

PROGRAMA DE INTEGRIDADE



POLÍTICA DE CANAIS DE ÉTICA



Informação Pública

FICHA INSTITUCIONAL

Trevo Turismo LTDA

Administrador

Fabio Maia Pereira

A presente política foi elaborada pela LC Gestão Empresarial, apreciada e aprovada pela Administração da Trevo Turismo LTDA, em 22.08.2024.

Sumário

Objetivo	4
Abrangência	4
Referências	5
Definições	5
Diretrizes.....	6
Acesso aos Canais de Ética	7
Da Aplicação.....	8
Apuração da Denúncia	8
Confidencialidade	10
Não Retaliação	11
Considerações Finais.....	12

Objetivo

O conteúdo desta Política complementa as diretrizes estabelecidas pelo Código de Conduta Ética da Trevo Turismo, assim como as demais Políticas de Integridade, tendo como objetivos essenciais:

- a) Estabelecer uma política clara de uso e funcionamento dos Canais de Ética;
- b) Orientar e informar os colaboradores, terceiros, fornecedores e parceiros sobre os meios e a forma de apresentação das manifestações; e
- c) Orientar e informar os colaboradores, terceiros, fornecedores e parceiros sobre o fluxo de recebimento e tratamento de denúncias relacionadas a possíveis violações ao Programa e Políticas de Integridade, Políticas e/ou Normativos Internos e, ainda, legislações vigentes.
- d) Disponibilizar aos colaboradores, terceiros e parceiros de negócio da Trevo Turismo, Canal de Ética específico para recebimento de denúncias, ocorrências ou suspeitas de corrupção, fraudes de qualquer natureza ou quaisquer outras irregularidades que possam colocar em risco a reputação e a segurança jurídica e financeira da empresa.

Abrangência

A presente Política se aplica a todas as partes interessadas da Trevo Turismo: Administradores, colaboradores (sem distinção de cargo ou função) e, no que couberem, colaboradores terceirizados, fornecedores e prestadores de serviço que mantenham vínculo ou relacionamento com a Trevo Turismo LTDA.

Referências

Código de Conduta Ética da Trevo Turismo.

Política Anticorrupção e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

Programa de Integridade da Trevo Turismo.

Definições

Anônimo: manifestante que não se identifica e não informa um meio de contato para retorno.

Canais de Comunicação: meios utilizados para entrar em contato, quais sejam: atendimento presencial, por videoconferência, e-mail ou telefone.

Canais de Ética: canais oficiais disponibilizados pela empresa para comunicação segura e sigilosa, que pode ser usado de forma anônima (através de e-mail específico para este fim) ou confidencial, disponível para qualquer pessoa que quiser reportar indícios de irregularidades ou denunciar situações que violem os princípios do Código de Conduta Ética, Programa de Integridade, Política Anticorrupção e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ou legislação vigente.

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito, cuja solução depende da atuação dos administradores, a partir de investigação interna corporativa ou, ainda, atuação de órgão competentes.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Profissional responsável: Funcionário responsável pela recepção e tratamento das manifestações, além de promover a adoção de estratégias voltadas a missão, visão e valores da Trevo Turismo; assegurar a aplicação do Código de Conduta Ética e demais Políticas de Integridade; disseminar a cultura de conformidade; divulgar o Programa de Integridade; ouvir e atuar na mediação de demandas internas e externas; receber e registrar as

manifestações, avaliando sua procedência, focando em soluções junto às áreas envolvidas; acompanhar o tratamento e as providências adotadas, bem como o cumprimento dos prazos estabelecidos. E, ainda, atuar preventivamente na solução de conflitos junto a todos os departamentos da Trevo Turismo, mediante sensibilização por meio de campanhas internas.

Identificado: manifestante que informa o nome e contato, podendo ser e-mail ou telefone, para retorno.

Sigiloso: quando o manifestante se identifica por nome e meio de contato, mas solicita o sigilo ou quando o profissional responsável pelo Canal de Ética entende ser necessária a preservação de identidade do manifestante.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviço prestado.

Tratamento: providências realizadas após o recebimento da manifestação, consistente no registro, encaminhamento às áreas responsáveis ou respectivo gestor, conhecimento à Administração da Trevo Turismo e resposta ao manifestante, caso seja identificado.

Usuário: pessoa física ou jurídica cuja unidade usuária está conectada ao serviço prestado.

Diretrizes

Os Canais de Ética são fontes importantes de informação, principalmente para identificação de desvios em relação à legislação vigente, ao Código de Conduta Ética, Políticas e procedimentos da Empresa. Com isso, a Trevo Turismo deve manter um sistema de gestão e tratamento de denúncias, alegações e suspeitas, a fim de assegurar que todas as situações conhecidas – reais ou potenciais – em desacordo com a Lei e suas diretrizes sejam devidamente apuradas e tratadas.



Os Canais de Ética são acessíveis aos administradores, colaboradores, terceiros, clientes, fornecedores, parceiros de negócio e demais partes

interessadas, sendo suas consequências aplicáveis a todos os administradores e funcionários, independentemente do nível hierárquico.

As ações corretivas poderão ser propostas pelo profissional responsável por gerir e tratar as manifestações oriundas dos Canais de Ética. A Diretoria realizará a análise do tratamento da matéria/manifestação, emitindo decisão final, sendo a aplicação das medidas corretivas de responsabilidade do gestor imediato e do responsável pelo Recursos Humanos.

Os Canais de Ética fazem parte de um Sistema de Integridade e *Compliance*, conforme exigência da Lei Anticorrupção para as organizações. E servem para detectar problemas como fraudes, *bullying*, assédio moral/sexual, entre muitas outras irregularidades, como desvios de padrões de conduta que podem denegrir ou causar prejuízo à Empresa.

A Trevo Turismo, através do Programa de Integridade, vem trabalhando para inibir atitudes e práticas que não condizem com suas diretrizes e valores, disponibilizando as suas partes relacionadas os Canais de Ética – meio de comunicação seguro e confidencial.

Acesso aos Canais de Ética

Os Canais de Ética podem ser acessados através dos seguintes meios:



Pela Internet (e-mail):

ouvidoria@trevoturismo.com.br



Presencial:

Responsável pela gestão do Programa de Integridade: Suzanne Oliveira Evangelista.



Caixa Coletora:

Casa do Estudante, Rua Quintino Bocaiúva, 791, Centro, Manaus-AM.

Da Aplicação

A aplicação das medidas deve ocorrer de acordo com a sua natureza, definições e recomendações do responsável, que após a análise de ambos, cuja conclusão configura-se na certeza de desvio de conduta, irregularidade, ilicitude ou atitude contrária aos princípios da ética e integridade da empresa, medida disciplinar deve ser aplicada.



As medidas disciplinares somente serão aplicadas quando não houver dúvida que a conduta tenha sido contrária às determinações do Código de Conduta Ética, mediante investigação interna corporativa, garantindo direito de ampla defesa e contraditório, após análise e emissão de parecer, com deliberação da Administração da **Trevo Turismo**.

De forma geral, as medidas disciplinares podem ser:

- a) Advertência escrita;
- b) Suspensão;
- c) Demissão sem justa causa: Quando não houver elementos que embasem a “justa causa”.
- d) Demissão por justa causa - Se houver elementos suficientes para que a demissão seja “por justa causa”, assim poderá ocorrer.
- e) Rescisão contratual (em se tratando de terceiros).

Apuração da Denúncia

O responsável pela gestão do Canal de Ética ao receber a manifestação, analisa, classifica, registra nos arquivos físicos e eletrônicos, gerando o

número de atendimento e cadastra esta manifestação no controle da Empresa, a qual será encaminhada às áreas envolvidas, observando-se o preenchimento dos dados, clareza das informações e sigilo quanto a identidade das partes.

O responsável formaliza esse atendimento, comunicando ao manifestante o recebimento, fornecendo o número de protocolo, podendo solicitar ou não complementação de informações do manifestante. Caso desnecessária a complementação, o responsável também comunica os prazos de resposta e os meios de acesso para consulta de andamento.

Caso a manifestação não indique a necessidade de apuração ou de encaminhamento, uma vez que o responsável disponha das respostas ou informações solicitadas, responderá diretamente ao manifestante, pelo mesmo canal em que recebeu a demanda, ou ainda pela forma de retorno indicada no formulário da manifestação.

Em contrapartida, se a manifestação necessitar de apuração ou em casos de descumprimento ao Código de Conduta Ética, devidamente comprovados ou, quando pertinente, iniciará a investigação corporativa ou indicará a necessidade de contratação de empresa especializada. Iniciando a investigação interna, o responsável encaminhará resposta conclusiva ao manifestante, informando que o processo de apuração passará a ser adotado pelas instâncias competentes.

O responsável ao receber o relato ou a denúncia, analisará seu conteúdo e poderá, cumulativamente:

- a) realizar as apurações, ouvir pessoas envolvidas (entrevistas), analisar documentos;
- b) solicitar esclarecimentos e a coleta de evidências junto às áreas envolvidas;
- c) recomendar a contratação de empresa terceirizada especializada para conduzir a investigação; e
- d) comunicar a Administração sobre os fatos reportados.

Todas as denúncias recebidas devem ser analisadas e apuradas de acordo com as suas especificidades.

Quanto as entrevistas, devem acontecer somente com o intuito de obter mais informações que ajudarão no entendimento e apuração ou com o objetivo de confirmar fatos.

Devem ser conduzidas por no mínimo três pessoas (comissão), evitando a parcialidade no tratamento das manifestações.

Ao final da entrevista, os entrevistadores devem elaborar um relatório imparcial, preferencialmente sem citações pessoais, relatando as principais informações coletadas.

Após a apuração dos fatos relatados na denúncia e coleta de evidências, cabe ao responsável ou comissão:

a) elaborar relatório, contendo (i) descrição dos fatos denunciados; (ii) procedimentos adotados para obtenção de esclarecimentos e coleta de evidências; (iii) meios de prova obtidos; (iv) conclusões, contendo recomendação de medidas a serem adotadas, tendo como base a gravidade dos fatos apurados e as consequências que podem ser enfrentadas pela Trevo Turismo;

b) avaliar a necessidade de recomendação de afastamento dos envolvidos nos fatos denunciados, realizando consultas à Assessoria Jurídica e posterior deliberação da Administração;

d) após deliberação da Administração, compartilhar os resultados da apuração com as áreas responsáveis (Superior Hierárquico, RH, dentre outras) para efetivação das decisões tomadas.

Cabe ao responsável pela gestão dos canais formalizar os desdobramentos da denúncia e o seu resultado ao denunciante por meio do Canal de Ética utilizado. E ainda, manter o arquivo organizado de todas as medidas adotadas e meios de prova coletados.

Confidencialidade

Todas as denúncias registradas nos Canais de Ética da Trevo Turismo, assim como o processo de apuração e os resultados obtidos, serão mantidos em sigilo, observados os limites legais aplicáveis

Os relatos serão revelados pela comissão formada apenas aos colaboradores que necessitarem conhecer as informações para fins investigativos, devendo estes manter a confidencialidade de todo conteúdo recebido sobre a manifestação, não expondo o autor (caso o mesmo tenha escolhido se identificar) e o (s) investigado (s).



Não Retaliação



A Trevo Turismo garante que não haverá retaliação ao manifestante pela utilização de boa-fé do Canal de Ética, ou seja, nenhum funcionário ou terceiro será exposto ou punido (pelos seus colegas, gestores ou funcionários que representem a Empresa) por utilizar os meios disponíveis ou participar de processos de investigação decorrentes dos relatos.

Em conformidade com esta Política, nenhum denunciante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de apuração será, enquanto denunciante ou testemunha:

- a) demitido ou ameaçado com demissão, quando colaborador;
- b) encerrado ou ameaçado com encerramento de suas atividades, quando associado;
- c) sujeito à medida disciplinar, suspenso ou ameaçado com medida disciplinar ou suspensão;
- d) Intimidado ou coagido.

Qualquer colaborador ou terceiro que produza falsas denúncias, de forma intencional, utilize o Canal para fins de benefício pessoal ou para prejudicar outra pessoa (funcionário ou não da Trevo Turismo) estará agindo de má-fé, caracterizando uma falta grave podendo resultar em medidas disciplinares.

Considerações Finais

A Trevo Turismo orienta que ao tomar conhecimento, presenciar e/ou discutir questões de ordem ética e/ou jurídica que possam infringir o Programa de Integridade da Trevo Turismo, o Código de Conduta Ética, o Programa de Integridade e/ou demais normativos da Empresa, tais como suborno, roubo, assédios, ilícitos, dentre outros, que seja feito o registro por meio dos seus Canais de Ética.

O responsável recepcionará e tratará a demanda com segurança, garantindo a confidencialidade das informações apresentadas, a proteção e o absoluto sigilo dos envolvidos.

Atenção! É importante que todas as informações, documentos e evidências estejam descritos de forma clara, objetiva e detalhada, visando garantir a análise e apuração adequada dos fatos e contribuir para o juízo de admissibilidade da manifestação.

Independentemente dos termos dessa Política, todas as ocorrências serão analisadas individualmente caso a caso.

A Política de Canais de Ética será aplicada em conjunto com as leis pertinentes e, ainda, outros normativos internos podendo ser revista e alterada, pela Empresa, a qualquer tempo.

DOCUMENTO:	Política de Canais de Éticas
DIMENSÃO:	Políticas de Integridade da Trevo Turismo
TIPO DE INSTRUMENTO NORMATIVO:	Política
CATEGORIA DO ASSUNTO:	Atividades Institucionais
ASSUNTO:	Diretrizes Institucionais
VERSÃO ANTERIOR: não se aplica	
ELABORAÇÃO:	APROVAÇÃO:
Nome: LC Gestão Empresarial (assessoria externa)	Administração da Trevo Turismo