

MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA A GESTÃO DE DENÚNCIAS

Efetado por:

Data:



Aprovado por:

Data:

Conteúdo

DEFINIÇÕES	3
Canais de comunicação	3
Membros do Comitê de Recepção de denúncias.....	4
Definição de funções gerais.....	5
Modelo de classificação de denúncias por evento - Tipificação	7
Esquema básico do processo de gestão de denúncias	10
1. Recepção de denúncias	11
2. Classificação das denúncias	12
3. Processo de Tratamento de denúncias	14
4. Acompanhamento de denúncias.....	16
5. Definição de ações.....	17
6. Encerramento de denúncias	18
7. Pasta de documentação.....	18
8. Relatório de denúncias.....	19

DEFINIÇÕES

O que é uma Linha Ética: É um mecanismo de comunicação para o fortalecimento do ambiente de controle, de caráter anônimo, confidencial e seguro, no qual os colaboradores, clientes, empresários e/ou fornecedores podem denunciar possíveis ações ou situações não éticas que possam afetar os interesses da empresa.

A CBTM contrata a Resguarda para a implementação, manutenção e assessoramento de nossa Linha Ética.

Denúncia padrão: Trata-se de toda comunicação apresentada por um usuário do serviço, referente a anomalias que possam ocorrer na organização, a fim de que um Comitê Receptor de denúncias possa, com o suporte de uma plataforma *online*, investigar o caso reportado, realizar seu acompanhamento e documentá-lo.

Denúncia excepcional: Trata-se de qualquer comunicação que envolva direta ou indiretamente, um membro do Comitê Receptor Principal.

O que é o tratamento de exceção: É a forma como será realizada a gestão de cada denúncia excepcional. Caso ocorra uma denúncia envolvendo um integrante do Comitê Receptor, a Resguarda brindará um canal alternativo para sua gestão, previamente estabelecido junto à empresa.

Canais de comunicação

Os principais meios para se comunicar com a CBTM são os seguintes:

- **Linhas gratuitas:** 0-800-891-4636; Opção 1, Operador; Opção 2, mensagem gravada.
- **E-mail:** etica.CBTM@resguarda.com
- **Site:** www.resguarda.com/CBTM (poderá fazer o acompanhamento da denúncia)
- **Fax:** Opção 3 do número gratuito 0-800-891-4636

Membros do Comitê de Recepção de denúncias

- Comitê de Recepção de denúncias

A seguir, devem ser detalhados os dados dos responsáveis do Comitê de Recepção de denúncias da CBTM.

Nome	E-mail	Área CBTM	Responsabilidade	Tipo de Relatório
Não especificado	Não especificado	Não especificado	Operacional	Não especificado
Não especificado	Não especificado	Não especificado	Supervisão	Não especificado

- Responsáveis designados para ações de encaminhamento

Nome	Relação com a CBTM	Tipos de Denúncias que investigam
Responsável designado	Auditoria Interna	Fraude Financeira / Fraude Operacional
Não especificado	Recursos Humanos	Não especificado

Definição de funções gerais

I. Comitê de Recepção de denúncias:

- Responsável pela Supervisão:

Encarregado de supervisionar e dirigir a gestão das denúncias recebidas pelo responsável operacional e também terá autoridade para aprovar a gestão, de acordo com os parâmetros estabelecidos para tal fim.

O supervisor possuirá, além disso, a responsabilidade de monitorar periodicamente o uso do canal de denúncias.

- Responsável Operacional:

Encarregado de administrar as denúncias, encaminhá-las aos integrantes do setor correspondente (internos ou externos à empresa), responder ao denunciante, e criar a pasta de documentação de cada denúncia.

II. Receptores de denúncias encaminhadas

- Responsáveis:

Encarregados de receber as denúncias encaminhadas pelo Responsável Operacional e estabelecer um diálogo de forma interna com o mesmo. O objetivo do encaminhamento é a investigação do fato encaminhado, brindando informação relacionada com a área para ajudar na resolução do fato comunicado.

Será dele a responsabilidade de documentar apropriadamente as diferentes investigações que lhe forem requeridas, observando as indicações realizadas pelo responsável operacional do canal de denúncias, entre as quais, de forma pré-estabelecida, incluem-se as seguintes (salvo exceção):

- Absoluta confidencialidade do fato comunicado pelo responsável operacional,
- Cumprir com as disposições requeridas por parte do responsável operacional,

- Cumprir os prazos estipulados pelo responsável operacional do canal,
- Documentar a investigação conforme os requerimentos exigidos,
- Absoluta proteção do anonimato da pessoa que realizou a denúncia, tanto de forma expressa, quanto de forma geral, se por algum motivo, a mesma for elucidada por temas inerentes à investigação do fato,
- Caso considere conveniente, avaliar a possibilidade de solicitar a assistência de um especialista,
- Solicitar assistência do responsável operacional quando for necessário, considerando a aprovação do responsável operacional do canal de denúncias.
- Informar periodicamente (sugere-se uma vez por semana) o estado da investigação,
- Informar o responsável operacional ante qualquer dúvida ou evento que, devido a suas características, requeira ser comunicado em tempo e forma.

Modelo de classificação de denúncias por evento - Tipificação

As denúncias recebidas a través dos canais acima mencionados são classificadas de acordo com seguinte modelo:

Categoria	Descrição
Fraude Financeira / Fraude Operacional	<ul style="list-style-type: none">▪ Lavagem de dinheiro, roubo de mercadorias, bens ou valores, gastos e compras sem autorização, etc.▪ Adulteração de informação contábil, operacional e financeira, documentação jurídica e esquiva de controles internos da empresa.▪ Corrupção e acordo com fornecedores/clientes▪ Utilização inapropriada dos bens e/ou serviços da organização.
Assuntos Trabalhistas, funcionários e emprego	<ul style="list-style-type: none">▪ Assédio, discriminação e maus tratos ao pessoal (atos em detrimento do sexo, raça, nacionalidade, etc.).▪ Mau desempenho de funcionários, supervisores e/ou gerentes (inclui abusos de poder, favoritismo, ameaça e mau comportamento).
Roubos de Informação confidencial	<ul style="list-style-type: none">▪ Roubo ou subtração de informação interna da empresa
Violação de procedimentos internos e aspectos legais	<ul style="list-style-type: none">▪ Violação de normativas, falta de realização de procedimentos de segurança, ausência de controles, descumprimentos jurídicos.▪ Violações de normativa jurídica aplicável ao negócio da empresa.▪ Violações à política ambiental.▪ Qualquer ato em detrimento da normativa legal específica ou geral aplicável à empresa.▪ Atos penais ou civis contra a empresa.

Modelo de classificação para o encaminhamento das denúncias

Esquema formal utilizável

GRAVIDADE	PONDERAÇÃO	FATORES			
		Cargo do Funcionário Envolvido	Quantidade de envolvidos	Impacto Econômico	Alcance / Repercussão
		% 25	% 25	% 25	% 25
BAIXA	33%	=0< SUPERVISOR	1	-	BAIXO
MÉDIA	66%	< CHEFE	2	< R\$100.000	MODERADO
ALTA	100%	>0= GERENTE	>2	=0> R\$100.000	ALTO

Referências:

- **Cargo do funcionário envolvido (25%):**

São consideradas as categorias de Supervisor, Chefe e Gerente, com BAIXO, MÉDIO e ALTO impacto, conforme corresponda.

- **Quantidade de envolvidos (25%):**

Considera-se de BAIXA gravidade, o envolvimento de uma pessoa, MÉDIA o caso de duas pessoas e ALTA uma quantidade de mais de duas pessoas envolvidas em um fato.

- **Impacto econômico (25%):**

Considera-se BAIXO impacto, um fato que não envolve dinheiro, MÉDIO impacto, no caso de montantes até R\$100.000 e ALTO no caso de valores superiores a R\$100.000.

- **Alcance/repercussão (25%):**

Deve ser calculado com base na repercussão potencial de um fato comunicado, considerando o risco que envolve a marca da empresa e a reputação interna e externa.

A repercussão é medida de acordo com o impacto que a empresa pode sofrer em sua imagem nacional, regional ou internacional, repercussão na mídia, etc.

Uso do esquema estabelecido

Cada evento denunciado, será avaliado conforme os fatores mencionados anteriormente (quatro fatores de 25% cada), com base na ponderação determinada por fator, segundo a gravidade do evento comunicado.

Neste procedimento, será multiplicado cada fator pela ponderação da gravidade determinada, e, posteriormente serão incrementados os quatro produtos e se classificará conforme a seguinte tabela.

Gravidade da denúncia	Pontuação
BAIXA	0 a 0,33
MÉDIA	0,34 a 0,66
ALTA	0,67 a 1

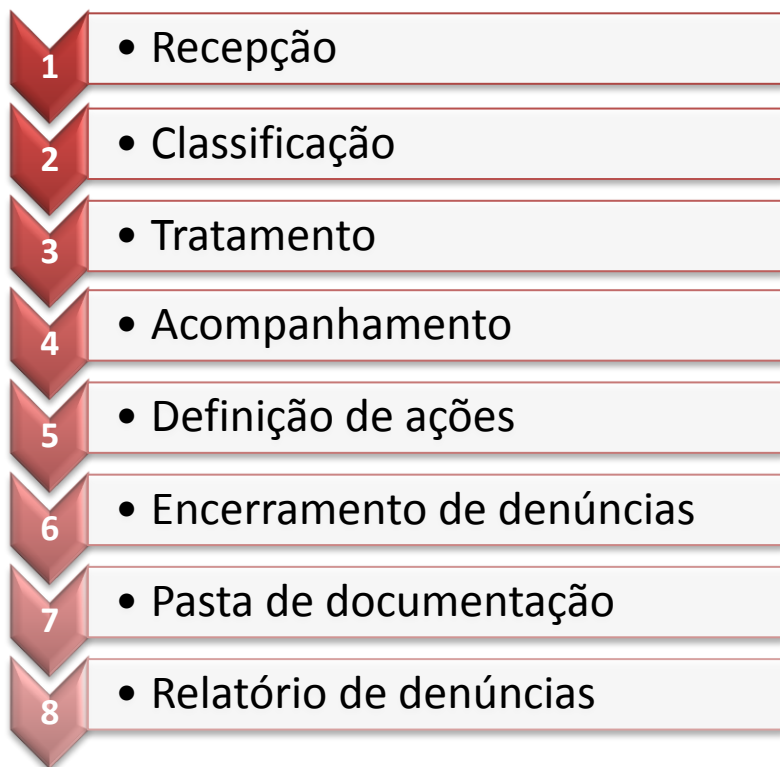
A gravidade da denúncia determinará:

- O procedimento a seguir quanto a seu encaminhamento, quem e quando deve ser informado sobre a mesma.
- Os métodos que serão utilizados e quais as ações que serão seguidas para continuar a investigação.

A Resguarda estará disponível para o assessoramento quanto aos planos de trabalho e de ação, sem vinculação com o caso.

Esquema básico do processo de gestão de denúncias

O seguinte gráfico apresenta de um modo esquemático e resumido o processo de gestão de denúncias da **CBTM**, desde o momento da recepção de uma denúncia até o seu correspondente fechamento.



1. Recepção de denúncias

O serviço da RESGUARDA recebe, inicialmente, as denúncias provenientes das diferentes pessoas que conformam a companhia, através dos meios de comunicação habilitados para tal efeito, e conforme os horários estabelecidos para o serviço.

As denúncias são processadas por pessoal especializado da RESGUARDA e são colocadas à disposição da **CBTM** (conforme o exposto no ponto **a**), na plataforma que o fornecedor dispõe para visualizar as denúncias recebidas, de acordo com os procedimentos e circuitos informados no manual operacional do cliente.

Conceito de denúncia

Uma denúncia será considerada como tal, na medida em que exista um fato vinculado a uma pessoa ou grupo de pessoas, e tal fato, seja de importância, segundo o critério do Comitê de denúncias a cargo de tal responsabilidade.

A quantidade de informação que deve conter um relatório para que proceda como uma denúncia, deve ser a suficiente para que se passe a efetuar uma revisão dos fatos para efeito de determinar seu grau de veracidade.

Os relatórios que contenham informação irrelevante, ou seja, informação para a qual a organização haja disponibilizado aos usuários outros canais de comunicação, será encaminhada a tais canais.

a. Direcionamento de denúncias conforme o responsável

Todas as denúncias serão colocadas à disposição do Comitê Receptor de denúncias, ao menos que estejam relacionadas com o responsável operacional, as quais estarão disponíveis somente para o responsável pela supervisão.

2. Classificação das denúncias

As denúncias serão classificadas pelos receptores conforme o esquema de classificação oportunamente confeccionado, denominado “**Modelo de Classificação de denúncias**”, o qual será o modelo básico operacional para determinar a quem será designada a denúncia.

- Tabela de designação por responsável de acordo com a tipificação das denúncias

As denúncias serão classificadas conforme a seguinte tabela de responsáveis, segundo a classificação outorgada a cada uma das denúncias recebidas, por parte do comitê:

Fato Denunciado	Responsabilidade Principal	Responsável para encaminhamento	Responsável pela Supervisão
Recursos Humanos /Relações trabalhistas	Responsável Operacional / Supervisão	A DEFINIR	A DEFINIR
Fraude operacional /Financeira	Responsável Operacional / Supervisão	A DEFINIR	A DEFINIR
Aspectos jurídicos	Responsável Operacional / Supervisão	A DEFINIR	A DEFINIR
Roubo de informação	Responsável Operacional / Supervisão	A DEFINIR	A DEFINIR

- Fica a critério do responsável operacional da linha de denúncias, a comunicação ao responsável da área em que se encontra o risco proveniente da denúncia recebida.
-
- Tabela de classificação para derivação de denúncias

Classificação	Responsável operacional	Nível de escalamento	Nível de Supervisão
BAIXA	RH	Não aplica	Alta Gerencia
MÉDIA	RH	Alta Gerência	Diretoria
ALTA	RH	Diretoria	Não aplica

3. Processo de Tratamento de denúncias

Ver em anexo o guia de tratamento de denúncias

b. Tratamento regular

Todas as denúncias que não requeiram um tratamento excepcional serão tratadas como denúncias regulares, as quais se encontram relacionadas com aspectos normais operacionais e eventos que correspondem a problemas e fatos habituais dentro da organização.

i. Tratamento interno

Consideram-se de tratamento interno, todas aquelas denúncias que não necessitem ser encaminhadas pelo responsável operacional designado, conforme as indicações do presente documento, nem tampouco por parte do responsável de supervisão.

Uma vez analisada a denúncia, serão realizadas as seguintes ações e, posteriormente, documentadas nas planilhas **A1**, **segundo a guia para o tratamento de denúncias** (Ver quadro)

- I. Efetuar um plano de trabalho,
- II. Debater o plano de trabalho e obter a aprovação do mesmo por parte do responsável pelo encaminhamento.
- III. Proporcionar uma resposta ao denunciante dentro das 48h úteis após haver recebido a denúncia,
- IV. Executar o plano de trabalho conforme o modelo aprovado,

Em todo o procedimento descrito anteriormente, não se deve estabelecer contato de forma direta com o denunciante, senão através da plataforma brindada pela RESGUARDA à CBTM.

ii. Encaminhamento caso corresponda

Serão encaminhadas todas as denúncias que, devido à sua tipificação, correspondam ser tratadas por uma área especificamente designada para esse fim, conforme indica o quadro correspondente à “Tabela de designação por responsável /tipificação das denúncias”.

Cabe destacar que o encaminhamento somente pode ser viabilizado na medida em que haja sido designado um Comitê de Encaminhamento, ou que tenha sido contemplada a utilização deste esquema de trabalho.

Uma vez analisada a denúncia, caso corresponda, será realizado o correspondente encaminhamento à área respectiva, anexando-se a planilha A1 para que sejam documentadas as ações realizadas durante a investigação.

Neste sentido, a área operacional realizará as seguintes ações:

- I. Efetuar um plano de trabalho,
- II. Debater o plano de trabalho e obter a aprovação do responsável pelo encaminhamento,
- III. Responder ao denunciante dentro das 48 h úteis de haver recebido a denúncia,
- IV. Enviar o plano de trabalho (dentro do documento A1) ao setor encaminhado.

A área que receber a denúncia deverá:

- I. Executar o plano de trabalho conforme o modelo aprovado e remetido na planilha A1,
- II. Registrar os resultados das investigações e remetê-los à área operacional do Comitê de Recepção de denúncias através da plataforma disponibilizada pela RESGUARDA para tal fim.

Em todo o processo descrito anteriormente, não se deve estabelecer contato de forma direta com o denunciante, senão através da plataforma brindada pela RESGUARDA à CBTM.

c. Tratamento de exceção

O tratamento de exceção é utilizado ante determinados fatos, nos quais corresponda transmitir a denúncia por meio de métodos alternativos aos propiciados pela plataforma de gestão da RESGUARDA.

Critérios de classificação para o escalamento de denúncias excepcionais

Classificação	Responsável operacional	Nível de escalamento	Nível de Supervisão
ALTA	Presidência	De acordo com nível de risco	A combinar

4. Acompanhamento de denúncias

O acompanhamento das denúncias deverá ser efetuado de maneira contínua, conforme as seguintes indicações, segundo cada responsável.

- **Responsável operacional**

O responsável operacional do canal de denúncias deverá realizar uma supervisão das denúncias encaminhadas de forma semanal e documentá-las nas folhas de controle correspondentes à pasta da denúncia.

Também deverá monitorar suas próprias designações de forma semanal e deixar registro na pasta correspondente.

- **Responsável pela supervisão**

O responsável pela supervisão do canal de denúncias deverá efetuar um acompanhamento de controle de maneira bimestral, com exceção daquelas denúncias que requeiram a sua aprovação e ações operacionais em forma direta.

5. Definição de ações

Uma vez definida a investigação por parte da área correspondente, a área operacional do Comitê de Recepção de denúncias deve efetuar um plano de ações a serem tomadas conforme os resultados da análise e investigação realizada.

Procedimento de ações a serem realizadas

- I. Elaborar uma relação de ações a serem realizadas,
- II. Enviar tal relação para sua aprovação, segundo corresponda, de acordo com o nível de escalamento da denúncia,
- III. Executar as ações definidas,
- IV. Documentar o processo de forma que constem tais ações.
- V. Comunicar ao denunciante caso sejam tomadas medidas com respeito à sua denúncia.
- VI. **Todas as denúncias que forem consideradas de caráter jurídico pela organização, serão avaliadas em conjunto com os representantes jurídicos da empresa.**

A comunicação com o Denunciante deve ficar expressamente registrada na pasta da denúncia correspondente e sua redação deve estar sujeita à aprovação por parte da área de supervisão do Comitê de Recepção de denúncias.

6. Encerramento de denúncias

O encerramento das denúncias será executado exclusivamente pelo responsável operacional do Comitê nas seguintes situações:

- **Investigação finalizada e ações residuais efetuadas,**
- **Ausência de evidência material para continuar com a investigação,**
- **Denúncia analisada por tratamento de exceção**

Os motivos de cada encerramento deverão ser expostos adequadamente nas pastas de cada denúncia e, além disso, o encerramento deverá estar adequadamente aprovado em cada caso, por parte do responsável de supervisão do Comitê Receptor do canal de denúncias.

7. Pasta de documentação

A ser definida de acordo com os documentos elaborados para tal efeito (pendente).

Como condição geral, deverá ser criada uma pasta por cada evento recebido, que será de responsabilidade do responsável operacional do canal de denúncias da CBTM.

No documento A1 deverá ser documentada a seguinte informação:

1. Resumo da denúncia,

2. Área envolvida (**nos casos de denúncias de nível MÉDIO e ALTO, não devem ser mencionados os nomes dos envolvidos em arquivos físicos**),
3. Plano de trabalho a ser realizado (Investigação),
4. Resultado do plano de trabalho,
5. Ações resultantes do plano de trabalho,
6. Autorizações.

8. Relatório de denúncias

O esquema de relatório deverá ser realizado da seguinte maneira:

- Relatório trimestral de status

Será apresentado trimestralmente à direção da organização, um relatório informando o status das denúncias, de acordo com tratamento realizado durante esse período. O mesmo apresentará as denúncias recebidas durante o período, a listagem das que ainda se encontrarem em investigação, e, finalmente, as descartadas e encerradas.

- Relatório imediato de denúncias à Presidência ou Direção da empresa

Sem prejuízo do expressado anteriormente, caso as denúncias recebidas forem caracterizadas com nível **MÉDIO** e **ALTO**, elas serão comunicadas de forma imediata à Direção da organização.

Guia de boas práticas para a gestão de denúncias

A seguir, apresentaremos uma guia geral para adequar toda investigação que provenha de um canal de denúncias ou de qualquer outra forma de obtenção de informação que seja passível de ser investigada.

- Drivers da gestão de denúncias

I. Anonimato

A empresa deverá manter resguardada a identidade do denunciante, como via de regra, tanto através da forma adequada de coleta de informações, quanto por meio da investigação posterior à mesma.

A análise das denúncias deverá permanecer centrada no conteúdo das mesmas ao invés de centrar-se na pessoa ou grupo de pessoas que reportaram o fato.

Se, devido à natureza do fato denunciado, tornar-se necessário conhecer a identidade do denunciante, isto deve ocorrer tomando-se todos os cuidados necessários para que tal informação não seja exposta a terceiros, alheios ao Comitê de Recepção de denúncias e investigação.

II. Confidencialidade

A denúncia deve estar acessível à menor quantidade possível de pessoas dentro da organização, para resguardar o objetivo de confidencialidade e, desta forma, favorecer a seriedade no manejo da informação.

Além disso, as denúncias devem ser tratadas com um critério tal que sua comunicação às pessoas ou área envolvidas, seja realizada de maneira adequada, com o intuito de evitar ações de retaliação ou mal estar dentro das mesmas.

III. Gestão de veracidade

Toda denúncia que for obtida por meio dos canais habilitados para tal fim, deverá ser submetida a uma verificação de veracidade.

Nenhuma informação deverá ser considerada válida enquanto não for submetida à comprovação de sua consistência, com a finalidade de proteger adequadamente a integridade da pessoa ou grupo de pessoas denunciadas.

IV. Segurança e resguardo

Toda informação deverá ser mantida em um lugar preservado, de acesso restrito e, além disso, que contenha as medidas de segurança necessárias para garantir a integridade e o resguardo dos dados das denúncias.

V. Composição da equipe de análise

As pessoas que serão designadas para investigar as denúncias dependerão do risco do impacto das mesmas dentro da organização e dos cargos das pessoas ou grupo de pessoas envolvidas.

Guia para estruturar uma investigação

Apresentamos a seguir, uma guia geral com os passos a serem tomados para uma adequada investigação.

Etapas da investigação

- ***Fase 1. Análise preliminar.***

Avaliar a **conveniência, relevância e utilidade de cada documento (físico ou eletrônico)** ou **testemunho** para fins da auditoria a ser realizada. Será determinante a seleção de **pessoas, documentos, áreas e fontes de informação** a serem consultadas, coletadas e analisadas.

- ***Fase 2. Coleta de evidências***

- **Realizar entrevistas e consultas (manter o anonimato e aspectos de confidencialidade)**
- **Prova documental, física.**
- **Evidência digital: fotos, vídeos, correios eletrônicos, softwares:**
 - Analisar potenciais tendências, padrões.
 - Consultas de informação em fontes **públicas ou restritas**: verificar ou confirmar aspectos relevantes da auditoria.
 - Revisar alguns **antecedentes pessoais, patrimoniais ou comerciais** e **confirmar algumas das hipóteses sobre os fatos investigados.**
 - Descobrir qualquer **potencial conflito de interesses** com a empresa ou funcionários.

- **Fase 3. Custódia da informação**
 - Utilizar um software para o manejo da denúncia/investigação
 - Manter **cópias físicas de documentos**
 - Efetuar **suportes de arquivos eletrônicos**, de **sistemas, fotos etc.** em **servidores seguros**, armazenados em **discos rígidos próprios** ou em uma **nuvem**.
 - Procedimentos para realizar o **suporte dos correios eletrônicos** guardados
 - Recursos para a **recuperação de correios e/ou arquivos apagados pelo sujeito denunciando/investigado**
 - **Cruzar a informação recuperada**, dados, arquivos e correios eletrônicos com **algumas palavras-chave** definidas pela equipe forense e relacionadas com os fatos investigados.

- **Fase 4. Análise da informação**
 - **Revisão de documentos físicos e digitais** para a identificação das possíveis evidências que confirmam ou não as hipóteses da eventual fraude ou delito.
 - **Revisão forense do sistema contábil** da empresa ou da informação financeira das pessoas envolvidas, com o fim de **identificar os registros e documentos** potencialmente vinculados com as hipóteses da investigação da fraude ou delito.
 - Revisão de **registros manuais** e de **arquivos originais**.

Complementar com **entrevistas das pessoas e funcionários** pertinentes.

- A **contabilidade, registros financeiros, documentação bancária, origem e recepção de fundos, as transferências e uso de fundos, o manejo de dinheiro vivo, as variações patrimoniais, a análise de regalias, doações ou heranças** e a determinação de **patrimônio** ou fundos de origem desconhecidos.

- **Fase 5. Elaboração do relatório**

Nesta fase são concluídas as tarefas de campo e se inicia a redação do relatório. Neste sentido, devem ser levadas em conta as seguintes diretrizes:

- I. Redação simples e clara, ou seja, que não dê margem a interpretações secundárias, e, elaborada com uma linguagem coloquial, de forma direta.
- II. O relatório deverá conter necessariamente os seguintes temas:
 - a. Antecedentes / Origem do caso.
 - b. Tarefa realizada / Plano de trabalho realizado.
 - c. Documentação analisada.
 - d. Fatos analisados e narrados conforme o critério do investigador/analista.
 - e. Conclusões.
 - f. Plano de ação/ ações recomendados.
- III. Deverá estar acompanhado da informação de suporte correspondente.
- IV. Deverá estar enumerado de acordo com uma ordem estabelecida oportunamente.