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

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;

	PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS	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.

	PROCEDIMENTO: FUNCIONAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS	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 denunciantes 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 Serv 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 Serv 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 Serv 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 (denunciantes), possuindo o dever contratual de preservar os respectivos anonimatos, ainda que venha a ser solicitada pela Serv Food.

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

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

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 Serv 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.