

	<b>PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS</b>		IGI-001
			Revisão: 00
Data: 05/07/18			Folha: 1/4

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a correta utilização do canal de denúncias e o seu tratamento.

## 2. ÁREA DE APLICAÇÃO

Aplicado a todos os colaboradores e outras partes interessadas da empresa.

## 3. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 3.1 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 Ética e Integridade da empresa. Por isso, o Canal e todos os processos relativos a ele, devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance do sucesso do Programa de Compliance. Assim, todos os colaboradores devem utilizá-lo, sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no 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.

### 3.2 COMPROMISSOS

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado, comprometendo com:

- 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) Proibição de retaliação de qualquer natureza, para quem usa o canal, para quem apura as manifestações e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso;
- d) Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou excluir qualquer registro;
- e) Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta Ética e Integridade, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, desempenho, grau de amizade, etc..

### 3.3 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-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 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;

	<b>PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS</b>		IGI-001
			Revisão: 00
Data: 05/07/18			Folha: 2/4

- c) Gerente de Compliance, que tratará do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela empresa externa);
- d) Comissão Ética: conhecimento de todas as informações referentes à denúncia;
- e) Ressalta-se que o usuário do canal não é citado acima, ou seja, a confidencialidade da sua identidade deve ser mantida.

Da mesma forma, não se deve informar o RH, nem o responsável pela área investigada, nem os Diretores, nem o superior do investigado, etc. A exceção ocorre quando o conteúdo da denúncia trazer riscos significativos à empresa (por exemplo, mas não se limitando a imagem, reputação, perdas financeiras, processos criminais, entre outros). Mesmo assim, deve-se buscar a preservação do(s) nome(s) do(s) envolvido(s), pois, se ao final do processo investigativo for declarada a inocência do(s) agente(s), a obrigação da empresa é a de não permitir prejuízo à sua imagem e garantir a sua integridade pessoal e profissional.

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

### 3.4 ANONIMATO

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

Os atendentes do Canal de Ética, são instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer seu nome. Mesmo nessas condições, a empresa se compromete em manter sob sigilo, a identidade da fonte.

### 3.5 CANAL ÍNTEGRO

Sistema de registro anônimo ou identificado de informações desenvolvidos e gerenciados por uma empresa externa, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, através da internet (acesso via Web) e de segunda à sexta-feira das 08h:00 às 20h:00, através do telefone 0800, disponíveis aos acionistas, investidores, funcionários parceiros, fornecedores, enfim, a toda sociedade que direta ou indiretamente relaciona-se com a ORGANIZAÇÃO.

### 3.6 DENÚNCIA

Módulo de comunicação existente no Canal Íntegro que possibilita que os funcionários, fornecedores, e Clientes indivíduos ou entidades que possuam afiliação comercial ou profissional com a CONTRATANTE através da aquisição de produtos, denunciem anonimamente ou identificados, e quando desejarem, a ocorrência de não conformidades, fraudes ou a ocorrência de condutas inapropriadas de qualquer natureza que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho na ORGANIZAÇÃO.

	<b>PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS</b>		IGI-001
			Revisão: 00
Data: 05/07/18			Folha: 3/4

### 3.7 ACOMPANHAMENTO

Módulo de comunicação existente no Canal Íntegro que possibilita que os denunciante acompanhem, anonimamente, as providências adotadas pela ORGANIZAÇÃO relacionadas às denúncias registradas.

### 3.8 COMISSÃO ÉTICA

Formado por indivíduos específicos nomeados livremente para interface com o CANAL ÍNTEGRO, sendo estes designados para o recebimento de notificações eletrônicas de denúncias registradas. Os membros da Comissão Ética terão acesso irrestrito a todas as informações anônimas registradas no CANAL ÍNTEGRO, mediante um login e uma senha exclusiva, individual e intransferível.

## 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

**4.1** O CANAL ÍNTEGRO é constituído pelos módulos de comunicação denominados “DENÚNCIA” e “ACOMPANHAMENTO”, os quais ficam disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (acesso via Web).

**4.2** O CANAL ÍNTEGRO poderá ser acessado e utilizado através das modalidades: pela Internet (acesso via Web) ou por telefone (canal 0800), sendo esta última modalidade disponibilizada através do número exclusivo para a CONTRATANTE e disponível para atendimento ao vivo de segunda à sexta das 08:00h às 20:00h.

**4.2.1** Pela Internet: A empresa contratada disponibiliza uma página na Internet na qual os funcionários, clientes e fornecedores, enfim, toda sociedade que direta ou indiretamente relaciona-se com a Real Food, com exceção de consumidores finais conforme definido acima, podem registrar eletronicamente, on-line, sua denúncia ou sugestão, mantendo o anonimato e a segurança. O registro é feito a partir de um formulário especialmente desenvolvido para a Real Food, obter o máximo de informações úteis relacionadas ao fato noticiado.

**4.2.2** Por Telefone: A empresa contratada disponibilizará um número de telefone gratuito (0800), e próprio para a ORGANIZAÇÃO contratante. As ligações serão sempre atendidas por ouvidores comprovadamente capacitados e especialmente treinados para obter o máximo de informações a respeito da denúncia relatada, sem comprometer o anonimato e a segurança da fonte, possibilitando que a Real Food identifique o problema apontado.

**Nota:** O número do telefone a partir do qual se originar a ligação, não será identificado em nenhuma hipótese.

**4.2.3** A empresa contratada, não revelará a identidade dos usuários (denunciante), possuindo o dever contratual de preservar os respectivos anonimatos, ainda que venha a ser solicitada pela Real Food.

**4.2.4** A garantia de anonimato aos denunciante/usuários, estes podem optar por se identificar, caso seja de seu interesse, hipótese em que esses dados serão informados à Real Food.

	<b>PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS</b>		IGI-001
			Revisão: 00
Data: 05/07/18			Folha: 4/4

**4.3** Após o registro da denúncia, a empresa contratada fará uma análise preliminar e classificará, quando possível, as informações segundo os dados fornecidos pelo denunciante, encaminhando essas informações à Comissão Ética nomeada pela Real Food, para sua análise e averiguação.

**4.3.1** A Comissão Ética será o órgão da ORGANIZAÇÃO responsável pelas investigações, e pela coleta de provas e evidências, bem como por tomar as medidas que entender adequadas. A empresa contratada não participará da investigação, muito menos da adoção de medidas punitivas ou corretivas, restringindo-se, apenas a disponibilizar o CANAL ÍNTEGRO e, repassar fielmente as informações registradas à Comissão.

**4.3.2** Cada membro da Comissão Ética receberá um login e uma senha exclusiva, individual e intransferível de acesso ao CANAL ÍNTEGRO, para verificação das informações registradas, devendo tomar todas as providências cabíveis para que eventuais informações confidenciais não sejam transmitidas à terceiros. A empresa contratada não se responsabiliza pelo vazamento de informações, consideradas confidenciais por parte de membros da Comissão, funcionários e diretores que, porventura, tiverem acesso ao registro das denúncias.

**4.3.3** A contratada não garante a veracidade das informações registradas no sistema, possuindo o dever somente de repassá-las para averiguação e investigação da Comissão.

#### **4.4 RETORNO DAS DENÚNCIAS AO MANIFESTANTE**

Informar sobre o status do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas informações sensíveis. O feedback é sucinto, simples e demonstra efetivamente a etapa do processo e a sua conclusão, sem, contudo, revelar nomes, quais são as medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração.

#### **4.5 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES**

A Gerente de Compliance deve construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e/ou outras formas, para medir o desempenho desse processo e, com isso possibilitar a sua análise.

#### **4.6 SISTEMA DE REGISTRO DAS DENÚNCIAS**

A Gerente de Compliance, 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.

#### **4.7 PÓS-MANIFESTAÇÃO**

Uma vez recebida a manifestação, o responsável realiza o registro pertinente e dá prosseguimento ao processo até a sua conclusão.

Cabe a Gerente de Compliance verificar se todas as denúncias são apuradas e se medidas disciplinares foram implementadas para todos os casos, onde houve comprovação de desvio de conduta. Essa informação deve ser compartilhada com a Alta Direção.