

POLÍTICA DE GERENCIAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Rua Gomes de Carvalho, 1507, Vila Olímpia
CEP: 04547-005, São Paulo – SP
(11) 3500-8600 - igua.com.br



1 OBJETIVO

Estabelecer o processo de tratamento dos Relatos e Denúncias, relacionadas a supostas violações ao Código de Conduta, Políticas e Procedimentos do Grupo Iguá, recebidos por meio do Canal de Denúncias.

2 REFERÊNCIAS

- CD-COR-CPL-001 - Código de Conduta Iguá
- NBR ISO 37301 – Sistema de gestão de compliance – requisitos
- NBR ISO 37001 – Sistema de gestão antissuborno – requisitos
- Regimento interno do Comitê de Ética
- Lei no. 12.846, de 1º de agosto de 2013 (Lei Anticorrupção)
- PI-COR-CPL-006 - Política para Medidas Disciplinares

3 ÁREAS ENVOLVIDAS

Aplica-se às todos os Colaboradores e Terceiros que atuem nas empresas do Grupo Iguá.

4 TERMOS E DEFINIÇÕES

Sempre que mencionados nesta Política, os termos abaixo possuem os seguintes significados:

- **Comitê de Auditoria:** órgão estatutário, com funções consultivas e de assessoramento do Conselho de Administração.
- **Comitê de Ética:** comissão independente, formada por Colaboradores da Companhia, responsável pelo tratamento de questões de desvios éticos, principalmente no que tange a relatos recebidos via Canal de Denúncias e responsável pela tomada de decisões sobre as situações investigadas.
- **Colaborador(es):** Todas as pessoas que integrem o grupo empresarial da Iguá, como empregados, estagiários, acionistas, administradores, diretores e conselheiros da Iguá.
- **Terceiro(s):** Toda pessoa física ou jurídica que não integre o grupo empresarial da Iguá — portanto, que não seja *colaborador* conforme definição anterior — mas que seja contratado para auxiliar no desempenho de suas atividades, tais como parceiros, consorciados, representantes, subcontratados, fornecedores, consultores, prestadores de serviços em geral, entre outros.
- **Operador do Canal:** Empresa terceira contratada para o recebimento dos Relatos e Denúncias no Canal de Denúncias.

- **Relato ou Denúncia:** Fazer uma Denúncia/Relato é comunicar uma suspeita ou evidência de ato ilícito sobre algum fato relacionado à conduta que esteja em desconformidade com as leis, com o Código de Ética e Conduta da Iguá e demais políticas.
- **Denunciado:** Todo aquele apontado como alvo da Denúncia.
- **Denunciante:** Todo aquele que realiza um Relato ou Denúncia.
- **Alta Direção:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla a Iguá no nível mais alto. Consiste naqueles que têm o poder de delegar autoridades e prover recursos na Iguá. Refere-se ao nível mais alto da gestão executiva.
- **Órgão(s) Diretivo(s):** pessoa ou grupo de pessoas que têm a responsabilidade e autoridade finais pelas atividades, governança e políticas da Iguá, e perante o qual a Alta Direção se reporta e é responsabilizada.
- **Alta Administração:** Engloba os termos Órgãos Diretivos e Alta Direção.

5 ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

5.1 TODOS OS COLABORADORES

5.1.1 Relatar no Canal de Denúncias, sempre que houver conhecimento ou suspeita da prática de potencial ato ilícito ou descumprimento das Políticas e Procedimentos internos da Iguá.

5.2 INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL – COORD. DE APURAÇÃO INTERNA

5.2.1 Realizar a Gestão do Canal de Denúncias.

5.2.2 Proceder com as tratativas necessárias sobre as Denúncias e Relatos recebidos por meio do Canal de Denúncias.

5.2.3 Solicitar apoio das demais áreas da empresa, sempre que houver necessidade, para a conclusão das análises.

5.2.4 Reportar ao Comitê de Ética as Denúncias que necessitam de deliberação referente à aplicação de Medidas Disciplinares, e existindo conflito no órgão, ao Comitê de Auditoria.

5.3 COMITÊ DE ÉTICA

5.3.1 Deliberar sobre a aplicação das Medidas Disciplinares nas Denúncias relacionadas a supostas violações ao Código de Conduta, Políticas e Procedimentos do Grupo Iguá, concluídas como procedentes pela área responsável e que sejam de competência do Comitê;

5.3.2 Abster-se de deliberar sobre as Denúncias pelas quais incorram um dos seus membros. Nesse cenário a competência será do Comitê de Auditoria;

5.3.3 Decidir sobre a comunicação do fato às autoridades competentes juntamente com o Comitê de Auditoria e o Conselho de Administração.

5.4 GESTÃO DE GENTE

5.4.1 Apoiar o Comitê de Ética e Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance na aplicação das Medidas Disciplinares aos Colaboradores da Iguá, nos casos em que a investigação concluir pela procedência da Denúncia.

5.5 DIRETORIA DAS OPERAÇÕES

5.5.1 Apoiar a Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance na tratativa e atendimento das reclamações de clientes e da comunidade que chegam por meio do Canal de Denúncias.

5.6 DIRETORIA DE AUDITORIA, RISCOS E COMPLIANCE

5.6.1 Apoiar a Área de Inteligência Empresarial e o Coordenador de Apurações Internas na apuração e resoluções dos relatos que chegam ao Canal de Denúncias.

5.6.2 Organizar pauta junto ao Comitê de Ética ou Comitê de Auditoria para aconselhamento e, se o caso, buscar resoluções, de Denúncias/Relatos recebidos através do Canal de Denúncias.

6 DESCRIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES (GERENCIAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS)

6.1 CANAIS DE CONTATO

6.1.1 O Canal de Denúncias pode ser acessado pelos meios de contato relacionados a seguir:

- **Site: www.canaldedenuncia.com.br/iguá**

A Denúncia via site está à disposição de todos durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

- **Telefone: 0800 721 0784**

A Denúncia via telefone está à disposição de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 06:00 horas às 18:00 horas.

6.2 DIRETRIZES GERAIS

6.2.1 O Canal de Denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Iguá, bem como desvios éticos em relação às leis nacionais e internacionais, e às Políticas e Procedimento internos da Iguá.

6.2.2 O Canal de Denúncias e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos para poder contribuir para o alcance da ética e integridade. Desta forma, o canal está disponível a todos os Colaboradores, clientes e Terceiros, para que o acessem sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário às diretrizes éticas da Iguá.

6.2.3 O uso do Canal de Denúncias deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, a Iguá não tolera o uso do canal para relatar fatos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza.

6.2.4 Não serão admitidas Denúncias que tenham a intenção de causar prejuízo a outrem de forma deliberada, que ensejem em qualquer tipo de intervenção inapropriada ou recusa em cooperar com os investigadores, ou até falso testemunho. Nestes casos, os envolvidos estarão sujeitos a eventual aplicação de medidas disciplinares e ou legais.

6.3 GARANTIAS DO CANAL DE DENÚNCIAS

6.3.1 Anonimato

6.3.1.1 É assegurado ao denunciante o direito de manter-se no anonimato.

6.3.1.2 O Canal de Denúncias deixa explícito esse direito durante a abertura da ocorrência. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a Iguá compromete-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

6.3.2 Confidencialidade

6.3.2.1 O tratamento das manifestações que chegam até o Canal de Denúncias é regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que definitivamente precisam saber das informações irão recebê-las.

6.3.2.2 O recebimento das informações ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções possuirão conhecimento sobre o conteúdo da Denúncia:

- **Operador do Canal:** O atendente interno do Operador do Canal terá acesso às Denúncias nos casos em que forem realizadas por telefone, e nos casos de triagem prévia para as Denúncias realizadas via site.
- **Área de Inteligência Empresarial e Coordenador de Apuração Internas:** A Área de Inteligência Empresarial e a e Coordenação de Apuração Internas terão acesso às Denúncias realizadas e efetuarão as investigações necessárias, exceto no caso de Denúncias contra algum dos Colaboradores da área;
- **Comitê de Ética:** Os membros do Comitê de Ética terão acesso ao conteúdo das Denúncias e responsabilidade de tratamento, quando a ele couber a responsabilidade pelo tratamento;

- **Conselho de Administração:** Nos casos de Denúncias contra membros do Comitê de Auditoria, CEO, e Denúncias consideradas manifestamente graves à Iguá, seja pelo potencial/concreto prejuízo financeiro e/ou reputacional que os fatos envolvidos na Denúncia poderão lhe causar, os relatos serão encaminhados ao Conselho de Administração. Nos casos de Denúncias contra membros do Conselho de Administração, os membros independentes do Conselho a receberão.
- **Presidente:** O Presidente terá acesso ao conteúdo das Denúncias e responsabilidade de tratamento para as denúncias movidas em face do Diretor de Auditoria, Riscos e Compliance, Gerentes pertencentes a Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance e Membros do Comitê de Ética.
- **Colaboradores:** Os relatos serão revelados aos Colaboradores que necessitarem conhecer as informações para fins investigativos, devendo estes manter a confidencialidade de todo conteúdo recebido sobre a manifestação, sem que o autor do Relato (caso ele tenha escolhido se identificar) e o(s) investigado(s) sejam expostos.

6.3.3 Não Retaliação

6.3.3.1 A Iguá não admite e não tolera atos de retaliação contra qualquer Colaborador e Terceiro que realizar uma Denúncia, bem como àqueles que contribuam com informações ou que participem de uma investigação interna para apuração de uma Denúncia.

6.4 PROCESSO DO CANAL DE DENÚNCIAS

6.4.1 Nos tópicos a seguir, estão descritos os principais processos relacionados ao uso, ao fomento e à gestão do Canal de Denúncias.

6.4.2 Realização de Relatos/Denúncias

6.4.2.1 Na hipótese de um Colaborador ou Terceiro entender que ocorreu um descumprimento, por outra parte, do ordenamento jurídico vigente, das normas internas ou políticas da Iguá, deverá enviar um Relato/Denúncias para os canais de comunicação mencionados no item 6.1.

6.4.2.2 Ao registrar uma Denúncia por meio dos canais descritos no item 6.1 dessa política, o denunciante receberá um número de protocolo que possibilitará o acompanhamento do status da Denúncia. Assim que receber a resposta da Iguá, caso entenda necessário, o denunciante poderá acessar o Canal de Denúncias e enviar nova mensagem relativa ao mesmo relato. Este processo garante a comunicação segura e anônima entre a Iguá e o Denunciante.

6.4.2.3 Quando recebidas Denúncias sem o detalhamento necessário para a devida apuração, o responsável interno pela apuração do Relato solicitará complementos ao Denunciante, que terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para o retorno com as informações. Caso mantenha-se

inerte, a Denúncia será encerrada por insuficiência de informações. Além disso, o responsável pelo tratamento dos relatos poderá aguardar resposta do Denunciante, por prazo superior ao informado, quando entender que o conteúdo do relato possui informações de interesse relevante à empresa.

6.4.2.4 As Denúncias ausentes de informações essenciais para o desenvolvimento das apurações serão encerradas sem tratamento. Em qualquer caso, não serão deferidas as seguintes comunicações:

- Comunicações que não se refiram a fatos que possam constituir uma infração legal ou infração às regras internas da Iguá;
- Relatos que não se referirem ao escopo do Canal de Denúncias;
- Quando não existir informação suficiente sobre os fatos investigados ou houver inconsistências ou imprecisões evidentes;
- Comunicações que sejam manifestamente infundadas ou inverossímeis.

6.4.2.5 As Denúncias encerradas sem tratamento deverão ser reportadas pelo responsável da apuração à Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance para que avalie sobre o correto encerramento do relato. A Diretoria poderá requerer a abertura de novos escopos investigatórios para uma Denúncia classificada como encerrada pela Área de Inteligência Empresarial e Coordenação de Apuração Interna.

6.4.3 Requisitos gerais para o Relato/Denúncia

6.4.3.1 O registro de uma Denúncia deverá ser elaborado com a maior quantidade de informações possíveis sobre o fato em divulgação, a fim de possibilitar a triagem pelo responsável da apuração.

6.4.3.2 As Denúncias deverão conter, em regra: **(i)** descrição detalhada do relato; **(ii)** nome, sobrenome e descrição detalhada dos envolvidos; **(iii)** testemunha do acontecimento; **(iv)** datas em que aconteceu, acontece ou acontecerá a situação; **(v)** local onde está acontecendo, aconteceu ou ocorrerá o fato, e horário se for em período específico; **(vi)** motivo ou causa, caso você saiba; **(vii)** se existem provas e onde podem ser encontradas.

6.4.4 Relatos/Denúncia via telefone

6.4.4.1 O profissional que recebe a ligação via telefone é treinado para tornar a conversa mais efetiva possível. Isso visa à obtenção de informações fiéis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir uma ação investigativa focada e eficaz.

6.4.4.2 É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Considerando isso, os atendentes e Operadores do Canal de Denúncia são

devidamente qualificados e treinados para que estejam aptos a conduzir a conversa de maneira amigável, tranquila e profissional, buscando dar ao manifestante a devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de fato, clara e contenha todos os tópicos importantes para o início da investigação.

6.4.4.3 É fundamental, também, que o Denunciante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais célere será o processo investigatório.

6.4.5 Fluxos de recebimentos e tratamentos do Relato/Denúncia

6.4.5.1 Todas os relatos provenientes do Canal de Denúncias do Grupo Iguá passam por triagem do Operador do Canal de Denúncias e são tratados pela Coordenação de Apuração de Fraudes seguindo o fluxo geral apresentado no FL-COR-IEM-001 - Fluxograma de Tratamento dos Relatos do Canal de Denúncia

6.4.5.2 As Denúncias envolvendo Órgãos Diretivos, Alta Administração e responsáveis pela área de apuração das denúncias, seguirão fluxo especial de tratamento, devendo ser direcionadas para os responsáveis listados abaixo:

Denunciado	Encaminhar para
Integrantes do Conselho de Administração	Membros independentes do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria
Integrantes do Comitê de Auditoria	Conselho de Administração
Presidente	Membros independentes do Comitê de Auditoria
Diretores da Holding	Comitê de Ética
Diretores	Comitê de Ética
Diretor de Auditoria, Riscos e Compliance	Comitê de Auditoria e Presidente
Gerentes pertencentes a Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance	Comitê de Auditoria e Presidente
Membros do Comitê de Ética	Comitê de Auditoria e Presidente
Colaboradores pertencentes à área responsável pelo tratamento dos relatos (Coordenação de Apuração)	Diretor de Auditoria, Riscos e Compliance

- 6.4.5.3 Ao confirmar a veracidade da irregularidade relatada, o responsável pela resolução da denúncia deliberará sobre as ações para sua interrupção e correção, bem como a aplicação de medidas disciplinares conforme as regras estabelecidas na PI-COR-CPL-006 - Política para Medidas Disciplinares.
- 6.4.5.4 As áreas que forem acionadas para apoiar na tratativa dos Relatos e Denúncias deverão responder dentro do prazo estipulado e com os níveis de confidencialidade necessários para esse tipo de atividade.
- 6.4.5.5 Colaboradores, membros da Alta Direção e/ou Órgãos Diretivos que forem suspeitos de envolvimento em atos de corrupção, fraude contra a Administração Pública ou outras graves infrações, podem ser afastados cautelarmente até que o processo de apuração seja concluído.
- 6.4.5.6 Em caso de Denúncias que devem ser apuradas por Comitês ou Órgãos Diretivos, estes deverão delegar a responsabilidade investigatória à equipe interna ou externa, que seja independente e não conflitante com os interesses resolutórios do Comitê ou Conselho deliberativo em questão.
- 6.4.5.7 Qualquer deliberação sobre resoluções de denúncias em sede do Comitê de Ética, Comitê de Auditoria ou Conselho de Administração, havendo um membro conflitado, recomenda-se que este se abstenha de deliberar sobre a matéria em questão ou influenciar a decisão. Caso não se abstenha espontaneamente, recomenda-se que seja instado a fazê-lo pelo respectivo órgão. Caso o indivíduo não manifeste seu potencial Conflito de Interesses, recomenda-se que qualquer outro membro do órgão que tenha ciência do fato deverá fazê-lo. Recomenda-se que o presidente do órgão deverá determinar que o indivíduo conflitado abstenha-se de participar da deliberação ou influenciar a decisão.
- 6.4.5.8 A fim de garantir a isonomia e imparcialidade do processo investigatório, os responsáveis pela apuração não poderão ser os responsáveis pela resolução dos relatos, exceto quando delegado a responsabilidade investigatória para equipe, interna ou externa, independente.
- 6.4.5.9 A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance e os responsáveis pelas apurações da Denúncia, deverão ter livre acesso à documentação, dados, sistemas, informações e pessoas para a coleta de informações necessárias para a apuração na investigação e no tratamento das Denúncias.
- 6.4.5.10 Em casos de apurações envolvendo infrações a legislações anticorrupção nacionais e internacionais, os responsáveis pelo tratamento da Denúncia indicados no item 6.4.5.2, deverão contratar escritório de advocacia para ser o responsável legal pela apuração dos fatos.

6.4.5.11 Quando se tratar de algum Relato que implique em obrigações legais de comunicação à Administração Pública, o Comitê de Ética e o Comitê de Auditoria deliberarão a respeito do processo de reporte à autoridade competente, de forma íntegra e transparente.

6.4.5.12 O responsável originário pela apuração interna deverá declarar-se suspeito para o tratamento da denúncia quando: (i) for amigo íntimo ou inimigo do Denunciado ou Denunciante; (ii) entender que seu juízo de razoabilidade está prejudicado em razão da posição que ocupa o Denunciante e Denunciado. Nesses cenários, deverá se abster de participar do processo investigatório e qualquer tema a ele relacionado, evocando-se no seu lugar demais colaboradores da área para resolução do Relato.

6.4.6 Resposta ao denunciante

6.4.6.1 O responsável pela apuração da Denúncia registrará os retornos a todos os Denunciantes, sempre de forma sucinta, simples e demonstrando a etapa do processo e, no final, a sua conclusão, sem, contudo, revelar nomes, informações sigilosas e o resultado da Denúncia.

6.4.7 Prazos

6.4.7.1 A análise inicial das Denúncias pelos responsáveis ocorrerá no prazo definido no Procedimento de Investigação Interna.

6.4.7.2 O prazo médio para conclusão das apurações, deliberação do caso e retorno final ao Denunciante será o definido no Procedimento de Investigação Interna, podendo ser prorrogado sempre que necessário, a depender do grau de complexidade envolvido, considerando que cada Denúncia possui as suas particularidades e pode envolver uma série de elementos e análises diferentes.

6.5 RETENÇÃO DE DOCUMENTOS

6.5.1 A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance manterá armazenado todos os registros dos relatos processados pela companhia (recebimento, investigação, deliberação e resoluções das manifestações).

6.5.2 O tempo de armazenamento dos registros indicados no item 6.5.1 seguirá o período máximo de retenção legal do documento, ou concomitantemente ao prazo prescricional legal de aplicação de sanções pela Administração Pública das condutas apuradas pela companhia, nos termos da PI-COR-JUR-005 - Política de Retenção de Documentos.

6.6 DECISÕES, RENÚNCIAS E PERGUNTAS

6.6.1 A Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance, com aval e suporte do Comitê de Ética e do Comitê de Auditoria (Órgão Diretivo), tem autoridade para tomar decisões, adotar medidas, dar instruções e orientações, conforme apropriado à implementação e aplicação desta Política,

além de gerenciar, monitorar ou resolver conflitos declarados ou notificados. Essa autoridade será exercitada depois de se considerar todos os fatos relevantes e, sempre que possível, depois de discutir o assunto com o Comitê de Ética ou com o Comitê de Auditoria.

6.6.2 A Renúncia a qualquer diretriz desta política, ou sua suspensão, somente será aprovada pelo Comitê de Ética e pela Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance do Grupo Iguá.

7 FORMULÁRIOS/MODELOS

- FL-COR-IEM-001 - Fluxograma de Tratamento dos Relatos do Canal de Denúncia.

8 ANEXOS

Não aplicável.