
	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01


POLÍTICA CANAL DE ÉTICA

Elaborador: Tamara Willmann 02/05/2018	Verificador: Hamilton Amadeo 07/05/2018	Aprovador: Conselho de Administração 11/05/2018
---	--	--

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01

ÍNDICE

1	OBJETIVO	3
2	APLICAÇÃO	3
3	REFERÊNCIAS	3
4	DEFINIÇÕES.....	3
5	DESCRIÇÃO	3
5.1	GENERALIDADES.....	3
5.2	COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA AEGEA.....	3
5.3	CONFIDENCIALIDADE	4
5.4	ANONIMATO	4
5.5	ATENDIMENTO	4
5.6	ACESSO	5
5.7	COMUNICAÇÃO DO CANAL DE ÉTICA.....	5
5.8	RETORNO DAS DENÚNCIAS AO MANIFESTANTE.....	5
5.9	GESTÃO DAS INFORMAÇÕES	6
5.10	SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS.....	6
5.11	PÓS-MANIFESTAÇÃO	6
5.12	CONTRATAÇÃO DE UM CANAL DE DENÚNCIA EXTERNO	6
6	ANEXOS.....	6
7	REGISTROS.....	6

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01

1 OBJETIVO

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

Cabe aos administradores, colaborador e parceiros de negócio comunicar seu superior imediato ou através do Canal de Ética, sempre que tomar conhecimento de uma possível violação à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às Políticas e Procedimentos da AEGEA.

Toda e qualquer comunicação de violação à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às Políticas e Procedimentos da AEGEA. será tratada com confidencialidade, com exceção àquelas em que houver obrigação legal de informar às autoridades.

2 APLICAÇÃO

A Todos os Administradores, Colaboradores e Parceiros de Negócio da AEGEA, incluindo as unidades organizacionais.

3 REFERÊNCIAS

- 3.1 Código de Conduta da Aegea;
- 3.2 Código de Conduta do Parceiro de Negócio.

4 DEFINIÇÕES

- Não aplicável.

5 DESCRIÇÃO

5.1 GENERALIDADES


O Canal de Ética é a mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às Políticas e Procedimentos da AEGEA. Por isso, o Canal de Ética e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance do sucesso da Integridade. Assim, todos os administradores, colaboradores e parceiros de negócio 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.

Cabe à Aegea, por sua vez, criar todas as demais condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

5.2 COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA AEGEA

A credibilidade do Canal de Ética e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a Aegea 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.

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01

- c) Proibição de retaliação de qualquer natureza, para quem usa o Canal de Ética, para quem apura as denúncias, para quem é denunciado 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, entre outros etc.

É importante destacar que fica garantido a quem comunicar, de boa-fé, qualquer violação à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às Políticas e Procedimentos da AEGEA, a segurança contra todo e qualquer tipo de retaliação interna.

5.3 CONFIDENCIALIDADE

O tratamento das manifestações que chegam até o Canal de Ética 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 ter o conhecimento da parte que lhe cabe:

- a) Atendente do Canal de Ética (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) Gerência de Integridade e o respectivo Grupo de Gestão de Ética, que irá tratar do tema
- d) Grupo Apurador, (todas as informações necessárias para a apuração adequada).

Além disso, todas as denúncias recebidas são direcionadas ao Grupo de Gestão de Ética e à Gerência de Integridade, exceto quando relacionadas a um de seus integrantes, ocasião em que é direcionada ao Conselho de Administração da Aegea e ao CEO. Mesmo assim, deve-se buscar preservar o nome dos envolvidos, pois se no final do processo investigativo ele(a) for inocente, a obrigação da Aegea é a de não permitir prejuízo da sua imagem.


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

5.4 ANONIMATO

Estatísticas demonstram que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima e, por essa razão, a empresa deve assegurar ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes devem ser 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, a empresa deve comprometer-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

5.5 ATENDIMENTO

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01

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 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 deve estar 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.

Outro atributo fundamental do atendente é o perfeito domínio do idioma do manifestante e, de preferência, para poder entender, inclusive, eventuais gírias e situações próprias relatadas.

O Canal de Ética deve estar 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.

5.6 ACESSO

O Canal de Ética deve ser acessível pelos administradores, e colaboradores que trabalham direta ou indiretamente na Aegea parceiros de negócio e clientes.

As comunicações de violações podem ser feitas através do Canal de Ética Aegea:

0800-648-6301


www.contatoseguro.com.br/aegea

5.7 COMUNICAÇÃO DO CANAL DE ÉTICA

Uma campanha de comunicação abrangente, regular e direta torna-se crucial para o real sucesso do Canal de Ética. 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 Aegea deve executar as atividades de comunicação, sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o Canal de Ética e da importância de fazê-lo, caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária à legislação vigente, ao Código de Conduta, como também às Políticas e Procedimentos da AEGEA cometida pelos administradores, colaboradores, parceiros de negócio, ou clientes. Também é primordial informar a todos sobre as características desse Canal de Ética e os compromissos assumidos pela empresa (ver item 5.2).

5.8 RETORNO DAS DENÚNCIAS AO MANIFESTANTE

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL	Referência	DO016-GIT99
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA	Revisão	01

Informar sobre o status do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. O *feedback* 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.

Mesmo os manifestantes anônimos devem receber o retorno. Ao contrário dos que se identificam e podem receber o retorno via telefone, e-mail ou outro meio direto, os anônimos devem ser informados por algum mecanismo, 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.

5.9 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

O 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 colaboradores estão, de fato, utilizando corretamente o Canal de Ética. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a Alta Direção da Aegea por ocasião da Análise Crítica pela Alta Direção.

5.10 SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS

O responsável pelo Canal de Ética deve assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de *hackers*, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se apagar qualquer “log” de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros.

5.11 PÓS-MANIFESTAÇÃO

Uma vez recebida a manifestação, o responsável deve fazer o registro pertinente e dar prosseguimento ao processo, como descrito no procedimento sobre Investigações.

5.12 CONTRATAÇÃO DE UM CANAL DE DENÚNCIA 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. A Gerência de Integridade, por sua vez, deve monitorar todos os aspectos desse procedimento e solicitar esclarecimentos, sempre que houver suspeita de não cumprimento de algum tópico.

6 ANEXOS

- Não aplicável.

7 REGISTROS

	DIRETRIZ ORGANIZACIONAL			Referência	DO016-GIT99	
	POLÍTICA CANAL DE ÉTICA			Revisão	01	
IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO		PROTEÇÃO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	DISPOSIÇÃO
	LOCAL	FORMA				
R1 – Registro do conteúdo de cada denúncia.	Gerência de Integridade	Digital	Atendente	Backup	5 anos	Arquivo
R2 – Relação de todas as denúncias, identificadas segundo o critério estabelecido de numeração das mesmas.	Gerência de Integridade	Digital	Analista de Integridade	Backup	5 anos	Arquivo
R3 – Registros de gestão (estatísticas, relatórios, indicadores, etc).	Gerência de Integridade	Digital	Analista de Integridade	Backup	5 anos	Arquivo

CLASSIFICAÇÃO: USO INTERNO