



REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Diretoria Executiva de Produtos e Ouvidoria
Gerência de Ouvidoria
Março de 2019

Sumário

1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Diretrizes.....	3
3.1. Anonimato	4
3.2. Confidencialidade	4
3.3. Processos	5
3.3.1. Atendimento.....	5
3.3.2. Acesso	6
3.3.3. Comunicação	6
3.3.4. Retorno.....	6
3.3.5. Gestão das informações	7
3.3.6. Sistema de registro das denúncias	7
3.3.7. Pós-manifestação	7
3.3.8. Controles.....	8
3.3.9. Manutenção de registros.....	8
4. Considerações Finais.....	8

1. Introdução

O Mercantil do Brasil (doravante “Instituição”) disponibiliza para todos os seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores um canal de denúncias externo, em parceria com a empresa Contato Seguro.

A Contato Seguro (<https://www.contatoseguro.com.br/>) é uma empresa voltada exclusivamente para a prestação de serviço de canal de denúncias e uma das pioneiras desse setor no Brasil. A equipe de atendimento da Contato Seguro (doravante “empresa externa”) é formada por profissionais com formação em Psicologia e especialmente treinada para atender aos denunciantes de forma adequada e eficiente.

É comprovado que os resultados obtidos por meio da disponibilização de um canal de denúncias externo são melhores que os alcançados por estruturas internas, constituídas por funcionários da própria organização. Dentre as vantagens de um canal de denúncias externo, destacam-se:

- A maior confiança dos funcionários da empresa de que não serão identificados pela equipe de atendimento, no momento da denúncia;
- A maior garantia de imparcialidade da equipe de atendimento em relação ao denunciante e ao que está sendo relatado por ele;
- A sensação de maior segurança dos denunciantes com relação à possibilidade de interceptação do contato com a equipe de atendimento, uma vez que os canais (telefone, site e aplicativo para *smartphones/tablets*) são externos à Instituição.

2. Objetivo

Este procedimento tem o objetivo de estabelecer diretrizes para a correta utilização do canal de denúncias da Instituição e o respectivo tratamento das denúncias e registros.

3. Diretrizes

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 Instituição, bem como desvios éticos em relação à Política Institucional Anticorrupção e Manual Anticorrupção, à Política Institucional de Conformidade, Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários e ao Código de Ética da Instituição. Por isso, o canal de denúncias e todos os processos relativos a ele devem ser efetivos, para poder contribuir para o alcance da ética e integridade. Assim, o canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores, para que o acessem sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade. O uso deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do canal para relatar fatos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza.

A Instituição, por sua vez, mantém todas as condições para a credibilidade dessa ferramenta e a sua efetiva utilização.

A credibilidade do canal e do tratamento das manifestações é fundamental para se alcançar o sucesso desejado. Assim, a Instituição, em parceria com a empresa externa, se compromete com:

- a) Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar.
- b) Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar.
- c) A manutenção de processo robusto e confiável de tratamento dos relatos, abrangendo:
 - Apuração de todas as manifestações;
 - Imparcialidade no tratamento e na apuração das denúncias;
 - Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que comprovado, através de processo investigativo, o desvio em relação à Política Anticorrupção e/ou ao Código de Ética da Instituição.

3.1. Anonimato

A maioria das denúncias é feita de forma anônima. Justamente por essa razão, a Instituição, em parceria com a empresa externa, assegura ao manifestante o direito de manter-se no anonimato.

Os atendentes da empresa externa são instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a Instituição e a empresa externa comprometem-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

3.2. Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam até o canal é regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação irão 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 geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

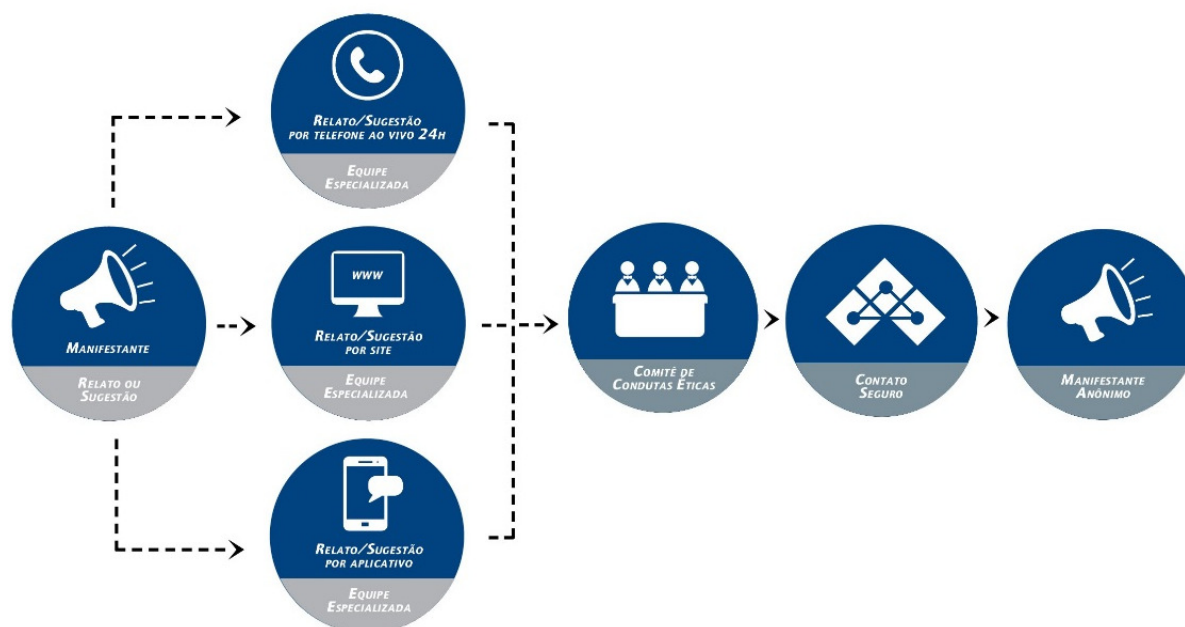
- a) Atendente do canal (a denúncia propriamente dita) – **empresa externa**;¹
- b) Responsável pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia para o formulário adequado (registro feito pelo atendente) – **empresa externa**;
- c) Componente Organizacional, denominado Comitê de Condutas Éticas², que tratará³ do tema (registro feito pelo atendente e triagem realizada pela **empresa externa**);

¹ Esta etapa somente ocorre quando a denúncia é realizada por **telefone**.

² O Comitê de Condutas Éticas da Instituição é composto por 6 diretores, 2 representantes da Área Jurídica – das Consultorias Cível e Trabalhista-Tributária, 1 representante da Ouvidoria e 1 representante da área de Capital Humano cuja coordenação do comitê está sob sua responsabilidade.

³ Sempre que houver indícios de que algum membro do Comitê de Condutas Éticas esteja envolvido no fato denunciado, o registro será encaminhado somente à instância superior, o Comitê Diretivo – o qual é composto pelos CEOs da Instituição;

- d) Investigador⁴, caso o assunto seja a ele delegado (todas as informações necessárias para a apuração adequada).



3.3. Processos

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

3.3.1. Atendimento

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

É comum o manifestante estar nervoso ou em condições de estresse quando faz uma ligação dessa natureza. Considerando isto, os atendentes da empresa externa 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. É fundamental, também, que o manifestante 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 esse processo

⁴ A condução da investigação sobre os fatos relatados é de responsabilidade da coordenação do Canal de Denúncias, que atualmente está sob responsabilidade da Gerência de Ouvidoria/Coordenação de Conduta e Relacionamento com Clientes. A coordenação do canal pode convocar membros dos Grupos Operacionais para auxílio no processo investigativo ou delegar tarefas específicas a pessoas que não façam parte desses grupos.

Outro atributo fundamental do atendente é o perfeito domínio do idioma do manifestante. Considerando que a Instituição possui atuação exclusiva em território nacional, o canal de denúncias é disponibilizado exclusivamente para falantes de português.

O canal está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, visto que grande parte das denúncias ocorre fora do horário do expediente.

3.3.2. Acesso

O canal é acessível por todos os funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores.

O acesso é possível via telefone (0800 601 8653), site (<https://www.contatoseguro.com.br/mercantildobrasil/>) e *tablets/smartphones* (aplicativo “Contato Seguro”).



3.3.3. Comunicação

O canal de denúncias da Instituição é divulgado a todos os seus funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros e fornecedores através dos seguintes meios:

- Publicação e atualizações da Política Anticorrupção e do Código de Ética;
- Treinamento *on-line* sobre o Código de Ética;
- Disponibilização de página sobre o canal de denúncias e políticas relacionadas no portal corporativo e no site institucional;
- Disponibilização de informações sobre o canal nas assinaturas corporativas dos funcionários da Instituição;
- Realização de campanhas sazonais, nos canais de comunicação corporativa, a respeito do canal de denúncias e políticas relacionadas.

Estas atividades de comunicação, sensibilização e treinamento são realizadas com o intuito de assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o canal e a importância de fazê-lo, bem como de informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pela Instituição.

3.3.4. Retorno

Informar sobre o *status* do tratamento da denúncia é salutar nesse processo, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. Considerando essas premissas, o Comitê de Condutas Éticas registra retornos a todos os denunciantes, sempre de

forma sucinta, simples e demonstrando a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes ou quaisquer outras informações sigilosas.

O retorno do Comitê de Condutas Éticas – o qual pode ou não ser definitivo, a depender da qualidade das informações fornecidas e/ou da complexidade do assunto tratado – é fornecido respeitando-se o prazo de 30 dias, a contar da data de registro da denúncia.

Para consultar o retorno sobre a denúncia, o denunciante deve acessar o site <https://www.contatoseguro.com.br/mercantildobrasil/>, clicar em “Consultar Resposta” e utilizar o número de protocolo que foi fornecido no momento do registro da denúncia.

3.3.5. Gestão das informações

O Comitê de Condutas Éticas, responsável pelo canal de denúncias da Instituição, tem, entre suas responsabilidades, a atribuição de elaborar relatório semestral, referenciado nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, contendo, dentre outras informações, o número de reportes recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento da situação, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas pela Instituição. Este relatório, que também visa cumprir o atendimento à **Resolução CMN nº 4.567/17**, é submetido à aprovação do Conselho de Administração da Instituição e é mantido à disposição dos órgãos reguladores pelo prazo de 5 anos.

3.3.6. Sistema de registro das denúncias

A empresa externa tem a responsabilidade de 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.

A Instituição, por sua vez, tem a responsabilidade de manter todos os registros de gestão em arquivos confiáveis e seguros, sejam eles físicos ou eletrônicos.

3.3.7. Pós-manifestação

Uma vez recebida a manifestação, a empresa externa deve executar os procedimentos necessários para análise prévia e repasse da denúncia à Instituição.

A Instituição, por sua vez, por intermédio do Comitê de Condutas Éticas, deve receber a denúncia e analisa-la, sendo a condução da investigação sobre os fatos relatados é de responsabilidade do membro do Comitê de Condutas Éticas eleito como responsável pela coordenação do Canal de Denúncias. A coordenação do canal, analisa, classifica, apura a denúncia ou encaminha para auxílio no processo investigativo, aos membros dos Grupos Operacionais ou de pessoas específicas que não façam parte desses grupos, monitorando e acompanhando todo o processo investigativo. Finalizadas as apurações, tomadas as providências e havendo concordância de todos os membros do Comitê de Condutas Éticas, a resposta é enviada ao manifestante e o caso é considerado como concluído.

3.3.8. Controles

O Comitê de Condutas Éticas, o qual é composto por profissionais sênior e de áreas-chave da Instituição, tem a responsabilidade de garantir que todas as denúncias sejam apuradas e que medidas disciplinares ou planos de ação sejam implementados para todos os casos onde houve comprovação de desvio de conduta e/ou de falhas em processos e controles que possam efetivamente levar a tais desvios. Esta informação é reportada à alta administração através do relatório semestral do Comitê.

A Auditoria Interna deve realizar revisões periódicas do funcionamento do canal de denúncias, com o objetivo de avaliar a eficácia dos procedimentos e controles relacionados e da aderência dos mesmos às políticas que dizem respeito ao canal.

3.3.9. Manutenção de registros

Os *backups* referentes às denúncias registradas no canal, contendo a relação completa de todos os registros realizados, o conteúdo de cada um e o histórico de interações entre os membros do Comitê de Condutas Éticas, os membros dos Grupos Operacionais, as demais pessoas a quem tenha sido delegada tarefa específica e o denunciante, são mantidos pela empresa externa, de acordo com política de segurança da informação própria.

Os *backups* referentes aos registros de gestão, ou seja, as atas das reuniões do Comitê de Condutas Éticas, os relatórios semestrais, a documentação dos processos investigativos, entre outros, são mantidos pela Instituição, de acordo com sua política de segurança da informação, e respeitando o prazo mínimo de 5 anos.

4. Considerações Finais

As regras previstas neste Regulamento podem ser aditadas ou modificadas a qualquer momento, considerando tanto alterações na legislação pertinente quanto o interesse da Instituição e/ou da empresa externa. As alterações neste Regulamento serão objeto de deliberação pelo Comitê de Condutas Éticas e, quando necessário, de aprovação pelo Comitê Diretivo da Instituição.