

|   |                                |                   |             |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------|
|  | <b>DIRETRIZ ORGANIZACIONAL</b> | <b>Referência</b> | D0016-GIT99 |
|   | POLÍTICA CANAL DE ÉTICA        | <b>Revisão</b>    | 01          |

## POLÍTICA CANAL DE ÉTICA

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Elaborador:</b><br>Tamara Willmann<br>02/05/2018 | <b>Verificador:</b><br>Hamilton Amadeo<br>07/05/2018 | <b>Aprovador:</b><br>Santiago Crespo<br>11/05/2018 |
|---|--|--|

|   |                         |            |             |
|---|-------------------------|------------|-------------|
|  | DIRETRIZ ORGANIZACIONAL | Referência | D0016-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.....            | 4 |
| 5.3  | CONFIDENCIALIDADE.....                            | 4 |
| 5.4  | ANONIMATO .....                                   | 5 |
| 5.5  | ATENDIMENTO .....                                 | 6 |
| 5.6  | ACESSO .....                                      | 6 |
| 5.7  | COMUNICAÇÃO DO CANAL DE ÉTICA.....                | 7 |
| 5.8  | GESTÃO DAS INFORMAÇÕES.....                       | 7 |
| 5.9  | SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS.....             | 7 |
| 5.10 | PÓS-MANIFESTAÇÃO.....                             | 7 |
| 5.11 | CONTRATAÇÃO DE UM CANAL DE DENÚNCIA EXTERNO ..... | 7 |
| 6    | ANEXOS.....                                       | 8 |
| 7    | REGISTROS.....                                    | 8 |

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

## 1 OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo estabelecer diretrizes para o Canal de Ética da Aegea e o tratamento de denúncias.

Cabe aos Administradores, Colaboradores e Parceiro de Negócio comunicar ao 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, incluindo as Unidades Organizacionais, e Parceiros de Negócio da Aegea.

## 3 REFERÊNCIAS

- CÓDIGO DE CONDUTA AEGEA;
- 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 e também às Políticas e Procedimentos da Aegea. Por isso, o Canal de Ética e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para contribuírem com o sucesso da Integridade da Aegea ou da legislação vigente. 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.

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

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 o denunciante desejar se identificar;
- b) Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar;
- 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 e às Políticas e Procedimentos da Aegea, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade, entre outros;

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 quando o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação devem recebê-las, adotando sempre o princípio da importância do conteúdo e não somente a importância da fonte.

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

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 ao final do processo investigativo for comprovada a idoneidade do denunciado, a obrigação da Aegea é não permitir risco à 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 é necessário ou desejo do relator identificar-se. Mesmo nestas condições, a empresa deve comprometer-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

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

## 5.5 ATENDIMENTO

O profissional que recebe a ligação via telefone deve ser treinado para tornar a conversação mais efetiva o possível. Isso visa a obtenção de informações fieis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir que a investigação seja focada e eficaz.

É comum que o manifestante esteja nervoso ou em condições de estresse no momento em que realiza um relato 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 o seu relato seja, de fato, claro e contenha todos os tópicos importantes para o início do Processo Apurador. 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, para que possa 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 aos Administradores, Colaboradores que trabalham direta ou indiretamente na Aegea, Parceiros de Negócio e Clientes.

A comunicação de violações pode ser feita através do Canal de Ética Aegea:

0800-648-6301

[www.contatoseguro.com.br/aegea](http://www.contatoseguro.com.br/aegea)

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

## 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 executa atividades de comunicação, sensibilização e treinamento, visando 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 e também às Políticas e Procedimentos da Aegea cometida pelos Administradores, Colaboradores ou Parceiros de Negócio. Também é primordial informar a todos sobre as características do Canal de Ética e os compromissos assumidos pela Aegea (ver item 5.2).

## 5.8 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

A Gerência de Integridade é responsável pelo Canal de Ética, reporta indicadores e o desempenho desse processo para a Alta Direção e o Conselho de Administração da Aegea.

## 5.9 SISTEMA DE REGISTRO DE DENÚNCIAS

A plataforma 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.

## 5.10 PÓS-MANIFESTAÇÃO

Uma vez recebida a manifestação, o responsável deve fazer o registro pertinente e prosseguir com o processo.

## 5.11 CONTRATAÇÃO DE UM CANAL DE DENÚNCIA EXTERNO

O provedor do Canal de Ética deve atender integralmente às diretrizes desse procedimento e demonstrar o atendimento por ocasião da aquisição desse serviço pela contratante. A Gerência de Integridade, por sua vez, deve monitorar todos

|   |                                |  |            |             |
|---|--------------------------------|--|------------|-------------|
|  | <b>DIRETRIZ ORGANIZACIONAL</b> |  | Referência | DO016-GIT99 |
|   | POLÍTICA CANAL DE ÉTICA        |  | Revisão    | 01          |

os aspectos que são contemplados neste procedimento e que devem ser cumpridos pelo responsável do Canal de Ética e solicitar esclarecimentos, sempre que houver suspeita de não cumprimento de algum tópico.

## 6 ANEXOS

Não aplicável.

## 7 REGISTROS

| 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    |