualquer registro;
- e. Aplicar medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta ou infração às leis vigentes, independente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance e grau de relacionamento ou amizade.

6. Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam até o Canal é regido pela mais alta confidencialidade. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação, devem recebê-la, 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. Gerente de Compliance e/ou o 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).

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

Políticas, Normas e Procedimentos Administrativos

Canal de Denúncias

PC 002/20

A De Nadai se compromete a preservar o nome do envolvido, do início ao fim do processo de investigação. E, caso não se comprove nenhuma culpa do denunciado, fica obrigado a manter sigilo da denúncia, sempre buscando preservar a imagem e garantir a integridade pessoal do denunciado.

A De Nadai se compromete a manter todos os registros em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

7. Anonimato

É direito do denunciante manter-se no anonimato, e isto deve ser respeitado sempre que o denunciante assim se manifestar. Os atendentes do Canal de Denúncias devem ser instruídos a deixar explícito esse direito durante o atendimento.

Todas as denúncias devem ser tratadas e investigadas, sempre com o mesmo rigor, independente de ser o denunciante anônimo ou identificado.

8. Atendimento

O profissional que recebe a denúncia via telefone, deve ser treinado e preparado para:

- tornar a conversação a mais efetiva possível;
- obter informações fideis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir a ação investigativa focada e eficaz;
- 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;
- se necessário, retornar ao manifestante para solicitar maiores detalhes para que a denúncia se torne robusta.

9. Acesso e disponibilidade do Canal de Denúncias

O canal deve estar à disposição todos os dias, durante 24 horas, 7 dias por semana, de forma a viabilizar a comunicação no horário que melhor convier ao denunciante, inclusive fora do horário de trabalho.

O canal deve ser acessível a todos os funcionários, terceiros, fornecedores, clientes e a qualquer pessoa com relação direta ou indiretamente com a De Nadai.

10. Comunicação do canal

A Área de Compliance e Conformidade da De Nadai é responsável pela divulgação do

Políticas, Normas e Procedimentos Administrativos

Canal de Denúncias

PC 002/20

Canal de Denúncias, de forma abrangente, regular e direta.

11. Retorno das denúncias ao manifestante

O Comitê de Ética De Nadai é responsável pelo retorno ao denunciante sobre o andamento de sua denúncia.

A título de exemplo, sugerem-se 3 feedbacks, um em cada momento: (i) quando do recebimento da denúncia, (ii) durante a apuração e, (iii) 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 sua conclusão;*
- 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 são informados por meio de um protocolo, para que o denunciante possa acessar determinado endereço na Internet e ver o *status* do processo investigativo diretamente.

12. Sistema de registro das denúncias

O Gerente de Compliance, responsável pelo Canal de Denúncias deve assegurar 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, entre outros.

13. Canal de denúncias independente

Respeitadas as restrições orçamentárias, o Canal de Denúncias deve ser independente, e sempre que possível, contratado junto a empresas terceiras, devidamente competentes e independentes para coleta das denúncias.

O provedor do Canal de Denúncias deve atender integralmente as diretrizes desse procedimento e demonstrar o atendimento desejado por ocasião da aquisição desse serviço pela contratante.

Políticas, Normas e Procedimentos Administrativos

Canal de Denúncias

PC 002/20

14. Gestão das informações e do Canal de Denúncias

O Gerente de Compliance deve construir estatísticas, elaborar relatórios, atas, e estabelecer indicadores para medir o desempenho do processo de denúncia, investigação e resultados apurados.

Tais informações servirão para medir o uso do Canal e a efetividade do processo de denúncias, bem como para garantir a obediência ao Código de Condutas da De Nadai.

Além dos relatórios gerenciais, o Gerente de Compliance é responsável por:

- a. Averiguar o funcionamento do do Canal de Denúncias, fazendo testes periódicos;
- b. Averiguar se todos os campos do formulário de denúncias está corretamente preenchido;
- c. Garantir que todas as denúncias serão devidamente apuradas, e medidas disciplinares serão aplicadas;
- d. Informar à direção da De Nadai todas as denúncias que comprovadamente infringirem o Código de Condutas ou a Lei.

15. Registros

O Gerente de Compliance é responsável por garantir o registro de todas as denúncias por período mínimo de cinco anos, bem como todos os relatórios e estatísticas de controle das denúncias recebidas e apuradas.