

	PROCEDIMENTO	NÚMERO: POP-001-MT-INT
	ASSUNTO: POP DIVULGAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

1. Objetivo

Estabelecer as diretrizes e os procedimentos para a comunicação contínua e multifacetada do Canal de Denúncias da Suporte de Administração Gerencial LTDA., assegurando que todos os colaboradores e demais partes interessadas (terceirizados, fornecedores, parceiros) tenham pleno conhecimento sobre sua existência, funcionamento, importância e as garantias de confidencialidade e não retaliação. O objetivo final é fomentar uma cultura de ética e integridade, encorajando o relato de boa-fé de condutas em desconformidade.

2. Abrangência

Este POP se aplica a todas as áreas e colaboradores da Suporte de Administração Gerencial LTDA. responsáveis pela comunicação interna e externa, *compliance*, recursos humanos e liderança. Abrange a divulgação do Canal de Denúncias para todos os públicos relacionados à empresa, incluindo funcionários próprios, diretores, conselheiros, estagiários, aprendizes, terceirizados, fornecedores e parceiros de negócio.

3. Definições

- **Canal de Denúncias:** Meio seguro, independente e confidencial (ou anônimo, a critério do denunciante) para o relato de violações do Código de Conduta, políticas internas e leis aplicáveis.
- **Denunciante:** Indivíduo que utiliza o Canal de Denúncias para reportar uma suspeita ou efetiva violação.
- **Não Retaliação:** Garantia de que o denunciante de boa-fé não sofrerá qualquer tipo de retaliação por ter feito um relato.
- **Comitê de Compliance:** Grupo responsável pela gestão do Programa de Integridade, incluindo o Canal de Denúncias e o tratamento das denúncias.

 Suporte Gerencial	PROCEDIMENTO	NÚMERO: POP-001-MT-INT
	ASSUNTO: POP DIVULGAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

4. Responsabilidades

- **Comitê de Compliance:**

- Supervisionar a execução deste POP e garantir a efetividade da divulgação.
- Aprovar os materiais de comunicação e as estratégias de divulgação.
- Analisar os *feedbacks* e o impacto das ações de divulgação.

- **Departamento de Comunicação Corporativa:**

- Desenvolver os materiais de comunicação (e-mails, cartazes, vídeos, *folders*) de acordo com as diretrizes e identidade visual da empresa.
- Gerenciar o cronograma e a execução das campanhas de divulgação.
- Garantir a atualização constante das informações sobre o Canal.

- **Recursos Humanos (RH):**

- Incluir a apresentação do Canal de Denúncias no processo de *onboarding* de novos colaboradores.
- Apoiar a distribuição de materiais impressos e a organização de reuniões/treinamentos.

- **Lideranças (Gestores e Diretores):**

- Atuar como multiplicadores da cultura de integridade, reforçando a importância do Canal em suas equipes.
- Participar ativamente das ações de comunicação e treinamento sobre o Canal.

- **Tecnologia da Informação (TI):**

- Garantir a funcionalidade e segurança dos canais digitais (e-mail, plataforma online).

5. Procedimento

5.1. Comunicação Ativa e Multicanal

A divulgação do Canal de Denúncias será realizada de forma contínua e utilizando múltiplos canais, para garantir o máximo de abrangência e acessibilidade:

	PROCEDIMENTO	NÚMERO: POP-001-MT-INT
	ASSUNTO: POP DIVULGAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

• **5.1.1. E-mails Periódicos:**

- **Frequência:** Envio de e-mails de reforço sobre o Canal de Denúncias no mínimo trimestralmente para todos os colaboradores.
- **Conteúdo:** Os e-mails devem reforçar a importância do Canal, suas garantias de confidencialidade e não retaliação, e incluir os links e contatos diretos. Poderão ser utilizados exemplos hipotéticos ou cenários para ilustrar a relevância do Canal.
- **Assinatura de E-mail:** Inclusão de um *banner* ou texto padrão com os contatos do Canal de Denúncias na assinatura de e-mail corporativa de todos os colaboradores.

• **5.1.2. Murais Físicos e Digitais:**

- **Locais Estratégicos:** Instalação de cartazes em murais físicos em locais de grande circulação (ex: refeitórios, áreas de descanso, corredores, recepções).
- **Design:** Utilizar designs visuais chamativos e claros, com as informações essenciais do Canal (telefone, e-mail, site/plataforma) e *QR Code*.
- **Murais Digitais:** Utilização de telas digitais (se disponíveis) para exibição de *banners* e vídeos curtos sobre o Canal.
- **Frequência de Atualização:** Os materiais nos murais devem ser atualizados a cada [ex: 3 meses] ou conforme campanhas específicas.

• **5.1.3. Reuniões, Treinamentos e Eventos Internos:**

- **Integração de Novos Colaboradores (Onboarding):** Obrigatória a apresentação do Canal de Denúncias no processo de *onboarding*, com distribuição de materiais.
- **Treinamentos Anuais:** Inclusão de um módulo dedicado ao Canal de Denúncias nos treinamentos anuais de Código de Conduta e Integridade, incentivando a interação e o esclarecimento de dúvidas.
- **Reuniões de Equipe:** Estimular líderes a dedicar 5-10 minutos em reuniões de equipe (ex: ao menos anualmente) para reforçar a importância do Canal e responder a dúvidas.
- **Eventos Internos:** Presença do Canal de Denúncias em eventos internos relevantes (ex: Semana da Integridade, celebrações), com stands ou materiais informativos.

• **5.1.4. Vídeo Explicativo:**

- **Produção:** Desenvolver um vídeo explicativo conciso (ex: 2-3 minutos) sobre o Canal de Denúncias, utilizando linguagem clara, didática e, se possível, exemplos práticos de situações que podem ser denunciadas. O vídeo deve abordar a importância do Canal, como utilizá-lo, a garantia de confidencialidade e não retaliação.

	PROCEDIMENTO	NÚMERO: POP-001-MT-INT
	ASSUNTO: POP DIVULGAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

- Divulgação: Disponibilizar o vídeo na intranet, em treinamentos, em reuniões e, quando apropriado, nas redes sociais corporativas.

• 5.1.5. Materiais Impressos:

- Criação: Desenvolver *folders*, cartões de bolso ou pequenos livretos com as informações essenciais do Canal de Denúncias.
- Distribuição: Distribuir os materiais em pontos estratégicos, *kits* de boas-vindas para novos colaboradores, eventos e feiras que a empresa participe.

5.2. Fortalecimento da Cultura através da Liderança

- 5.2.1. Liderança como Exemplo: Os líderes e gestores terão um papel fundamental na promoção do Canal. Eles serão capacitados para:
 - Demonstrar apoio irrestrito ao Canal de Denúncias, reforçando sua importância em suas equipes.
 - Encorajar seus colaboradores a utilizá-lo de forma ética e responsável, sem criar pressões ou pré-julgamentos.
 - Serem os primeiros a aplicar e defender a política de não retaliação.

5.3. Ciclo de Feedback e Confiança

• 5.3.1. Retorno ao Denunciante:

- Processo: O Canal de Denúncias (ou a equipe de *compliance* que o gerencia) informará os denunciante (que optaram por se identificar ou por um canal de comunicação bidirecional) sobre o andamento das investigações e suas conclusões, de acordo com os prazos e procedimentos estabelecidos no "POP de Tratamento de Quebras de Integridade e Compliance".
- Sigilo: Este retorno será feito sem revelar detalhes sigilosos da investigação ou a identidade de outras partes envolvidas, sempre respeitando a confidencialidade e a LGPD.

• 5.3.2. Reconhecimento da Ação Ética:

- A empresa buscará formas de reconhecer publicamente a importância do Canal de Denúncias e a atitude de colaboradores que utilizam a ferramenta de forma ética e responsável, sem, contudo, revelar a identidade dos denunciante.
- Exemplos de Reconhecimento: Mensagens da alta direção reforçando a relevância do Canal e de "falar o que é certo", apresentação de casos (anonimizados ou

	PROCEDIMENTO	NÚMERO: POP-001-MT-INT
	ASSUNTO: POP DIVULGAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS	REVISÃO: 02
		VIGÊNCIA: 01/07/2027
ELABORADO POR: RECURSOS HUMANOS		APROVADO POR: DIRETORIA

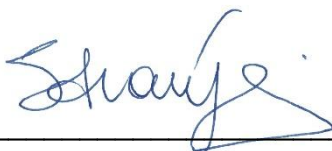
hipotéticos) de como denúncias levaram a melhorias, reconhecimento de áreas/equipes pelo engajamento com o tema Integridade.

6. Monitoramento e Revisão da Efetividade da Divulgação

- 6.1. Métricas:** A efetividade da divulgação será monitorada através de métricas como:
 - Número de acessos à página do Canal (se online).
 - Número de denúncias recebidas (e sua tipologia).
 - Dados de pesquisas de clima ou questionários de *compliance* sobre a percepção do Canal.
- 6.2. Análise e Ajustes:** O Comitê de Compliance e o Departamento de Comunicação analisarão os dados periodicamente (ex: trimestralmente) para identificar oportunidades de melhoria nas estratégias de divulgação e ajustar as ações conforme necessário.

7. Disposições Finais

- Este POP complementa a Política de Tratamento de Denúncias e o Programa de Integridade da Suporte Administração Ltda.
- Todos os custos associados à produção e divulgação dos materiais serão orçados e aprovados previamente.
- Este POP será revisado anualmente ou sempre que houver mudanças nos canais de comunicação, na legislação ou nas melhores práticas de mercado.



SUPORTE DE ADMINISTRAÇÃO GERENCIAL LTDA.
Assinatura do Responsável Legal