

# POLÍTICA DE APURAÇÃO DE DENÚNCIAS DA ASSOCIAÇÃO UMANE

**ÍNDICE**

1.	<b>Introdução</b>	3
2.	<b>Objetivo</b>	3
3.	<b>Abrangência</b>	3
5.	<b>Responsabilidades</b>	5
6.	<b>Etapas do Processo</b>	7
7.	<b>Tomada de Decisão</b>	11
8.	<b>Procedimentos Prévios</b>	12
9.	<b>Ações e Medidas Disciplinares</b>	12
10.	<b>Não retaliação a denunciante e demais envolvidos no processo de apuração</b>	12

## 1. Introdução

Os *Stakeholders*<sup>1</sup> da Umane devem, dentre outros compromissos previstos no Código de Ética e nas políticas e procedimentos internos da instituição, orientar suas decisões e ações pela ética, integridade, transparência, lealdade, impessoalidade, profissionalismo e eficiência, considerando os interesses da Umane e de todos os seus públicos de relacionamento.

## 2. Objetivo

Estabelecer diretrizes e procedimentos para orientar a gestão de apuração das denúncias provenientes do uso do canal confidencial ou outra ferramenta disponibilizada pela Umane, que permita aos *stakeholders* submeterem denúncias ou relatos, caso tenham suspeita ou conhecimento de quaisquer infrações, desvios de conduta, atividades inapropriadas ou ilegais que violem o Código de Ética da Umane, leis, políticas internas, regulamentos ou práticas recomendadas pela instituição. Além disso, o canal também poderá ser utilizado para sanar eventuais dúvidas relacionadas aos referidos instrumentos (Código de Ética; Leis; Políticas etc.).

## 3. Abrangência

A presente Política aplica-se a todos os *Stakeholders* internos independentemente de sua posição hierárquica, histórico, prestígio, desempenho ou qualquer outro critério.

Já os *Stakeholders* externos devem conhecer e respeitar, em suas interações com a Umane, as disposições desta Política e os materiais que compõem o Programa de Integridade da Organização, sendo (i) o Código de Ética; (ii) a Política de Engajamento; e (iii) a Política de Conflito de Interesse.

Ademais, destaca-se que os *Stakeholders*, externos ou internos, estão sujeitos, ainda, às sanções administrativas, contratuais e/ou legais cabíveis.

---

<sup>1</sup> Os *stakeholders* são todos os grupos de pessoas ou organizações que podem ter algum tipo de interesse pelas ações da Umane. As partes interessadas podem ser desde colaboradores, membros ou convidados da governança voluntários considerados *stakeholders* internos, até investidores, fornecedores, clientes e comunidade, chamados de externos.

#### **4. Diretrizes Gerais**

As regras contidas nesta Política se aplicam a todos os atos desviantes, relatados através do canal de denúncias da Umane, ou recebidos por outros meios e posteriormente registrado neste canal, envolvendo os *Stakeholders* internos ou externos da Umane.

Tais desvios de conduta ou atos ilegais devem ser apurados de acordo com as regras desta Política. O processo de apuração de uma denúncia de potencial desvio de conduta ou ato ilegal deve partir da premissa de que o denunciado é inocente, sendo-lhe garantido o direito de defesa e o respeito aos seus direitos.

Em todo o processo de apuração, devem ser resguardadas a segurança e a confidencialidade das informações tratadas, assim como de eventuais testemunhas ouvidas, tendo em vista a sensibilidade das informações a que terão acesso os envolvidos no processo de recebimento, análise e apuração das denúncias.

Todos devem ser tratados com igualdade no processo de apuração de denúncias, sejam colaboradores ou terceiros.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada através do Canal de Denúncia gerido por empresa terceirizada especializada no segmento de *compliance* e independente, disponibilizado por meio do Canal Formal de Denúncia (<https://my.safe.space/company/umane>).

Esse canal é disponibilizado aos *Stakeholders*, para relatar situações de eventuais infrações e desvios de conduta e, também, para sanar dúvidas em relação aos documentos que envolvam o programa de integridade.

O processo de apuração das denúncias recebidas pelo mencionado canal será conduzido pelo Comitê de Conformidade, Governança, Auditoria e Ética da Umane, conforme definição de responsabilidades atribuídas no item 6 desta Política. Caso a pessoa alvo da denúncia seja membro do Comitê de Conformidade, Governança, Auditoria e Ética da Umane, a apuração e o conhecimento da denúncia deverá excluir tal pessoa. Neste caso, a empresa terceirizada deverá informar o denunciado e o teor da denúncia ao Presidente do Conselho de Administração, que deverá então envolver apenas os demais membros do referido Comitê, mantendo a estrita confidencialidade em relação ao membro denunciado.

Os *Stakeholders*, internos ou externos, quando tomarem a decisão de realizar uma denúncia, ainda que não desejem se identificar, devem

fornecer o máximo de informações e subsídios disponíveis. Para viabilizar o processo de apuração das denúncias quanto mais informações e detalhamento fornecido, tanto melhor para a apuração dos fatos narrados.

Caso o denunciante não queira utilizar o direito ao anonimato, a Umane assegura e ressalta o compromisso de que apenas a(s) área(s) responsável(is) pelo processo de apuração está(ão) autorizada(s) a tomar conhecimento de sua identidade.

Todas as denúncias realizadas através do canal de denúncias disponibilizado pela Umane, assim como todo o processo de apuração e resultados obtidos, são mantidos em sigilo.

Sendo constatada a procedência da denúncia, as medidas disciplinares, legais e/ou contratuais cabíveis serão aplicadas aos envolvidos, conforme estabelecido no Código de Conduta Ética, na legislação vigente e/ou no contrato assinado com o(s) envolvido(s).

## **5. Responsabilidades**

### Cabe ao Comitê de Conformidade:

- (i) Conduzir os processos de apuração de questões relacionadas a assédio moral e/ou sexual, corrupção, suborno, fraude, crimes financeiros e outros desvios noticiados através do canal de denúncias;
- (ii) Conduzir os processos de apuração relacionados a vazamento de dados e segurança da informação;
- (iii) Avaliar os relatórios e documentos relacionados às condutas em apuração;
- (iv) Tomar as decisões de aplicação de medidas disciplinares e legais cabíveis, quando relacionadas às violações do Código de Conduta Ética e da legislação, garantindo que eventuais penalidades estejam alinhadas à legislação vigente e demais normas aplicáveis;
- (v) Decidir sobre a comunicação do fato às autoridades competentes;
- (vi) Assegurar o respeito aos direitos do denunciado e zelar pela proteção e segurança do denunciante;
- (vii) Cumprir as demais disposições e atribuições definidas no Código de Conduta Ética.

Cabe aos Agentes de Integridade (Receptores do Relato no\_Canal Formal de Denúncias), caso a vítima esteja identificada, nos casos de **assédio moral e/ou sexual**:

- Sempre em dupla - ouvir os relatos da vítima, buscando identificar (i) data, horário e local; (ii) eventuais testemunhas; (iii) agressor(es); (iv) fato(s) relatado(s); (v) circunstâncias; e (vi) evidências como fotos, vídeos, arquivos e outros materiais, se houver;
- caso a denúncia tenha sido formulada através de manifestação verbal e não tenha sido formalizada, orientar o denunciante sobre a necessidade de utilização do Canal Formal de Denúncia ao Comitê de Conduta Ética para relatar a ocorrência, de modo a possibilitar a apuração do relato e o apoio especializado de assessoria jurídica contratada para esse fim;
- prestar o primeiro acolhimento aos denunciantes e informar sobre a rede de psicólogos e psiquiatras que pode ser disponibilizada pela Umane para suporte às vítimas;
- conduzir as comunicações com os(as) denunciantes; denunciados (as) e o Comitê de Conduta Ética;

Cabe ao jurídico: o tratamento de questões que necessitem de análise técnica cujo teor envolva atos ilícitos previstos na legislação vigente, assim como avaliar a necessidade de contratação de escritório de advocacia especializado, bem como recomendá-la ao Comitê de Conformidade da Umane e à Diretoria.

Cabe a (ao) responsável pela condução da investigação: avaliar a necessidade e sugerir ao Comitê de Conformidade a contratação de empresa especializada para conduzir a investigação e a apuração da denúncia.

Cabe aos gestores e líderes: garantir que os membros de suas equipes participem ativamente e contribuam com o processo de apuração de relatos ou denúncias, quando solicitado, bem como compete aos líderes e gestores promover uma cultura de não retaliação.

Cabe à empresa contratada para suportar a investigação: emitir relatórios com imparcialidade e transparência, assim como garantir a confidencialidade das informações.

## **5. Fluxo de Apuração**

As denúncias serão recebidas, analisadas, e direcionadas às áreas competentes pelo Comitê de Conformidade.

## **6. Etapas do Processo**

### **6.1. Abertura do Relato**

Os relatos devem ser baseados em dados, evidências e fatos que devem conter o máximo de informações possíveis, de forma a viabilizar o processo de investigação.

O meio oficial para formalizar um relato é o Canal Formal de Denúncia, gerido por empresa terceirizada e independente e disponibilizado através do <https://my.safe.space/company/umane> sendo garantido o sigilo das informações relatadas, assim como o sigilo da identidade dos usuários que não quiserem se identificar.

Ao finalizar o relato, o denunciante recebe o número de registro do seu relato, de forma a permitir o acompanhamento do *status* da apuração, por meio da plataforma do Canal Formal de Denúncia. Este número de registro deve ser guardado e anotado para que o denunciante possa acompanhar o andamento do relato dentro da plataforma, pois será sempre necessário até o desfecho da apuração.

### **6.2. Recebimento**

Os relatos são recebidos por meio do Canal Formal de Denúncia pela assessoria jurídica e pela superintendência administrativo-financeira e deverão ser reportados imediatamente, por *e-mail*, ao Comitê de Conformidade (exceto no caso de o denunciado integrar tal Comitê, conforme acima estabelecido). A depender do grau de complexidade os relatos serão marcados com *status* "em atendimento" na plataforma, caso não possam ser resolvidos prontamente.

Os relatos que forem incompletos ou relacionados a assuntos que não envolvam questões de ordem ética ou legal serão arquivados e receberão o *status* de "atendimento encerrado" se não forem complementados no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Caso o relato seja recebido de forma presencial, por escrito ou por *e-mail*, a pessoa que recebeu o relato deverá, se possível, orientar o denunciante sobre a necessidade de formalizá-lo via Canal Formal de Denúncia, de forma a garantir a integridade e transparência de todo o processo. A pessoa que recebeu o relato deverá, em qualquer

situação, acionar o Presidente do Comitê de Conformidade acerca de tal recebimento (exceto se o Presidente for o denunciado, quando deverá ser acionado qualquer outro membro do referido Comitê).

Caso o denunciante se oponha ou não realize o registro no Canal Formal de Denúncia, o próprio membro do Comitê de Conformidade deverá adotar as providências para o registro do relato em até 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento do mesmo por *e-mail*, de forma presencial ou por outro meio que não seja o Canal de Denúncias da Umane.

### 6.3. Preparação

- Análise e Classificação

Os relatos serão analisados de acordo com sua sensibilidade, impacto e Grau de Complexidade. A classificação de Grau de Complexidade determina a prioridade de apuração dos relatos, assim como define quais as áreas internas ou assessorias que devem ser envolvidas na condução das apurações.

O processo de recebimento e classificação deve ocorrer em até 3 (três) dias úteis após o registro do relato.

- Categorização do Grau de Complexidade

Para a categorização do relato e classificação em relação à sensibilidade e definição do Grau de Complexidade, serão observados os seguintes critérios (a lista abaixo é exemplificativa e não exaure todas as possibilidades):

Tipo de Relato	Categoria	Sensibilidade
Uso ou tráfico de substâncias proibidas	Desvio de comportamento	Muito sensível
Assédio Sexual	Desvio de comportamento	Muito sensível
Assédio Moral	Desvio de comportamento	Muito sensível
Fraude	Fraudes/Roubo/Corrupção	Muito sensível
Pagamento ou recebimento impróprio (corrupção)	Fraudes/Roubo/Corrupção	Muito sensível
Roubo, furto ou desvio de materiais ou recursos	Fraudes/Roubo/Corrupção	Muito sensível
Vazamento ou uso indevido de informações	Violação à legislação/Normas internas	Sensível
Violação de leis penais	Violação à legislação/Normas internas	Muito sensível

Violação de leis ambientais	Violação à legislação/Normas internas	Muito sensível
Violação de leis trabalhistas	Violação à legislação/Normas internas	Muito sensível
Violação de leis não explícitas nas demais categorias (cíveis; regulatórias ou de outra natureza)	Violação à legislação/Normas internas	Muito sensível
Agressão física ou verbal ou comportamento moral ou sexual inadequado	Desvio de comportamento	Muito sensível
Discriminação	Desvio de comportamento/ Violação à legislação/Normas internas	Muito sensível
Favorecimento em decorrência de relacionamento afetivo/amoroso ou parentesco	Conflito de Interesses	Sensível
Relacionamento íntimo com subordinação direta	Conflito de Interesses	Sensível
Destruição ou danos ao patrimônio da instituição	Violação à legislação/Normas internas	Sensível
Outros	Outras situações não elencadas acima	Deve ser avaliado pelo Comitê de Ética

- Definição das áreas responsáveis pela apuração

Uma vez recebido e classificado o relato por meio do Canal Formal de Denúncia, a depender do Grau de Complexidade, o Comitê de Conformidade (observada as regras aplicáveis caso o denunciado seja membro do referido Comitê) definirá a equipe responsável pela investigação e o (s) agente (s) de integridade que a conduzirão, de forma a garantir o envolvimento das pessoas necessárias e evitar conflito de interesses.

A definição é baseada pelo tipo de relato, conforme atribuições de responsabilidades definidas no item 6 desta Política, sendo:

**i.** Relatos que envolvam questões como: assédio, agressões, desvios de comportamento, relacionamento afetivo ou parentesco entre subordinados diretos, uso de substâncias ilícitas ou algum tipo de discriminação, contarão com o apoio da área Administrativo-Financeira, assessoria jurídica e Comitê de Conformidade;

- ii.** Relatos que envolvam descumprimento ou dúvidas acerca de normas e políticas internas, favorecimento ou conflito de interesses, fraudes, corrupção, desvios financeiros, entre outros, contarão com o apoio da assessoria jurídica e Comitê de Conformidade.
- iii.** Relatos que envolvam violações à legislação devem ser suportados pela assessoria jurídica ou por escritório especializado, mediante reporte ao Comitê de Conformidade;
- iv.** O Comitê de Conformidade acompanhará todos os processos de investigação acima, desde a abertura do Relato até o desfecho;
- v.** A depender da situação, gravidade do caso e pessoas envolvidas, o Comitê de Conformidade pode definir empresa ou escritório externo especializado como responsável pela investigação, assim como definir que seus próprios membros serão os responsáveis por conduzi-la.

## 6.4. Investigação

A investigação deve contemplar a avaliação de eventuais processos administrativos e/ou judiciais que envolvam as partes do relato, assim como a realização de análise documental, auditorias e entrevistas, sendo necessária a formalização e o armazenamento de todo o processo, especialmente das evidências geradas por parte das áreas e profissionais designados para conduzi-la.

### ▪ Entrevistas

Entrevistas devem acontecer somente com o intuito de obter mais informações que ajudarão no entendimento e apuração ou com o objetivo de confirmar fatos, a critério do Comitê de Conformidade da Umane.

As entrevistas devem ser conduzidas preferencialmente por dois Agentes de Integridade a serem indicados pelo Comitê de Conformidade, exceto nas entrevistas conduzidas por profissionais de empresas ou escritórios terceirizados contratados pela Umane para este fim específico.

Caso a entrevista contemple entrevistador externo:

- i.** É imprescindível que o mesmo assine o Termo de Confidencialidade, a fim de formalizar seu compromisso com a confidencialidade das informações tratadas, bem como que se cientifique das sanções cabíveis em caso de descumprimento ou que o Contrato com o fornecedor, caso tenha sido formalizado com a Umane, conte com tal previsão de confidencialidade;

**ii.** O entrevistador deve possuir perfil adequado (observador, detalhista, analítico, imparcial, com conhecimento jurídico e entendimento da cultura e valores da Umane).

Previamente à entrevista, é necessário que os entrevistadores elaborem um roteiro de perguntas a serem realizadas (de modo a evitar esquecimentos ou desvios de assuntos) e façam uma avaliação prévia do local, horário e tempo necessário para a execução da entrevista.

Durante a entrevista é necessário reforçar sobre a confidencialidade das informações por ambas as partes e solicitar que o entrevistado assine o Termo de Confidencialidade que deve ser submetido ao Comitê de Conformidade, nos moldes do Anexo I – Termo de Confidencialidade.

Ao final da entrevista, os entrevistadores devem elaborar um relatório imparcial, relatando as principais informações coletadas.

## ▪ Relatório Final

O processo de investigação deve ser concluído com o Relatório Final, o qual deve conter:

- i.** Explicação do método utilizado na investigação;
- ii.** Descrição dos fatos (local, data e horário, denunciados, entre outras informações);
- iii.** Descrição das análises realizadas com indicação das fontes de informações, a fim de reforçar a confiabilidade;
- iv.** Provas colhidas, sejam elas por meio de entrevistas com testemunhas ou documentos;
- v.** Resultado da apuração (informar, com base na apuração realizada, se o relato é procedente, não procedente ou se a investigação foi inconclusiva);
- vi.** Melhorias (informar sobre eventuais procedimentos que precisam ser revistos para que a irregularidade constatada não ocorra novamente, se aplicável);
- vii.** Os relatórios devem ser armazenados em local seguro, restrito apenas aos responsáveis pela elaboração, e ao Comitê de Ética, durante e após o desenvolvimento;
- viii.** O processo de investigação deve ocorrer em até 60 (sessenta) dias úteis após o recebimento do relato, a depender da classificação do Grau de Complexidade.

## **7. Tomada de Decisão**

Com base nas informações apuradas no processo de investigação, o Comitê de Conformidade deve optar, justificadamente, pelo arquivamento do relato ou pela recomendação de aplicação de medida disciplinar, a ser apresentada para deliberação do Conselho de Administração.

## **8. Procedimentos Prévios**

A qualquer momento, inclusive de forma prévia, podem ser adotadas medidas cautelares a fim de assegurar a pronta interrupção de irregularidades, preservar o processo de apuração e direcionar a correta aplicação das ações disciplinares, tais como: afastamento preventivo do denunciado de parte ou de todas as atividades, bloqueio/suspensão de procuração, limitação de poderes internos (alçada de aprovações), entre outras medidas que se fizerem necessárias.

## **9. Ações e Medidas Disciplinares**

A previsão e categorização das medidas disciplinares cabíveis, bem como o procedimento de aplicação das mesmas, incluindo definição de responsáveis, seguirão as disposições do Código de Conduta e Ética e serão recomendadas pelo Comitê de Conformidade à Diretoria da Associação Umane.

## **10. Não retaliação a denunciantes e demais envolvidos no processo de apuração**

A Umane não permitirá retaliação de qualquer natureza contra o denunciante de boa-fé e/ou contra qualquer pessoa que forneça informações, documentos ou colabore com o processo de investigação de uma denúncia. Isso inclui, entre outras coisas, qualquer tentativa de identificar quem registrou uma denúncia anônima.

Em contrapartida, prestar deliberadamente declarações falsas, por sua vez, é considerado violação ao Código de Conduta e Ética e resulta em ações disciplinares ao denunciante.

A Umane não pode, em nenhuma circunstância, retaliar um colaborador que, de boa-fé:

- i.** Informar o que acredita ser uma violação do Código de Conduta e Ética e demais diretrizes internas ou das legislações e regulamentos vigentes;
- ii.** Informar preocupações sobre questões de conformidade com políticas internas da Umane ou procurar orientações sobre uma prática de negócios, uma decisão ou ação em particular;
- iii.** Cooperar com a investigação de uma possível violação.

Em conformidade com esta Política, nenhum denunciante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de investigação pode ser:

- i.** Demitido ou ameaçado com demissão;
- ii.** Sujeito à medida disciplinar, suspenso ou ameaçado com medida disciplinar ou suspensão;
- iii.** Intimidado ou coagido: a retaliação de colaboradores em descumprimento a esta Política não é tolerada e, se comprovada, pode acarretar a aplicação de medidas disciplinares, inclusive com a possibilidade da rescisão do contrato de trabalho.

O denunciante deve sempre agir de maneira diligente e responsável, de acordo com os princípios desta Política.

\*\*\*\*\*