

**POLÍTICA DO CANAL DE
DENÚNCIAS
(PND)**

👉 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes e procedimentos do Canal de Denúncias do Grupo SSI Facilities destinado a receber relatos, denúncias, críticas e sugestões de qualquer natureza.

👉 2. ABRANGÊNCIA

Aplicável a todos os colaboradores, lideranças, gestores, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços), clientes do Grupo SSI Facilities e comunidade em geral.

👉 3. RESPONSABILIDADES

3.1 Alta administração

Aprovar esta política, bem como apoiar a sua efetiva implementação.

3.2. Comitê de Tratamento de Denúncia

3.1.1 Da Constituição

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).

3.1.1.1 Da participação nas averiguações

Havendo necessidade o comitê de averiguação definido em reunião, poderá solicitar a participação de um (a) gerente, coordenador ou supervisor para o levantamento das informações referentes à denúncia.

3.1.2 Do quórum de votação

Os membros do comitê de tratamento de denúncias poderão realizar as tomadas de decisões (votar) frente ao quórum mínimo de 4 membros, isso para hipóteses de férias, afastamento e/ou impossibilidade de comparecimento. Ainda, se houver algum caso de quórum em número par (empate), o ouvidor poderá votar para desempate e prevalecerá à aplicação da penalidade mais branda.

3.1.3 Dos deveres dos membros

- Participar ativamente do Comitê;
- Comunicar previamente a coordenação do Comitê, eventuais ausências nas datas de realização das reuniões;
- Agir com isenção e responsabilidade em suas recomendações;
- Relatar a coordenação do Comitê quaisquer situações de conflito de interesses que possam impactar o desempenho de suas deliberações;
- Avaliar e discutir os resultados das apurações dos relatos;

-
- Constituir e convocar grupos de trabalho, quando necessário, para subsidiarem as atividades de investigação e decisões do Comitê e
 - Deliberar acerca das regras de consequência e melhorias para o Grupo SSI Facilities.

Para o desenvolvimento do trabalho serão assegurados ao comitê:

I. Independência e autonomia para cobrar soluções para as demandas apontadas pelos usuários;

II. Recursos financeiros, humanos, materiais e instalações adequadas para o seu funcionamento;

III. Serviços de comunicação que assegurem a interatividade com a comunidade em geral (site, telefone, e-mail e atendimento pessoal) e

IV. Ter livre acesso a todos os setores do Grupo e seus responsáveis.

3.3. Ouvidor

A função de Ouvidor do Grupo SSI Facilities será exercida por colaborador, com reputação ilibada e reconhecida competência profissional, a ser nomeado por prazo indeterminado pela alta administração e registrado em ata.

Parágrafo único - O Ouvidor será substituído em seus afastamentos temporários e impedimentos eventuais, pelo(a) auxiliar administrativo da qualidade.

Compete ao Ouvidor do Grupo SSI Facilities:

I. Gerir o Canal de Denúncias e assegurar que todos os relatos recebidos por este meio, ou através de qualquer outro, sejam registrados e apurados com independência, imparcialidade, metodologia e amparo legal, garantindo confidencialidade, anonimato quando solicitado, e proibição de retaliação ao denunciante;

II. Receber, ouvir, analisar, encaminhar, responder as reclamações, dúvidas, denúncias, pedidos, elogios, sugestões, dentre outras demandas de colaboradores e demais usuários e interessados, repassando-os ao Canal de Tratamento de Denúncias ou aos respectivos setores.

III. Agir com imparcialidade, transparência, integridade e respeito;

IV. Atuar com agilidade e precisão;

V. Exercer suas atividades com independência e autonomia, buscando a desburocratização;

VI. Guardar sigilo profissional;

VII. Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;

VIII. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos setores do Grupo;

IX. Conhecer a estrutura organizacional do Grupo;

X. Ter conhecimento dos Códigos e Políticas do Grupo SSI Facilities;

XI. Promover a comunicação eficaz;

XII. Agir com transparência administrativa;

XIII. Acompanhar as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o cidadão/usuário informado de suas demandas e das providências adotadas;

XIV. Responder com clareza as manifestações e demandas dos cidadãos e usuários;

XV. Outras funções previstas nesta Política e nas demais Normas do Grupo SSI Facilities.

3.4. Colaboradores

- Relatar ao superior imediato, membro do Comitê de Tratamento de Denúncias, ou por meio do Canal de Denúncias, sempre que tiver conhecimento de violações cometidas por outros indivíduos;

- Efetuar apenas relatos de boa-fé;
- Assinar o termo de confidencialidade e cooperação sobre as informações que tiverem acesso.

4. CANAL DE DENÚNCIAS

O Grupo SSI Facilities disponibiliza um Canal de Denúncias aos seus colaboradores, lideranças, gestores, terceiros (fornecedores e prestadores de serviços), clientes e comunidades em geral, como uma ferramenta de interlocução proativa, transparente, independente e imparcial para o reporte de violações ou suspeitas de descumprimento de leis, dos temas descritos no Código de Conduta e Ética, bem como nas políticas, ou ainda condutas que contrariem as boas práticas. O canal também

poderá ser utilizado para o envio de críticas e sugestões de qualquer natureza.

O Canal de Denúncias está disponível 24 horas, todos os dias da semana, através do site externo.

Este Canal é próprio e operado dentro do ambiente de rede e domínio do Grupo SSI Facilities. O recebimento de relatos e captura das informações são realizadas diretamente por nossa empresa. Através do Canal de Denúncias é possível formalizar o relato de forma anônima, ou seja, sem a necessidade de identificação do denunciante.

5. NÃO RETALIAÇÃO

O Grupo SSI Facilities está comprometido em proteger de qualquer retaliação o denunciante que tenha feito uma denúncia/retrato ou esteja ajudando em uma investigação, mesmo que, ao final, a denúncia seja considerada improcedente.

6. FASES DE UM RELATO/DENÚNCIA

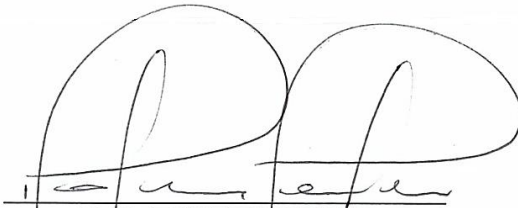
Para utilizar o Canal de Denúncias o usuário deverá proceder conforme o processo Canal de Denúncias – V.0.1, o qual contempla cada etapa, responsável e modo de realização apresentado nesta política como Apêndice I.

Nota 2: Todos os setores do Grupo SSI Facilities, sempre que necessário, deverão prestar apoio e assessoramento técnico às atividades do Comitê de Tratamento de Denúncias.

Parágrafo único - Todas as informações referentes aos protocolos das demandas apresentadas no Canal de Denúncias do Grupo SSI Facilities estarão sob sigilo e confidencialidade, somente tendo acesso o Ouvidor.

7. PRAZO

Esta política passa a vigorar em 22 de agosto de 2024.



MATEUS TOMBESI
Diretor Operacional

8. APÊNDICE

I - Canal de Denúncias – V.0.1