

1. OBJETIVO

Esta política visa estabelecer diretrizes para uso do Canal de Denúncia do Vale dos Pinheirais – Funeral Home, desde o recebimento, registro, acompanhamento e tratativas das manifestações recebidas por meio deste.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Código de Conduta e Ética Vale dos Pinheirais – Funeral Home.

3. CANAL DE DENÚNCIA VALE DOS PINHEIRAIS – FUNERAL HOME

O Canal de Denúncia é uma ferramenta pela qual podem ser comunicadas a Legal Ética, Canal administrado por um terceiro contrato pelo Vale dos Pinheirais – Funeral Home, eventuais infrações ao Código de Conduta e Ética, as políticas, manuais/procedimentos internos e a legislação vigente.

Todos os chamados serão direcionados e tratados por uma equipe autônoma e imparcial, mantendo sempre a confidencialidade e o sigilo profissional.

4. ABRANGÊNCIA

Todos podem acessar o Canal de Denúncia. Não apenas colaboradores do Vale dos Pinheirais – Funeral Home, mas também clientes, fornecedores, prestadores de serviço, parceiros, comunidades envolvidas ou qualquer cidadão podem realizar um relato.

O Vale dos Pinheirais – Funeral Home encoraja seu público a utilizar o Canal de Denúncia de boa-fé, considerando o compromisso com a verdade, com a ética e com informações úteis para tratativa de cada caso, facilitando assim a confirmação de possíveis irregularidades.

5. RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO VIA CANAL DE DENÚNCIA VALE DOS PINHEIRAIS – FUNERAL HOME

O interessado em realizar a denúncia deverá se manifestar por meio do Canal de Denúncia do Vale dos Pinheirais – Funeral Home nos seguintes canais:

Website: <https://valedospinheirais.legaletica.com.br>

Telefone: 0800 400 3333

WhatsApp: (11) 95271-1924

E-mail: valedospinheirais@legaletica.com.br

Os membros do Comitê de Compliance também estarão disponíveis pessoalmente.

5.1. Website

- O link para acesso ao Canal de Denúncia Vale dos Pinheirais – Funeral Home está disponível no site <https://valedospinheirais.legaletica.com.br>, após clicar no link e realizar seu relato **anônimo ou identificado**, você receberá um protocolo de acompanhamento;
- É importante ressaltar que o tratamento inicial das denúncias e geração de recomendações é realizado por uma empresa independente e especializada, mantendo total segurança e imparcialidade.

5.2. Canal de Voz – 0800

- A operação do canal de voz é conduzida por analistas capacitados, a fim de maximizar a quantidade e qualidade das informações capturadas, utilizando técnicas de entrevista;
- Operação disponível em regime 24 x 7 dias, em português, com atendimento pessoal ou via secretária eletrônica; e
- As denúncias realizadas por voz podem ser **anônimas ou identificadas**, com geração de um protocolo de acompanhamento, lembrando que o relato é tratado por uma empresa independente, mantendo total segurança e imparcialidade.

5.3. WhatsApp

- Assim como a utilização por canal de voz, o contato via WhatsApp capturará sua denúncia, gerando um protocolo de atendimento para acompanhamento. O canal também está disponível 24 x 7 dias por semana.

5.4. E-mail

- As denúncias encaminhadas por e-mail serão tratadas inicialmente pela equipe da empresa contratada e especializada, com total independência e segurança;
- O protocolo de atendimento será gerado do mesmo modo das denúncias relatadas por outros meios.

5.5. Pessoalmente

- As comunicações são realizadas pessoalmente a um dos membros do Comitê de Compliance que registrará o chamado por meio do Canal de Denúncias do Vale dos Pinheirais – Funeral Home, gerando um protocolo para acompanhamento do caso em questão.

6. MANIFESTAÇÕES IDENTIFICADAS OU ANÔNIMAS

O relator pode escolher fazer um relato anônimo ou pode identificar-se. A opção identificada é voltada para os casos em que o relator se disponibiliza a ser contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas sobre o relato fornecido. Relatos com identificação são muito importantes, pois podem fazer com que a apuração seja mais efetiva. Lembramos que este é um canal seguro e confiável.

Ao acessar quaisquer dos canais relacionados acima, o relator deve descrever a situação que o motiva a procurar o Canal de Denúncia do Vale dos Pinheirais – Funeral Home. É importante que o relato seja completo e detalhado, e que a descrição, sempre que possível, inclua os seguintes dados que serão disponibilizados no Website do Canal de Denúncia:

- a) O quê (descreva a situação);
- b) Quem (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas);

- c) Quando (data em que aconteceu, acontece ou poderá acontecer a situação);
- d) Onde (local do relato);
- e) Por Que (causa, motivo);
- f) Quanto (se tiver valor envolvido);
- g) Provas (se elas existem e onde podem ser encontradas).

Para acompanhar o andamento, o relator receberá um número de protocolo que lhe será fornecido após o registro do relato.

7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A definição das responsabilidades é de fundamental importância na mitigação de riscos e na obtenção da qualidade esperada no processo de recebimento, investigação e resolução dos casos. Abaixo estão detalhados os papéis e responsabilidades dos envolvidos:

Principais Envolvidos	Responsabilidades
Empresa especializada independente	Captação especializada de denúncias identificadas ou anônimas, via canais listados no item 5. desta política; Condução de análise técnica para determinação de relevância; Recomendação do processo de averiguação, com encaminhamento ou escalamento dos casos sem conflitos de interesses; Visibilidade e gestão segura dos casos pelos responsáveis via portal web; Disponibilização de relatórios gerenciais sobre a operação.
Equipe de Compliance	Registrar no sistema as manifestações recebidas de forma pessoal; Revisar os relatos, classificá-los, definir prioridades e criar fluxo de tratamento; Realizar a investigação do caso; Planejar e realizar ações visando solucionar o caso; Realizar o monitoramento dos relatos; Preparar relatórios com os status dos relatos e informações consolidadas sobre o histórico de manifestações; Reportar ao Comitê de Compliance as avaliações dos relatos; Disponibilizar resposta, interagir e responder ao relator com o máximo de clareza e objetividade; Divulgar periodicamente os canais de comunicação da Linha Ética, garantindo o seu correto funcionamento; Manter a confidencialidade e sigilo dos chamados do Canal de Denúncia; Monitorar e acompanhar o caso para que o denunciante e/ou os entrevistados não sofram retaliação; Recomendar ações ou medidas de remediação ou correção para evitar que eventuais irregularidades se repitam.
Área Responsável	Receber a manifestação encaminhada e entender a demanda para tratativa, quando aplicável. Acompanhar todas as ações das denúncias que envolvam a área; Receber as recomendações de Compliance e dar andamento ao que necessário for; Garantir que o denunciante ou os entrevistados não sofram retaliação.

Relator ou Denunciante	Manter o sigilo do relato, não comentar que enviou ou enviará uma manifestação para o Canal de Denúncia, uma vez que, se necessário, você poderá ser identificado; Fornecer o máximo de informações detalhadas do caso para apoiar na tratativa;
Entrevistados	Cooperar com quaisquer investigações internas ou externas sobre uma possível irregularidade, devendo fornecer informações honestas e precisas de boa-fé; Não alterar ou destruir documentos ou provas para impedir ou atrapalhar qualquer investigação.
Comitê de Ética	Responsável por analisar as tratativas e recomendações elaboradas pela área de Compliance no que se refere aos incidentes registrados no Canal de Denúncia, podendo recomendar oportunidades de melhoria e eventuais medidas disciplinares e corretivas à diretoria do Vale dos Pinheirais – Funeral Home

8. PROCEDIMENTOS

8.1. CANAL DE DENÚNCIA VALE DOS PINHEIRAIS – FUNERAL HOME

Os denunciadores, sendo colaboradores, podem comunicar os fatos aos seus gestores, Recursos Humanos, Jurídico e/ou Compliance. As informações recebidas por estes deverão ser encaminhadas a área de Compliance, cumprindo, sempre, o dever de manter as informações em sigilo absoluto.

Para os denunciadores externos, ou internos que não se sintam confortáveis em realizar a denúncia ao gestor ou representantes das áreas citadas, disponibilizamos nossos canais, conforme mencionado no item 5. desta política.

O Canal de Denúncia do Vale dos Pinheirais – Funeral Home é um meio de comunicação para relatar temas referentes ao Código de Conduta e Ética, desvios de conduta, irregularidades que possam gerar impacto financeiro e reputacional ao Vale dos Pinheirais – Funeral Home. Abaixo seguem alguns exemplos de condutas que devem ser imediatamente reportadas ao Canal

- Assédio Sexual;
- Assédio Moral;
- Fatos e Fraudes relevantes nos demonstrativos financeiros;
- Corrupção, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo;
- Tráfico e uso de substâncias proibidas;
- Vazamento ou uso indevido de informações;
- Violação às Leis, Políticas, Procedimentos, Manuais;
- Discriminação de qualquer tipo;
- Utilização de trabalho escravo, semelhante ao escravo ou infantil;
- Descumprimento relacionados à garantia da qualidade dos produtos;
- Violação de leis ambientais com efeitos duradouros e/ com impactos diretamente relacionados ao Vale dos Pinheirais – Funeral Home.

Todas as denúncias recebidas serão previamente avaliadas pela equipe independente e contratada e posteriormente serão enviadas ao Compliance, onde serão tratadas com absoluto sigilo e confidencialidade e apuradas para responder aos denunciadores e encerramento dos casos.

Importante: Este Canal não deve ser utilizado para o envio de dúvidas, sugestões e elogios. Estes temas deverão ser tratados através da aba Contato, disponível em nosso site: www.funeralhome.com.br

8.2. COMPROMISSO DOS DENUNCIANTES

Os denunciantes deverão efetuar suas denúncias de forma clara, responsável, honesta e nunca deverão delegar a responsabilidade de reportar desvios de conduta e/ou irregularidades, nem deverão assumir que outra pessoa irá reportá-los.

O Vale dos Pinheirais – Funeral Home protegerá os denunciantes que efetuarem denúncias de boa-fé, mesmo que as informações relatadas sejam apuradas como improcedentes. Consideramos violação desta política e do Código de Conduta, a elaboração consciente de uma falsa acusação, o não fornecimento de elementos verdadeiros, além de interferências ou recusa em cooperar com uma apuração interna.

Reforçamos que a tratativa é totalmente confidencial, envolvendo o mínimo de pessoas possíveis, somente o suficiente para confirmação ou não confirmação do relato recebido.

8.3. COMPROMISSO NÃO RETALIAÇÃO/INTERFERÊNCIA

O Vale dos Pinheirais – Funeral Home não tolerará nenhum ato de retaliação contra quaisquer denunciantes que tenham relatado desvio de conduta e/ou irregularidades, contanto que tenham sido efetuados de boa fé e com fornecimento de informações verdadeiras que colaborem com as apurações dos casos.

Enquanto colaborador, nenhum dos denunciantes poderá sofrer qualquer medida disciplinar, medida retaliativa ou qualquer medida que importe em rebaixamento de função, perda de benefícios, ameaças, abuso ou discriminação, por ter levantado uma preocupação de modo honesto e de boa fé, ter participado de investigação ou se recusado a fazer algo que viole o nosso Código de Conduta, as políticas do Vale dos Pinheirais – Funeral Home e e/ou legislações locais e vigentes.

Caso o colaborador acredite que esteja sofrendo retaliação por ter realizado uma denúncia, a área de Compliance juntamente com seu Comitê deverão ser procurados ou uma denúncia em nosso Canal deve ser aberta. Os denunciantes não necessitam de autorização prévia para fazer denúncias de possíveis desvios de condutas/irregularidades e não ficam obrigados a notificar o Vale dos Pinheirais – Funeral Home que tenham feito tais denúncias ou divulgações.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os procedimentos de tratativas e investigações do Canal de Denúncia do Vale dos Pinheirais – Funeral Home, estão de acordo com as melhores práticas de governança e regulamentações de Compliance que priorizam:

- i. Estruturas efetivas para controle, identificação e gestão de potenciais irregularidades;
- ii. Anonimato de fato (protegendo o denunciante de retaliações);
- iii. Eliminação de conflitos de interesses no processo de captação e tratamento das informações.

É importante que este processo seja reconhecido por todos os envolvidos como de fundamental relevância para o desenvolvimento das atividades do Vale dos Pinheirais – Funeral Home, fornecendo informações importantes para a investigação e resolução dos casos com o objetivo de identificar oportunidades de melhores práticas, melhorias nos processos, políticas, condutas de acordo com nosso Código de Conduta e Ética.