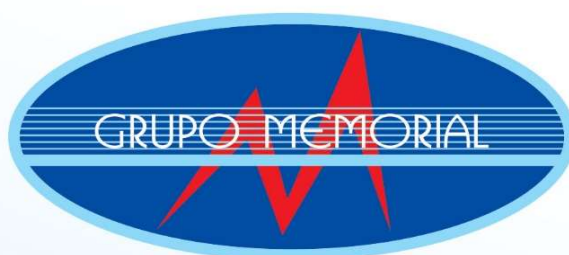


# Política de Receção e Tratamento de Denúncias



## Sumário

---

1. Introdução.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Abrangência .....	3
4. Conceitos .....	4
5. Responsabilidades.....	4
6. Diretrizes Gerais.....	6
7. Recepção, tratamento e apuração das denúncias .....	7
8. Proteção do denunciante e medidas de pronta interrupção .....	12
9. Medidas Disciplinares .....	12
10. Considerações Finais.....	12
11. Referências .....	13
12. Documentos Relacionados.....	13
13. Controle de Versões.....	13
14. Anexo – Fluxo de Apuração e Tratamento de Denúncias. ....	14

## 1. Introdução

---

O Canal de Denúncias é considerado uma das ferramentas essenciais para o Programa de Integridade, uma vez que possui alta eficácia na detecção de fraudes, condutas antiéticas e descumprimento de legislações.

A otimização constante do Canal de Denúncias do Grupo resultará no fortalecimento da cultura da empresa, na melhoria dos processos e na redução de riscos para a integridade. Ademais, ratifica o compromisso do Grupo em promover seus valores, principalmente a ética e a transparência.

O Grupo Memorial atua fortemente na prevenção e mitigação de atos ilícitos e condutas contrárias aos normativos internos.

A constante fiscalização das ocorrências gera o aperfeiçoamento do padrão de conduta de todos que possuem vínculo com o Grupo, possibilitando a identificação de pontos de vulnerabilidade.

## 2. Objetivo

---

Esta Política tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a correta utilização do Canal de Denúncias no Grupo Memorial, bem como os procedimentos de tratamento das denúncias e registros.

## 3. Abrangência

---

A aplicação desta política abrange todos os colaboradores do Grupo, em todos os níveis hierárquicos, bem como administradores, sócios e terceiros que possuem relações com o Grupo.

## 4. Conceitos

---

- **Colaborador:** funcionários, jovens aprendizes, estagiários que prestam serviços regulares ou de natureza temporária ao Grupo.
- **Terceiros:** pessoa física ou jurídica contratada, ainda que temporariamente, tais como parceiros, representantes, fornecedores, consultores, prestadores de serviços em geral, entre outros, que não sejam administradores ou funcionários do Grupo.
- **Denúncia:** relato de fatos, com a devida indicação de provas, relacionados a irregularidades e desvios incompatíveis com as normas internas do Grupo e demais normas legais aplicáveis.
- **Canal de Denúncias:** ferramenta utilizada como meio de comunicação de fraudes, corrupção, assédio moral e sexual, desvios de conduta, violação de políticas internas, atos ilícitos e qualquer tipo de discriminação.
- **Conflito de Interesses:** situação em que os negócios, finanças, famílias, interesses políticos ou pessoais podem interferir no julgamento de pessoas no exercício de suas obrigações para a organização (ABNT NBR ISO 37001:2017).

## 5. Responsabilidades

---

### Alta Administração

- Aprovar a esta Política e apoiar sua implantação;
- Providenciar recursos necessários para a execução desta Política;
- Propor alterações nesta Política visando maior eficiência.

### Área de Compliance

- Orientar colaboradores e terceiros acerca desta Política;
- Garantir a disseminação de referida Política;
- Prevenir, detectar e remediar situações sobre a Política em questão;
- Revisar periodicamente sua aplicação, bem como os procedimentos correlatos, submetendo à Alta Administração.

### **Comitê de Compliance**

- Analisar as denúncias de sua competência oriundas do Canais de Denúncias, conforme fluxo estabelecido;
- Decidir sobre a instauração de Investigação Interna para apuração dos fatos;
- Sugerir a aplicação das medidas disciplinares cabíveis a cada caso;
- Analisar as questões relacionadas a esta Política, zelando pelo seu cumprimento.

### **Comitê de Pessoas e RH**

- Analisar as denúncias de sua competência oriundas do Canais de Denúncias, conforme fluxo estabelecido;
- Decidir sobre a instauração de Investigação Interna para apuração dos fatos;
- Sugerir a aplicação das medidas disciplinares cabíveis a cada caso.

### **Canal Externo**

- Realizar a análise prévia da denúncia, conforme fluxo estabelecido, considerando os aspectos legais e possíveis riscos para o Grupo;
- Encaminhar os relatos, de acordo com a natureza e complexidade, ao Comitê Interno competente, responsável pela apuração e tratamento;
- Zelar pela confidencialidade dos fatos e relatos, garantindo o sigilo e a proteção ao denunciante;
- Assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de hackers, segurança da informação, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de se deletar qualquer “log” de denúncia e/ou registro, a criptografia de dados, entre outros.

### **Colaboradores e Terceiros**

- Seguir todas as diretrizes e procedimentos relacionados a esta Política;
- Entender que o canal externo de denúncia somente será utilizado nos casos em que os superiores hierárquicos, após conhecimento dos fatos, não se posicionarem quanto às medidas cabíveis;
- Buscar esclarecimentos sobre esta Política com a Área de Compliance.

## 6. Diretrizes Gerais

---

Sabendo que todo denunciante é uma pessoa incomodada que busca solução e conforto para o ambiente corporativo, entende-se que o primeiro passo é que o denunciante/incomodado busque a solução diretamente com seu superior ou gestor.

O Grupo Memorial possui Canal para a recepção de denúncias, acessível tanto ao público interno quanto ao externo, sendo mecanismo fundamental para a detecção de irregularidades e desvios éticos.

O Canal Externo de Denúncias deverá ser acionado como último recurso para solucionar o problema, após levado aos superiores hierárquicos.

O Canal Externo de Denúncias deve ser utilizado por todos os funcionários sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade, incluindo, por exemplo, comportamentos relacionados à corrupção, suborno, lavagem de dinheiro, fraudes, assédio moral e sexual, dentre outros. O princípio da boa-fé deve prevalecer e a denúncia, para ter validade, deverá ser relatada com seriedade e comprovação, sendo desconsiderada toda denúncia com tendência de intrigas, calúnias, mentiras ou retaliação de qualquer natureza.

A apuração e o tratamento das denúncias recebidas no Canal de Denúncias devem ser realizados de acordo com o estabelecido nesta Política.

É garantido, ao denunciante de boa-fé, sigilo e não retaliação. Mesmo que o denunciante decida se identificar, será mantida a confidencialidade sobre seus dados e informações. Dessa forma, garante-se a não exposição do denunciante e ausência de constrangimento, preservando ainda, a credibilidade do Canal de Denúncias.

Todos os envolvidos no processo de recepção, tratamento e apuração de denúncias deverão assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade, atestando seu compromisso em manter em sigilo todas as informações obtidas durante a execução de suas atividades, mesmo após o término.

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Nesse sentido, o Grupo Memorial zela pela observância dos seguintes requisitos de eficácia:

- Garantia de confiabilidade;
- Direito ao anonimato;
- Proibição de retaliação;
- Qualificação do atendente;
- Disponibilização de diferentes meios de recepção das denúncias;
- Ampla abertura e divulgação do canal, possibilitando o acesso do público interno e externo;
- Apuração de 100% das denúncias;
- Capacitação dos colaboradores que irão realizar o tratamento das denúncias;
- Acompanhamento da denúncia por parte do denunciante;
- Definição das medidas disciplinares cabíveis.

## 7. Recepção, tratamento e apuração das denúncias

---

### 7.1. Recepção da Denúncia

O Grupo possui empresa terceirizada para recepcionar as denúncias. Trata-se de um canal externo, desenvolvido por empresa especializada. Assim, a empresa responsável pela gestão do Canal do Grupo recebe os relatos e dá seguimento com base nas políticas internas e no Código de Conduta. Sendo assim, ao realizar o relato, o denunciante não lida com os núcleos internos do Grupo, garantindo maior segurança e confiabilidade.

As denúncias relacionadas ao Grupo podem ser realizadas por diversos meios, de forma a democratizar e facilitar o acesso do denunciante. O canal está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana. A denúncia poderá ser feita através de:

- **Site:** [www.contatoseguro.com.br/assimmemorial](http://www.contatoseguro.com.br/assimmemorial);
- **Telefone:** 0800 800 1190;
- **Aplicativo:** para acessar a ferramenta através do celular, o denunciante deverá baixar o aplicativo da Contato Seguro, disponível para os sistemas Android e IOS;

- **E-mails:** [canaldenuncia@assim.com.br](mailto:canaldenuncia@assim.com.br); [canaldenuncia@grupomemorial-rj.com.br](mailto:canaldenuncia@grupomemorial-rj.com.br); [canaldenunciarh@grupomemorial-rj.com.br](mailto:canaldenunciarh@grupomemorial-rj.com.br).

A denúncia feita por telefone, conta com um ouvidor que obterá as informações da forma mais efetiva possível, sendo fiel às informações apresentadas, de maneira a permitir uma investigação eficaz e assertiva.

Após o relato, independentemente do meio escolhido, será realizada a triagem, com a verificação e validação da transcrição da denúncia para o formulário adequado. Em seguida, o conteúdo será disponibilizado para o Comitê responsável pela apuração e investigação. É importante que o denunciante anexe arquivos e provas que embasem seu relato, sempre atento à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, evitando a divulgação de dados pessoais sensíveis.

É possibilitado ao denunciante o acompanhamento da denúncia através de protocolo de acompanhamento. O retorno da denúncia será sucinto e demonstrará efetivamente a etapa do processo bem como sua conclusão, sem, contudo, revelar nomes, medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração.

A filtragem do relato garantirá que as informações sejam concretas, mitigando, assim, denúncias falsas e maliciosas. A manifestação deve ser sempre respondida, ainda que a denúncia não seja procedente.

É garantida ao denunciante de boa-fé a não retaliação e a preservação do anonimato. Em todos os momentos de tratamento será respeitada a confidencialidade de todas as informações.

Importante ressaltar que as melhores práticas de segurança da informação, bem como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), serão aplicadas durante todo o processo de recepção e tratamento.

## **7.2. Tratamento e apuração das denúncias**

Os relatos serão encaminhados ao Comitê interno competente, de acordo com a natureza da demanda. Os Comitês designados para o devido tratamento devem dar subsídios que garantam o cumprimento das normas relacionadas à integridade.



As denúncias recepcionadas pelos Comitês seguirão fluxo de investigação pré-determinado na ferramenta de gestão, garantindo a padronização e o efetivo tratamento de todos os relatos recebidos.

Durante a análise prévia do relato pela empresa externa, caso observado que a denúncia envolve membros de Comitê ou da Alta Administração, este **não** participará do processo de investigação e será afastado da condução, considerando as questões relacionadas ao potencial e/ou real conflito de interesses.

Todas as ações de investigação realizadas pelos Comitês acontecerão de acordo com esta Política.

Após analisar o Relatório da Denúncia emitido pela empresa externa, caberá ao Comitê:

- Nos casos em que couber, solicitar mais informações sobre a denúncia;
- Deliberar sobre o arquivamento da denúncia ou abertura de Investigação Interna;
- Em caso de instauração de Investigação Interna, designar o responsável pela investigação e os demais membros que atuarão;
- Encaminhar o Relatório Final de Investigação para deliberação da Alta Administração;
- Sugerir as medidas cabíveis, após conclusão da investigação;
- Elaborar Plano de Ação, sempre que necessário.

Os membros do Comitê deverão manter a imparcialidade e isonomia durante a apuração das denúncias, de forma profissional e eficiente, lidando com a informação de maneira confidencial e sigilosa.

As demais atribuições do Comitê, bem como os deveres de seus membros, encontram-se em Regimento Interno próprio.

Nos casos de instauração de Investigação Interna, será designado um investigador responsável pelo andamento, seguindo todas as instruções contidas na ferramenta de gestão. Entre outras atribuições, caberá ao investigador responsável:

- Observar ao Código de Conduta do Grupo e demais Políticas;
- Orientar os membros que compõe a equipe de investigação, se houver;
- Garantir a imparcialidade e sigilo das informações;
- Definir o escopo da investigação, elaborando Plano de Investigação;

- Reportar ao Comitê responsável as informações relacionadas à investigação, incluindo fatos encontrados após a instauração;
- Zelar pela preservação das informações obtidas, incluindo documentos e demais provas;
- Proceder à condução das entrevistas investigativas, atentando para as garantias do denunciante e entrevistados;
- Elaborar Relatório Final de Investigação e remetê-lo para a apreciação da Alta Administração;
- Manter o sigilo mesmo após a conclusão da investigação.

O **Relatório Final de Investigação** deverá conter, no mínimo: a metodologia aplicada no curso da investigação, as entrevistas realizadas, todas as atividades desenvolvidas e informações obtidas, bem como o resultado da investigação.

Além das obrigações acima, a equipe designada deverá obedecer a todas as instruções dadas pelo investigador responsável. As demais obrigações do investigador constarão no Manual do Investigador Interno do Grupo.

Em caso de descumprimento de suas obrigações, caberá ao Comitê sugerir/deliberar sobre as medidas disciplinares aplicáveis.

O Grupo poderá contratar profissional externo para realização de investigação mais aprofundada, quando se fizer necessário. Neste caso, os critérios e deveres serão os mesmos pertinentes ao investigador interno.

O principal escopo da investigação é averiguar a ocorrência do fato relatado na denúncia, identificando o(s) envolvido(s) com aplicação das medidas adequadas. É preciso garantir que a investigação seja conduzida de maneira independente e imparcial. O sigilo é essencial, ainda que o denunciante queira se identificar.

Todos os envolvidos na recepção e tratamento da denúncia deverão manter o sigilo das informações obtidas mediante assinatura do Termo de Sigilo e Confidencialidade.

### **7.3. Conflito de interesses**

Caso os envolvidos no processo de recepção, tratamento e apuração de denúncias se encontrem em eventual situação de conflito de interesses, potencial ou real, deverão prontamente comunicar aos demais responsáveis.

Em nenhuma hipótese o denunciado envolvido participará do processo de apuração e tratamento da denúncia a qual possui relação.

### **7.4. Da preservação dos documentos**

Os Relatórios de Investigação e demais documentos relacionados às denúncias, deverão ser mantidos pelas Áreas/Comitês envolvidos por, no mínimo, 5 (cinco) anos, salvo disposição legal em contrário. Todos os documentos devem ser protegidos contra modificação, exclusão ou utilização não autorizada.

Os acessos aos documentos deverão se limitar às Áreas envolvidas no tratamento da denúncia. O sigilo das informações deve ser estritamente obedecido. Os responsáveis pela condução da investigação assinarão Termo de Sigilo e Confidencialidade.

O fluxo de informações e dados, além desta Política e das normas legais aplicáveis, devem obedecer à Política de Segurança da Informação do Grupo.

### **7.5. Indicadores**

Periodicamente, a Área de Compliance emitirá Relatório com os indicadores relacionados às denúncias e apresentará ao Comitê de Compliance do Grupo para ciência e sugestão/deliberação das melhorias cabíveis. Os relatórios deverão conter, no mínimo:

- Quantidade total de denúncias;
- Porcentagem por tipo/natureza da denúncia;
- Classificação e características das denúncias;
- Denúncias Recebidas x denúncias Apuradas;
- Denúncias recebidas x denúncias improcedentes;
- Ações tomadas/desdobramentos.

## 8. Proteção do denunciante e medidas de pronta interrupção

---

A proteção do denunciante ocorrerá mediante a garantia incondicional da confidencialidade e sigilo dos fatos e informações relativas à denúncia e ao direito ao anonimato. O denunciante de boa-fé estará totalmente protegido de retaliações.

Nos casos em que couber, caso identifique violações às normas internas, o Comitê designado pela condução da denúncia, deverá sugerir as medidas cautelares que garantam a pronta interrupção da irregularidade ou infrações destacadas.

Os Comitês internos possuem caráter consultivo e orientador, subsidiando a Alta Administração e as Áreas envolvidas nas denúncias com as alternativas das medidas cabíveis.

## 9. Medidas Disciplinares

---

Eventual infração a esta política, resultará na aplicação de medidas disciplinares, considerando as normas internas existentes e os limites legais aplicáveis.

## 10. Considerações Finais

---

Situações não previstas neste documento deverão ser resolvidas pelo Comitê de Compliance do Grupo.

Esta Política poderá ser atualizada a qualquer tempo, de acordo com as necessidades percebidas, obedecendo sempre às legislações vigentes aplicáveis.

Em caso de dúvidas, a Área de Compliance deverá ser consultada.

Esta Política entra em vigor na data da sua publicação e possui validade de 2 (dois) anos.

## 11. Referências

---

- Decreto 11.129/2022;
- Lei 14.457/2022;
- ABNT NBR ISO 37001:2017;
- ABNT NBR ISO 37301:2021;
- ABNT NBR ISO 37002:2022.

## 12. Documentos Relacionados

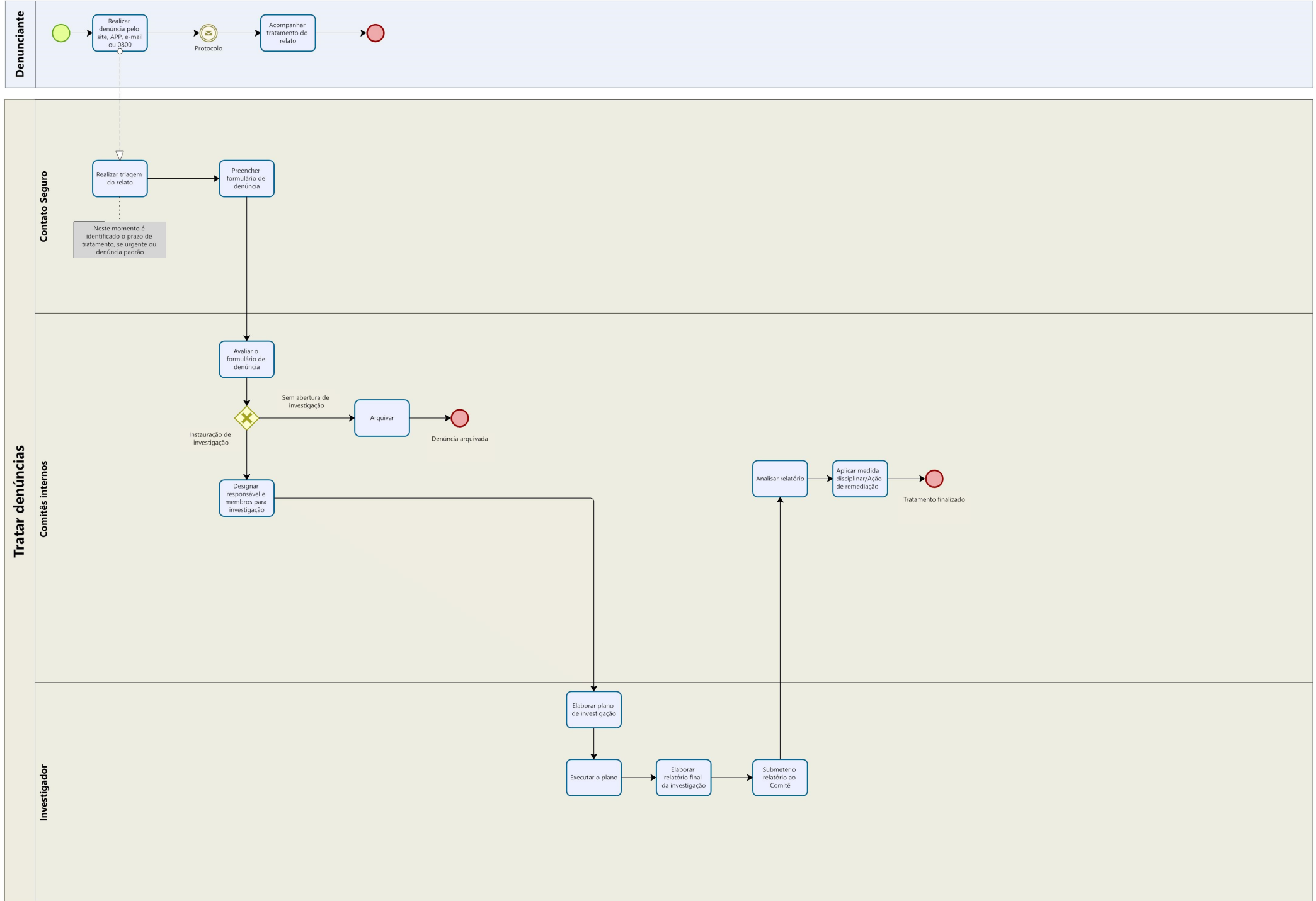
---

- Regimento Interno;
- Programa de Integridade;
- Código de Conduta do Grupo;
- Política de Compliance;
- Regimento Interno – Comitê de Compliance;
- Regimento Interno – Comitê de Pessoas e RH.

## 13. Controle de Versões

---

Elaboração	Revisão	Aprovação	Versão/Ano
Área de Compliance	Área Jurídica	Alta Administração	1ª/2025



## Anexo – Fluxo de Apuração e Tratamento de Denúncias