

**METASIX**
TECNOLOGIA

CONTROLE DE REVISÃO			
Versão	Data	Descrição	Autor
00	23/01/2025	Elaboração do documento	Cleiton Jorge Compliance Officer
Aprovado por: Alta Direção		Data: 23/01/2025	

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINIÇÃO.....	3
5. DETALHAMENTO	4
5.1. Generalidades	4
5.2. Compromissos Assumidos pela Empresa	5
5.3. Confidencialidade.....	5
5.4. Anonimato	6
5.5. Atendimento	6
5.6. Acesso.....	6
5.7. Comunicação dos Canais.....	7
5.8. Acompanhamento do status das denúncias	7
5.9. Sistema de Registro das Denúncias.....	8
5.10. Pós Manifestação.....	8
6. CONTROLE.....	8
7. REGISTRO.....	8
8. ANEXO	9

1. OBJETIVO

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para os Canais de Dúvidas e Denúncias relacionadas estritamente ao Programa de Compliance, à Política de Antissuborno e Anticorrupção e temas correlacionados, no âmbito da METASIX TECNOLOGIA LTDA., e a maneira de tratá-las.

2. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

- Código de Conduta
- Política Antissuborno e Anticorrupção
- Regimento Interno
- ABNT NBR ISO 37001:2019 – Sistemas de Gestão Antissuborno
- Manual de Sistema de Gestão Antissuborno da METASIX

3. RESPONSABILIDADES

Compliance Officer

Deve executar o controle, analisar os resultados e tomar as medidas cabíveis.

4. DEFINIÇÃO

ARQUIVAMENTO: processo de encerramento de denúncia ou dúvida, de forma definitiva ou não. O arquivamento pode ocorrer por motivos de inconclusão, impertinência ou resolução da demanda específica, seja uma dúvida ou uma denúncia. Arquivamentos por inconclusão ou impertinência podem ser retomados caso novos fatos ou relatos venham esclarecer os primeiros contatos que ensejaram o encerramento inicial do tratamento. O mesmo pode ocorrer em relação aos casos investigados e julgados inicialmente como improcedentes, na hipótese de sobrevirem novos fatos ou provas que ensejem o desarquivamento e reanálise do caso. É considerado definitivo, no entanto, os arquivamentos de feitos resolvidos por deliberação que julgar procedente uma denúncia, aplicando-lhes as medidas cabíveis.

DENÚNCIA: Comunicação realizada por qualquer pessoa, identificada ou anônima, seja por meio eletrônico ou não, informando acerca de possíveis falhas de conduta de funcionários ou membros da Diretoria da empresa, podendo abarcar ainda os parceiros e clientes da METASIX. As denúncias só serão consideradas válidas quando reportarem ofensas ao Código de Conduta da METASIX ou à sua Política de Antissuborno e Anticorrupção. Quaisquer outros relatos não pertinentes serão considerados como reclamações e direcionados aos setores responsáveis para adotar as medidas cabíveis, quando possível.

DÚVIDA: Questionamento realizado por qualquer pessoa, identificada ou anônima, seja por meio eletrônico ou não, em busca de esclarecimentos acerca do Programa de Compliance da METASIX ou sobre a Política de Antissuborno e Anticorrupção. Perguntas não pertinentes à

temática específica deverão ser respondidas ou encaminhadas aos setores responsáveis para tratamento.

IMPERTINÊNCIA: conclusão a que se chega após o recebimento e análise de denúncia ou dúvida que não tenha relação com os temas centrais dos Canais de comunicação instituídos. Os contatos considerados impertinentes ainda assim deverão ser objeto de tratamento, seja de cunho informativo ou pedagógico, esclarecendo sobre o correto uso dos canais de comunicação com a METASIX e, sempre que possível, redirecionando-os aos setores responsáveis por resolvê-los.

INCONCLUSÃO: encerramento de denúncia ou dúvida por motivo de insuficiência de provas fornecidos pelos usuários dos canais ou quando da narrativa dos fatos não decorrer logicamente o teor da informação relatada. Sempre que o usuário tiver fornecido os meios de comunicação que permitam solicitar esclarecimentos, deverá ser realizado o contato direto, como forma de evitar encerramentos de tratamentos por esse motivo

INVESTIGAÇÃO: processo de apuração de uma denúncia que se mostrou pertinente e que deve ser conduzido de acordo com os procedimentos determinados em POA-05 - Investigação.

RESOLUÇÃO: conclusão do processo de investigação quando houver sido verificada não só a pertinência da denúncia como também a sua procedência ou não. A resolução aponta para o arquivamento, com análise do mérito, seja por improcedência ou aplicação da medida disciplinar cabível e demais reflexos que se façam necessários (rescisões contratuais, aplicações de multa, notas de repúdio ou de retratação, etc). Considera-se resolvida, portanto, qualquer denúncia que tenha sido recebida, tratada, investigada e julgada procedente ou improcedente pelo Compliance Officer e pelo Comitê de Integridade. Os casos de encerramento por inconclusão ou impertinência não são considerados como resolvidos, mas tão somente tratados e arquivados por aqueles motivos, podendo vir a serem reabertos, na hipótese de sobrevirem novos fatos ou provas que ensejem o desarquivamento e reanálise do caso.

TRATAMENTO: toda operação realizada após o recebimento de dúvidas ou denúncias encaminhadas para análise, verificação da pertinência e eventual investigação ou esclarecimento. O reencaminhamento para os setores responsáveis ou a resposta informando sobre a não pertinência dos relatos, também será considerado como tratamento devido.

5. DETALHAMENTO

5.1. Generalidades

Os canais de denúncias e dúvidas configuram-se na mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação ao Código de Conduta da empresa e da Política de Antissuborno. Por isso, tais canais de comunicação com a METASIX e todos os processos

relativos a eles devem ser efetivos, para o alcance do sucesso do Programa de Compliance da empresa.

Assim, todos os colaboradores, prestadores de serviços e parceiros comerciais da METASIX devem utilizá-lo sempre que suspeitarem ou souberem de algum ato de corrupção, suborno, fraude, propina, assédio sexual, racismo, ou qualquer outro ato que seja contrário aos princípios da ética e integridade da METASIX. O uso deve ser feito sob o 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.

A empresa, por sua vez, deve criar todas as demais condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

5.2. Compromissos Assumidos pela Empresa

A credibilidade dos canais e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a empresa deve se comprometer com:

- Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- Proibição de retaliação, perseguição ou discriminação de qualquer natureza para quem usa o canal, para quem apura as denúncias, para quem é denunciado e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso.
- Apuração de todas as manifestações e jamais apagar e/ou deletar qualquer registro.
- Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta e das políticas da empresa, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, performance, grau de amizade etc.

5.3. Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam até os canais deve ser regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. 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, o Compliance Officer recebe as denúncias, salvo no caso de seu nome ser apontado como parte da denúncia, situação em que a ferramenta do próprio canal de denúncia encaminhará os relatos para os dois outros membros permanentes do Comitê de Integridade.

Da mesma forma, não se deve informar ao RH, nem ao chefe da área investigada, nem a Alta Direção. A exceção ocorre quando o conteúdo da denúncia pode trazer riscos

significativos à empresa (por exemplo, imagem, reputação, perdas financeiras, processos criminais, entre outros). Mesmo assim, deve-se buscar preservar o nome dos envolvidos, pois se no final do processo investigativo ele (a) for inocente, a obrigação da empresa é a de não permitir prejuízo a sua imagem.

Além disso, todos os registros devem ser mantidos em arquivos confiáveis e invioláveis, sejam eles físicos ou eletrônicos.

5.4. Anonimato

Estatísticas demonstram que a grande maioria das denúncias é feita de forma anônima e, por essa razão, a empresa deve assegurar ao denunciante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes devem ser instruídos para deixar explícito esse direito, durante um atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a empresa deve comprometer-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

Mesmo no canal de dúvidas é importante cumprir a regra do anonimato, uma vez que aquele canal de solicitação de esclarecimentos pode vir a ser utilizado para encaminhar uma denúncia, ainda que equivocadamente ou, ainda, uma situação que pode ser posta como dúvida, inicialmente, pode dar ensejo a uma futura e consequente denúncia, razão pela qual o mesmo anonimato deve ser observado.

5.5. Atendimento

Todas as denúncias ou dúvidas devem ser respondidas com a máxima cortesia e urbanidade possível, esclarecendo ao manifestante a respeito de todos os normativos internos da empresa a respeito dos temas abarcados pelos canais, bem como fornecendo toda a informação possível e necessária para dirimir os questionamentos apresentados – no caso de dúvidas - ao mesmo tempo em que o responsável pelo tratamento das denúncias deve extrair o máximo das informações obtidas por meio do formulário online, disponibilizado no site oficial da empresa.

5.6. Acesso

O canal deve ser acessível para os colaboradores, prestadores de serviços, parceiros de negócios, clientes e a comunidade, de modo geral, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, no site oficial da empresa (<https://www.registra.digital/politicas-e-codigosde-conduta/>), haja vista que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

Além dos formulários disponibilizados por meio da Internet, também é possível receber dúvidas e denúncias nos seguintes endereços de e-mail:

contato@metasix.com.br

Não estão descartadas quaisquer outras formas de recebimento de dúvidas ou denúncias, seja por meio de cartas ou bilhetes manuscritos, telefone, contato direto com o Compliance Officer ou algum dos membros do Comitê de Integridade etc.. Nesses casos, os relatos recebidos por outros meios que não os digitais deverão ser devidamente registrados, para início do tratamento devido.

5.7. Comunicação dos Canais

Uma campanha de comunicação abrangente, regular e direta torna-se crucial para o real sucesso dos canais. Assim, a empresa deve planejar e definir um plano de comunicação que abranja todos os públicos-alvo, que possam, potencialmente, fazer uma denúncia ou um questionamento.

Com base nesse plano, a empresa deve executar as atividades de comunicação, sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar os canais e da importância de fazê-lo, caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária ao Código de Conduta e às políticas da empresa cometida pelos colaboradores, parceiros comerciais ou prestadores de serviços. Também é primordial informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pela empresa.

5.8. Acompanhamento do status das denúncias

Informar sobre o status do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. O feedback deve ser sucinto, simples e demonstrar efetivamente a etapa e conclusão do processo, sem, contudo, revelar nomes, quais são as medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração.

A título de exemplo, sugerem-se três feedbacks, um em cada momento: quando do recebimento da denúncia, durante a apuração e após a conclusão.

Todos os manifestantes receberão o retorno por e-mail, desde que tenham informado um e-mail válido no momento do envio da denúncia (algo que a própria ferramenta exige, por padrão, inclusive com verificação em duas etapas). Caso o denunciante tenha usado um endereço válido, porém temporário, e não seja possível contatá-lo, o procedimento poderá ser encerrado e arquivado por inconclusão ou impertinência - se os elementos inicialmente apresentados não forem suficientes para dar início a uma investigação devendo ser registrado o eventual erro no envio dos e-mails de tratativas com o denunciante.

5.9. Gestão das Informações

O responsável pelos canais de dúvidas e denúncias deve construir estatísticas, elaborar relatórios, estabelecer indicadores e ou outras formas para medir o desempenho desse processo e, com isso, possibilitar a sua análise. Tais informações devem permitir a verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e se os colaboradores estão, de fato, utilizando corretamente o canal. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a Alta Direção da empresa, por ocasião da Análise Crítica pela Alta Direção.

5.10. Sistema de Registro das Denúncias

O responsável pelos Canais de Dúvidas e Denúncias deve assegurar a devida confiabilidade do sistema utilizado 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.

A ferramenta utilizada no canal de denúncias deverá conceder ao denunciante a opção de informar, no ato do seu registro, se aquela denúncia envolve o próprio Compliance Officer ou algum dos membros do Comitê de Integridade. Caso a denúncia envolva um deles, apenas os demais a receberão, de modo que o possível investigado não saiba da existência de denúncia contra ele.

5.11. Pós Manifestação

Uma vez recebida a manifestação, o responsável deve fazer o registro pertinente e dar prosseguimento ao processo.

6. CONTROLE

Caberá ao Compliance Officer verificar se todas as denúncias são apuradas e se medidas disciplinares foram implementadas para todos os casos com comprovação de desvio de conduta. Essa informação deve ser compartilhada com o Comitê de Integridade.

7. REGISTRO

Todas as denúncias e dúvidas encaminhadas por meio dos canais respectivos deverão permanecer arquivadas pelo período mínimo de 05 (cinco) anos, independente de resolução ou tratamento. Da mesma forma, todas as tratativas realizadas junto aos manifestantes e diligências realizadas no âmbito do procedimento de investigação deverão permanecer arquivadas pelo mesmo período, incluindo os documentos e arquivos recebidos ou produzidos (oitivas de testemunhas, depoimentos dos denunciados etc.).

8. ANEXO

ANEXO I Fluxo do Canal de Denúncia

Link: <https://www.registra.digital/politicas-e-codigos-de-conduta/>
(Rever imagens abaixo)



Acessar Canal de Denúncias



Bem-vindo(a) ao Formulário de Denúncias

Olá, por favor, preencha e envie este formulário.

6 Questions

COMEÇAR →

Identificação

Lembramos que o campo de identificação NÃO é obrigatório. Tanto pode ser informado corretamente como pode ser deixado em branco (anônimo) ou utilizado um pseudônimo.

Nome

Sobrenome

PRÓXIMO →

E-mail

O campo de e-mail NÃO é obrigatório, no entanto, caso opte por informar seu e-mail, você receberá um código de verificação que deverá ser confirmado para dar prosseguimento ao formulário de denúncia.

exemplo@exemplo.com

Send Verification Code

← ANTERIOR

PRÓXIMO →

Descrição do Fato Denunciado*

Preencha o campo abaixo com o máximo de informações possível sobre o fato denunciado. Certifique-se de que locais e nomes de pessoas sejam incluídos de forma que não possam ser confundidos com outros.

[< ANTERIOR](#)[PRÓXIMO >](#)

Você se disponibiliza a participar de entrevista presencial ou virtual para esclarecer os fatos?

☐ Sim☐ Não[< ANTERIOR](#)[PRÓXIMO >](#)

Upload de Arquivos

Caso possua arquivos que possam servir como provas da sua denúncia (fotos, documentos, prints de telas, áudios, vídeos, etc) favor arrastá-los e soltá-los no campo abaixo, respeitando o limite de tamanho de 10.6MB e os formatos abaixo: pdf, doc, docx, xls, xlsx, csv, txt, rtf, html, zip, mp3, wma, mpg, flv, avi, jpg, jpeg, png, gif.



Drag and drop files here

Max. file size: 10.6MB

[PESQUISAR ARQUIVOS](#)[< ANTERIOR](#)[PRÓXIMO >](#)

Comitê de Integridade

Caso sua denúncia envolva quaisquer das pessoas abaixo, membros do Comitê de Integridade da empresa, é imprescindível que isso seja sinalizado nesse momento. Marque a caixa ao lado do nome do envolvido, se for o caso. Do contrário, deixe as caixas desmarcadas.

☐ Ruy Trida Jr. - Presidente☐ Kalene Moraes - Membro☐ Fábio Porto - Compliance Officer[← ANTERIOR](#)[ENVIAR](#)

Muito Obrigado.

Sua denúncia foi recebida.