

# Canal de Denúncias - V.0.1

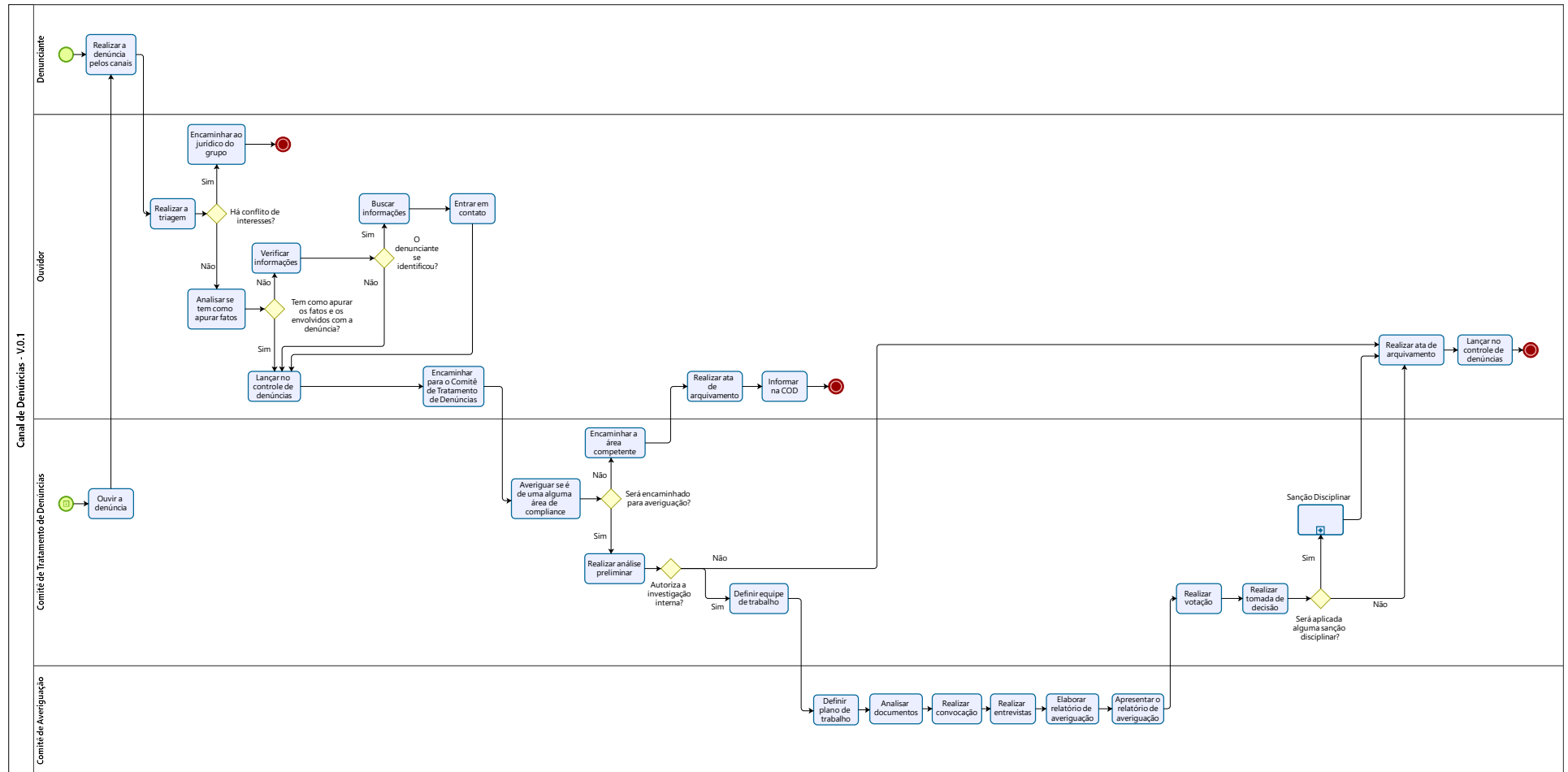
Bizagi Modeler

## Índice

|   |    |
|---|----|
| CANAL DE DENÚNCIAS - V.0.1.....   | 1  |
| BIZAGI MODELER.....   | 1  |
| 1    CANAL DE DENÚNCIAS - V.0.1 .....   | 4  |
| 1.1    CANAL DE DENÚNCIAS - V.0.1.....  | 5  |
| 1.1.1    Elementos do processo.....   | 5  |
| 1.1.1.1 <input type="checkbox"/> Realizar a denúncia pelos canais.....                          | 5  |
| 1.1.1.2 <input type="checkbox"/> Ouvir a denúncia.....  | 5  |
| 1.1.1.3 <input type="checkbox"/> Realizar a triagem.....  | 5  |
| 1.1.1.4 <input type="checkbox"/> Há conflito de interesses? .....                               | 6  |
| 1.1.1.5 <input type="checkbox"/> Encaminhar ao jurídico do grupo.....                           | 6  |
| 1.1.1.6 <input type="checkbox"/> Analisar se tem como apurar fatos .....                        | 6  |
| 1.1.1.7 <input type="checkbox"/> Tem como apurar os fatos e os envolvidos com a denúncia? ..... | 6  |
| 1.1.1.8 <input type="checkbox"/> Verificar informações.....                                     | 7  |
| 1.1.1.9 <input type="checkbox"/> O denunciante se identificou?.....                             | 7  |
| 1.1.1.10 <input type="checkbox"/> Entrar em contato.....  | 7  |
| 1.1.1.11 <input type="checkbox"/> Buscar informações.....                                       | 7  |
| 1.1.1.12 <input type="checkbox"/> Lançar no controle de denúncias.....                          | 7  |
| 1.1.1.13 <input type="checkbox"/> Encaminhar para o Comitê de Tratamento de Denúncias.....      | 8  |
| 1.1.1.14 <input type="checkbox"/> Averiguar se é de uma alguma área de compliance.....          | 8  |
| 1.1.1.15 <input type="checkbox"/> Será encaminhado para averiguação? .....                      | 8  |
| 1.1.1.16 <input type="checkbox"/> Encaminhar a área competente.....                             | 8  |
| 1.1.1.17 <input type="checkbox"/> Realizar ata de arquivamento.....                             | 8  |
| 1.1.1.18 <input type="checkbox"/> Informar na COD.....  | 9  |
| 1.1.1.19 <input type="checkbox"/> Realizar análise preliminar .....                             | 9  |
| 1.1.1.20 <input type="checkbox"/> Autoriza a investigação interna? .....                        | 9  |
| 1.1.1.21 <input type="checkbox"/> Definir equipe de trabalho .....                              | 9  |
| 1.1.1.22 <input type="checkbox"/> Definir plano de trabalho .....                               | 9  |
| 1.1.1.23 <input type="checkbox"/> Analisar documentos.....                                      | 10 |
| 1.1.1.24 <input type="checkbox"/> Realizar convocação .....                                     | 10 |

|          |  |    |
|----------|--|----|
| 1.1.1.25 | <input type="checkbox"/> Realizar entrevistas .....                                | 10 |
| 1.1.1.26 | <input type="checkbox"/> Elaborar relatório de averiguação .....                   | 10 |
| 1.1.1.27 | <input type="checkbox"/> Apresentar o relatório de averiguação .....               | 11 |
| 1.1.1.28 | <input type="checkbox"/> Realizar votação .....                                    | 11 |
| 1.1.1.29 | <input type="checkbox"/> Realizar tomada de decisão .....                          | 11 |
| 1.1.1.30 | <input checked="" type="checkbox"/> Será aplicada alguma sanção disciplinar? ..... | 12 |
| 1.1.1.31 | <input checked="" type="checkbox"/> Sanção Disciplinar .....                       | 12 |
| 1.1.1.32 | <input type="checkbox"/> Realizar ata de arquivamento .....                        | 12 |
| 1.1.1.33 | <input type="checkbox"/> Lançar no controle de denúncias .....                     | 12 |
| 1.1.1.34 | <input type="checkbox"/> Denunciante .....   | 13 |
| 1.1.1.35 | <input type="checkbox"/> Ouvidor .....   | 13 |
| 1.1.1.36 | <input type="checkbox"/> Comitê de Tratamento de Denúncias .....                   | 13 |
| 1.1.1.37 | <input type="checkbox"/> Comitê de Averiguação .....                               | 13 |
| 2        | RECURSOS .....   | 13 |
| 2.1      | DENUNCIANTE (FUNÇÃO) .....   | 13 |
| 2.2      | COMITÊ DE TRATAMENTO DE DENÚNCIAS (FUNÇÃO) .....                                   | 13 |
| 2.3      | OUVIDOR (FUNÇÃO) .....   | 13 |
| 2.4      | JURÍDICO (FUNÇÃO) .....  | 13 |
| 2.5      | COMITÊ DE AVERIGUAÇÃO (FUNÇÃO) .....   | 13 |

# 1 Canal de Denúncias - V.0.1



**Versão:**

0.1

**Autor:**

Qualidade

**1.1 Canal de Denúncias - V.0.1****1.1.1 Elementos do processo****1.1.1.1  Realizar a denúncia pelos canais****Descrição**

Realiza a denúncia através do canal de denúncia disponível no site do Grupo SSI Facilities em formato anônimo ou se identificando, através de formulário padrão.

Obs. 1: Sempre que a denúncia realizada se tratar de algo que chegou até um membro do Comitê de Tratamento de Denúncias, o mesmo deverá fazer a sua identificação no campo denunciante, ou seja, colocar o seu nome para que saibamos que é um membro do Comitê que esta trazendo a denúncia.

Obs. 2: Para que possa ser dada a devolutiva, quem faz a denúncia precisa realizar a sua identificação, caso contrário não será possível dar retorno.

**Responsável**

Denunciante

**1.1.1.2  Ouvir a denúncia****Descrição**

Caso algum dos membros do Comitê receba alguma denúncia, ou situação que mereça ser reportada para averiguação, (a) o mesmo deverá ouvir a denúncia/situação com atenção.

**Responsável**

Comitê de Tratamento de Denúncias

**1.1.1.3  Realizar a triagem****Descrição**

O responsável averigua as informações lançadas pelo denunciante no formulário a fim de realizar a triagem e dar os devidos encaminhamentos.

Obs.: O Grupo, com o intuito de garantir que as Denúncias cheguem ao Comitê para execução do processo, definiu que as mesmas, serão direcionadas para a gestora da qualidade, membro do Comitê, facilitando assim, caso tenhamos alguma exclusão ou perda de informação de forma acidental, a sua recuperação.

### **Responsável**

Ouvidor

**1.1.1.4**  *Há conflito de interesses?*

#### **Descrição**

Há conflito de interesses com o ouvidor ou algum membro do Comitê de Tratamento de Denúncias?

**1.1.1.5**  *Encaminhar ao jurídico do grupo*

#### **Descrição**

Caso haja conflito de interesse, ou seja, ser a denúncia referente a algum membro do Comitê, o ouvidor deverá encaminhar ao responsável pelo setor jurídico, para proceder com a investigação de forma totalmente imparcial e impessoal.

### **Responsável**

Ouvidor

### **Informado**

Jurídico

**1.1.1.6**  *Analisar se tem como apurar fatos*

#### **Descrição**

Verifica se com as informações que foram passadas no formulário pelo denunciante é possível apurar os fatos.

### **Responsável**

Ouvidor

**1.1.1.7**  *Tem como apurar os fatos e os envolvidos com a denúncia?*

#### **Descrição**

Caso não haja conflito de interesse, deve-se verificar se tem como apurar a denúncia com as informações passadas.

#### 1.1.1.8 *Verificar informações*

##### **Responsável**

Ouvidor

#### 1.1.1.9 *O denunciante se identificou?*

##### **Descrição**

Caso negativo, ou seja, de não haver como apurar os fatos e os envolvidos e seguir na investigação, verifica se há como entrar em contato com o denunciante.

#### 1.1.1.10 *Entrar em contato*

##### **Descrição**

Faz contato e busca maiores detalhes para seguir com a investigação.

Obs.: Reforçar sobre o sigilo das informações.

##### **Responsável**

Ouvidor

#### 1.1.1.11 *Buscar informações*

##### **Descrição**

Caso o denunciante tenha se identificado, deixado o contato e nome, pode-se assim proceder, seja para afins de retorno ou para eventual necessidade de informações.

##### **Responsável**

Ouvidor

#### 1.1.1.12 *Lançar no controle de denúncias*

##### **Descrição**

No caso, se tenha como apurar ou não os fatos, o responsável deve lançar o parecer e informar as demais informações no de controle de denúncias.

##### **Responsável**

Ouvidor

#### 1.1.1.13 Encaminhar para o Comitê de Tratamento de Denúncias

##### Descrição

O próximo passo é enviar a denúncia ao Comitê de Tratamento de Denúncias por e-mail.

Obs.: Durante o treinamento passado aos membros do Comitê, todos são avisados sobre a importância de manter em sigilo a denúncia e não compartilhar com terceiros.

##### Responsável

Ouvidor

#### 1.1.1.14 Averiguar se é de uma alguma área de compliance

##### Descrição

O Comitê realizará a classificação da denúncia conforme o tipo de assunto que a mesma aborda, verificando se a mesma se refere a alguma área de *compliance*.

##### Responsável

Comitê de Tratamento de Denúncias

#### 1.1.1.15 Será encaminhado para averiguação?

##### Descrição

Diante da análise realizada foi verificado que os assuntos se tratam de *compliance*?

#### 1.1.1.16 Encaminhar a área competente

##### Descrição

Caso seja verificado que o relato não é uma denúncia e sim uma reclamação, que deve ser tratada com o setor, ou seja, que não tem teor que precise ser investigado, o mesmo ao responsável do setor e solicita ao mesmo para realizar o tratamento.

##### Responsável

Comitê de Tratamento de Denúncias

#### 1.1.1.17 Realizar ata de arquivamento

##### Descrição

Após a finalização do levantamento da mesma é arquivada.

##### Responsável



Ouvidor

**1.1.1.18**  *Informar na COD*

**Descrição**

Informa o parecer na plataforma de controle de denúncias e o arquivamento.

**Responsável**

Ouvidor

**1.1.1.19**  *Realizar análise preliminar*

**Descrição**

Realiza uma análise preliminar da denúncia identificando os envolvidos, busca a motivação, levanta dados, etc.

**Responsável**

Comitê de Tratamento de Denúncias

**1.1.1.20**  *Autoriza a investigação interna?*

**Descrição**

Cabe uma investigação interna com base no que foi levantado preliminarmente?

**1.1.1.21**  *Definir equipe de trabalho*

**Descrição**

Define entre o Comitê quem serão os membros que atuarão para investigar a respeito da denúncia. Outro ponto que será definido é se há necessidade de buscarmos apoio dos gerentes das áreas devido ao tipo de denúncia e especificidade.

**Responsável**

Comitê de Tratamento de Denúncias

**1.1.1.22**  *Definir plano de trabalho*

**Descrição**

Defini o formato de trabalho e prazos, bem como quem serão os entrevistados, os documentos a serem analisados.

**Responsável**

Comitê de Averiguação

**1.1.1.23**  *Analisar documentos*

**Descrição**

Analisa os documentos apresentados com base na denúncia.

**Responsável**

Comitê de Averiguação

**1.1.1.24**  *Realizar convocação*

**Descrição**

Realiza a convocação dos entrevistados por e-mail informando: data, horário, local e motivo.

**Responsável**

Comitê de Averiguação

**1.1.1.25**  *Realizar entrevistas*

**Descrição**

Realiza entrevistas com os envolvidos conforme a necessidade, tentando identificar pontos que ajudem a extrair informações sobre a denúncia.

Obs.: o entrevistador deve ser imparcial, não expor opinião, não realizar acusações, não mencionar o teor como nome do envolvido e demais detalhes que possam envolver as pessoas sem necessidade.

**Responsável**

Comitê de Averiguação

**1.1.1.26**  *Elaborar relatório de averiguação*

**Descrição**

Elabora um relatório de averiguação contemplando todo o levantamento e a apuração dos fatos sobre a denúncia, bem como colocar o parecer do Comitê de Averiguação sobre o que foi constatado da denúncia.

**Responsável**

Comitê de Averiguação

#### 1.1.1.27 *Apresentar o relatório de averiguação*

##### **Descrição**

Apresenta aos demais membros do Comitê de Tratamento de Denúncias o relatório de averiguação com o parecer final na próxima reunião do comitê.

Obs.: A denúncia tem um prazo de conclusão definido na reunião em que é dado o "start" junto ao Comitê de Averiguação, para que a mesma não fique pendente sem solução. Caso o Comitê precise de mais tempo, deve comunicar a todos os membros do e isto deve ser registrado em ata com o motivo.

##### **Responsável**

Comitê de Averiguação

#### 1.1.1.28 *Realizar votação*

##### **Descrição**

Após, através de voto de cada membro e da apuração de votos, é obtida a decisão a ser tomada. Os votos são registrados em ata.

Obs.1: No caso de empate o(a) ouvidor(a) vota.

Obs.2: Caso o denunciante tenha se identificado, ele receberá após a reunião um retorno do ouvidor com o posicionamento do comitê.

Obs.3: O Comitê de Tratamento de Denúncias poderá realizar a tomada de decisão através do voto, com a ausência de até um membro votante do Comitê.

##### **Responsável**

Comitê de Tratamento de Denúncias

#### 1.1.1.29 *Realizar tomada de decisão*

##### **Descrição**

Conforme a análise do relatório apresentado pelo Comitê de Averiguação, todos os membros do Comitê verificam a necessidade de tomada de decisão sendo analisado o relatório e os comentários de cada membro, o histórico do colaborador, isto quando a denúncia envolver colaboradores. Quando a denúncia for sobre prestadores de serviços, analisa a postura e avaliação existente do fornecedor e o quanto isto impactaria na operação.

## Responsável

Comitê de Tratamento de Denúncias

## Informado

Denunciante

**1.1.1.30**  *Será aplicada alguma sanção disciplinar?*

### Descrição

Será aplicada algum sanção disciplinar?

**1.1.1.31**  *Sanção Disciplinar*

### Descrição

Caso a decisão do Comitê após a apresentação dos resultados da investigação seja de aplicar uma sanção disciplinar (advertência, suspensão ou desligamento) o membro do Comitê que foi determinado dará andamento conforme procedimento interno.

## Responsável

Comitê de Tratamento de Denúncias

**1.1.1.32**  *Realizar ata de arquivamento*

### Descrição

Após a finalização do processo pelo Comitê de Averiguação, determinação da ação a ser tomada e aplicação ou não da sanção disciplinar, ou no caso de ser definido de que não será investigado é arquivada a denúncia.

## Responsável

Ouvidor

**1.1.1.33**  *Lançar no controle de denúncias*

### Descrição

Após o responsável deve lançar o parecer e informar as demais dados relevantes no controle de denúncias na plataforma.

## Responsável

Ouvidor

#### 1.1.1.34 *Denunciante*

##### **Descrição**

Qualquer pessoa seja PJ ou PF que tenha algum fato para relatar que envolva colaboradores ou situação junto ao nosso Grupo que precise ser apurado.

#### 1.1.1.35 *Ouvidor*

##### **Descrição**

A psicóloga exerce este papel observando todas as etapas do processo e participando da reunião para apresentação das denúncias.

#### 1.1.1.36 *Comitê de Tratamento de Denúncias*

##### **Descrição**

O Comitê será composto por 5 (cinco) membros, todos indicados pela Alta Administração da empresa, os quais devem representar as seguintes áreas: de gestão, do SESMT, da qualidade, do recursos humanos e operacional (limpeza, áreas verdes, segurança e monitoramento).

#### 1.1.1.37 *Comitê de Averiguação*

##### **Descrição**

O comitê de averiguação é composto por 3 membros do comitê de tratamento de denúncias, definidos em reunião para averiguar os dados e fatos, caso haja necessidade, os mesmos podem/devem solicitar o apoio dos gestores das áreas da empresa.

- 2 Recursos
- 2.1 Denunciante (Função)
- 2.2 Comitê de Tratamento de Denúncias (Função)
- 2.3 Ouvidor (Função)
- 2.4 Jurídico (Função)
- 2.5 Comitê de Averiguação (Função)