

Manual de Normativos Internos - CMSP	Referência: 02/2024	Edição nº: 02
Diretoria Jurídica	Data Vigência: 27/06/2024	Nº de Páginas: 10
Título: Procedimento de Apuração de Denúncias e Consultas		

### **1. INTRODUÇÃO**

O Procedimento de Apuração de Denúncias e Consultas (“Procedimento”) é o documento que orienta e estabelece as diretrizes do Conglomerado Melhoramentos (“Melhoramentos”) para a realização de apuração de eventuais denúncias de descumprimentos do Código de Ética e Conduta e demais políticas e normas internas da Melhoramentos, bem como de resposta a consultas.

Este Procedimento é disponibilizado exclusivamente para os Colaboradores da Melhoramentos, e não pode ser divulgada, tampouco reproduzida, total ou parcialmente, sem o consentimento prévio e por escrito do Comitê de Ética.

### **2. OBJETIVO**

Regular o procedimento e as normas aplicáveis à condução de investigações internas com o objetivo de prevenir, detectar e remediar possíveis violações as normas internas da Melhoramentos e as leis vigentes de acordo as melhores práticas de mercado e legislação em vigor.

Além disso, esse Procedimento visa assegurar que referidas investigações sejam conduzidas de forma adequada, conferindo tratamento justo e isonômico aos Colaboradores cuja prática seja investigada.

Ainda, este Procedimento objetiva estipular regras claras sobre o esclarecimento de eventuais dúvidas sobre as políticas da Melhoramentos, de forma que as dúvidas dos Colaboradores da Melhoramentos em relação às políticas sejam devidamente sanadas.

### **3. DEFINIÇÕES**

As definições a seguir dispostas, adotadas no presente Procedimento, serão válidas tanto em sua forma singular, quanto na plural.

- **Colaborador**: qualquer pessoa que seja empregado da Melhoramentos, sócio, Conselheiro, diretor, gerente, estagiário, bem como trabalhadores temporários

ou pessoa, física ou jurídica, que de alguma forma represente qualquer uma das empresas da Melhoramentos.

- **Confidencialidade**: garantia de que o acesso à informação seja obtido somente por pessoas autorizadas.
- **Conselheiros**: membros do Conselho de Administração do Conglomerado Melhoramentos.
- **Disponibilidade**: garantia de que os usuários autorizados obtenham acesso à informação e aos ativos correspondentes sempre que necessário.
- **Integridade**: garantia de que a informação seja mantida em seu estado original, visando protegê-la, na guarda ou transmissão, contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.
- **Melhoramentos**: refere-se as empresas do Conglomerado Melhoramentos, incluindo a Companhia Melhoramentos de São Paulo (“CMSP”) e as empresas por ela controladas e que venham a ser controladas por ela.
- **Terceiro**: qualquer pessoa física ou jurídica não qualificada como Colaborador, que se relacione com a Melhoramentos.

#### **4. APLICABILIDADE**

Este Procedimento aplica-se a todos os Colaboradores do Conglomerado Melhoramentos e prestadores de serviço que participem, ainda que parcialmente, na condução de investigações internas.

Os Colaboradores do Departamento de Recursos Humanos, do Departamento Jurídico e do Comitê de Ética devem ter pleno conhecimento desse Procedimento.

#### **5. PRINCÍPIOS APLICÁVEIS AS INVESTIGAÇÕES INTERNAS**

O recebimento e processamento de qualquer denúncia pelos órgãos e departamentos responsáveis deve observar os seguintes princípios:

- **Celeridade**: o Departamento de Recursos Humanos, o Departamento Jurídico e o Comitê de Ética, bem como a Comissão de Investigação constituída para apuração de cada denúncia, tratarão todos os casos com a maior celeridade possível.
- **Confidencialidade**: sempre que possível, qualquer denúncia recebida, independentemente do seu teor, bem como sua própria existência, será tratada com a mais absoluta confidencialidade, sendo classificada como uma informação reservada. Dessa forma, ela deverá ser compartilhada apenas com as pessoas necessárias para a condução da investigação e a adoção das medidas cabíveis.

- Imparcialidade: a Melhoramentos assegurará que todas as investigações sejam conduzidas com neutralidade, sem vieses e isenta de qualquer favoritismo.
- Não Retaliação a denunciante de boa-fé: a Melhoramentos se certificará de que não haverá retaliação a nenhum denunciante que agiu de boa-fé, ainda que se conclua que não houve nenhuma violação.
- Objetividade: a Melhoramentos se certificará que as investigações serão conduzidas de forma objetiva a fim de elucidar os fatos sob exame.
- Registro: todos os atos e as decisões tomadas devem ser registrados por escrito, por meio de correios eletrônicos, relatórios e atas.

## **6. PROCEDIMENTOS**

### **6.1 Recebimento da denúncia e triagem**

Todas as denúncias devem ser encaminhadas para o Comitê de Ética, mesmo se elas forem feitas para outro Colaborador.

O Comitê de Ética fará a triagem das denúncias no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis do recebimento da denúncia. Mediante a triagem, verificar-se à (a) se a denúncia refere-se a uma suposta violação das leis vigentes ou das políticas internas da Melhoramentos praticada por Colaborador ou Terceiro que preste serviços para a Melhoramentos; e (b) se a denúncia apresenta as informações mínimas necessárias para que uma investigação possa ser iniciada, o que inclui descrição mínima da prática ilegal e identificação de integrantes ou de unidade envolvida na prática.

Caso a denúncia não contenha as informações mínimas necessárias para iniciar uma Investigação, o Comitê de Ética deverá tentar contatar o denunciante para obter dados adicionais.

Nas hipóteses em que (a) a denúncia não se refira a suposta violação das leis vigentes ou das políticas internas da Melhoramentos praticada por Colaborador ou Terceiro que preste serviços para a Melhoramentos; ou (b) a denúncia não contenha as informações mínimas e não seja possível contatar o denunciante, o Comitê de Ética poderá proceder ao arquivamento da investigação mediante a elaboração de relatório simplificado (vide [Anexo I](#)). Caso o Comitê de Ética receba denúncia posterior com conteúdo similar, o Conselho de Administração deverá ser comunicado, e poderá aceitar o arquivamento da denúncia ou determinar que o Comitê de Ética inicie uma Investigação.

Nas demais hipóteses, o Comitê de Ética deverá iniciar uma investigação interna.

## 6.2 Planejamento e organização da investigação interna

6.2.1. Em relação ao planejamento e organização da investigação, o Comitê de Ética deverá:

- a) definir do escopo e objetivos da investigação;
- b) definir prazo da investigação, com base na gravidade denúncia, que será classificada segundo matriz de risco (vide Política de Gestão Riscos), sendo o prazo máximo para apuração de um incidente de 12 semanas (3 meses), conforme segue:
  - i. 1 semana (risco muito alto);
  - ii. 1 a 4 semanas (alto);
  - iii. 4 a 8 semanas (médio);
  - iv. 8 a 12 semanas (baixo).
- c) criar comissão que será responsável por conduzir a investigação, formada por até 3 (três) pessoas, Colaboradores ou Terceiros contratados especificamente para esse fim, sendo uma delas necessariamente do Departamento de Recursos Humanos, caso a denúncia diga respeito a conflitos interpessoais (“Comissão de Investigação”);
- d) avaliação sobre a necessidade de contratação de um investigador ou equipe de investigação apropriada (incluindo escritórios de advocacia; auditorias; e/ou empresas de auditoria);
- e) aprovar o plano preliminar de investigação proposto pela Comissão de Investigação e supervisionar os trabalhos de referida Comissão, conforme indicados na próxima seção.

6.2.2 O Comitê de Ética, caso julgue necessário para devida condução da apuração, deverá solicitar ao Departamento de Tecnologia da Informação bem como aos demais departamentos afetados que procedam a:

- a) a suspensão de qualquer rotina de exclusão ou destruição de documentos físicos e eletrônicos;
- b) cópia dos hard drives, flash drives e caixas dos e-mails corporativos dos alvos da investigação; e
- c) obtenção dos documentos físicos relevantes que estejam arquivados em outros departamentos da Melhoramentos.

A depender do objeto e da gravidade do objeto da denúncia, o Comitê de Ética decidirá se caberá a contratação de empresa especializada na cópia e extração de arquivos em investigações corporativas e o registro das diligências em ata notarial.

6.2.3. A Comissão de Investigação constituída pelo Comitê de Ética será responsável, em relação a cada denúncia sob sua responsabilidade, pela:

- a) revisão da legislação relevante e políticas e procedimentos potencialmente violadas;
- b) identificação das questões factuais e legais específicas a serem resolvidas;
- c) análise dos documentos apropriados, como a denúncia realizada;
- d) Identificação de questões-chave e das fontes prováveis de informações necessárias, verificando a possibilidade de adoção de métodos investigativos menos intrusivos (por exemplo, análise de documentos físicos e eletrônicos, em vez de entrevistar testemunhas);
- e) identificação e registro adequado de pessoas que poderiam ser entrevistadas;
- f) estabelecimento de uma ordem lógica preliminar e cronograma para a diligências a serem realizadas, bem como os seus respectivos prazos;
- g) documentação deste esforço organizacional sob a forma de um plano preliminar para a investigação.

Assim que determinado o escopo da Investigação, a Comissão de Investigação, mediante autorização prévia do Comitê de Ética, deverá tomar as medidas necessárias para assegurar a conservação e a integração de todos os arquivos e documentos (físicos e eletrônicos) que sejam relacionados à investigação.

### **6.3 Cuidados na realização de diligências da Investigação**

Com base nas características da suposta conduta sob investigação, o Comitê de Ética determinará quais medidas e diligências serão realizadas pela Comissão para apurar a denúncia.

Entre as medidas que poderão ser adotadas pelo Comissão incluem-se: (a) análise de documentos e registros físicos; (b) análise de documentos eletrônicos (incluindo a cópia das contas de e-mails de integrantes que possam estar envolvidos nos fatos objeto de averiguação); (c) análise de observância dos controles e procedimentos internos; (d) análise de gravações de segurança realizadas pela Melhoramentos; e (e) entrevistas com Colaboradores da Melhoramentos e prestadores de serviços.

A Comissão de Investigação, assim como todos os departamentos envolvidos nos procedimentos de investigação, deve tomar todas as providências necessárias para assegurar que a identidade dos envolvidos e as circunstâncias do caso sejam mantidas em sigilo. Isso é fundamental para garantir a segurança e integridade dos nossos canais

de denúncia e para preservar os princípios contidos na **Seção 5** deste Procedimento.

#### **6.4 Elaboração de relatório descritivo dos resultados da Investigação**

A Comissão deverá emitir um relatório sobre a investigação conduzida. Este deverá contemplar: (a) a descrição de todas as diligências realizadas; (b) descrição dos resultados obtidos; (c) a descrição das conclusões alcançadas na investigação com base nas referidas provas; (d) quando possível, as razões que resultaram em eventual violação de norma interna (desconhecimento, ausência de controle interno efetivo, situação de conflito de interesses, má-fé, etc.); (e) caso a denúncia se confirme, quais são os potenciais impactos da violação para a imagem da Melhoramentos. Por fim, ele deverá conter as recomendações tanto de medidas corretivas para evitar novas falhas (adoção ou aprimoramento de controles internos ou de treinamento) e de medidas repressivas aplicáveis ao infrator.

Também deverá ser apontado no Relatório de Investigação se os prazos estipulados estão sendo cumpridos ou se houve algum atraso, sendo que os atrasos devem ser sempre justificados.

A Comissão encaminhará o relatório ao Comitê de Ética. O Secretário do Comitê de Ética tem o dever de armazenar tal documentação.

### **7. MECANISMOS DE PUNIÇÃO E CORREÇÃO DE VIOLAÇÕES**

Confirmada a infração, o Comitê de Ética, em conjunto com o Departamento Jurídico e o Departamento de Pessoas, deliberará sobre as medidas a serem aplicadas.

Todo Colaborador que cometer uma violação estará sujeito às seguintes medidas:

- a) participação obrigatória em programas de treinamento ou de formação;
- b) advertência verbal ou escrita;
- c) suspensão;
- d) perda parcial ou total do direito ao pagamento proveniente do plano de participação nos lucros ou resultados;
- e) reversão da função comissionada;
- f) demissão por justa causa e/ou destituição do cargo (no caso de diretores); e
- g) demais medidas previstas em regulamento interno, ou de natureza cível e criminal, conforme aplicável à infração em questão.

Na definição da pena aplicável, o Comitê levará em conta a gravidade da infração cometida, pautando-se principalmente pelos seguintes fatores:

- a) natureza da prática: se a infração é a apenas ao Código de Conduta e as Políticas da Melhoramentos ou violação à Lei;
- b) consumação: se prática chegou a ser implementada ou não;
- c) abrangência: grau de efeito no mercado;
- d) impacto sobre a imagem da Melhoramentos;
- e) vantagem pessoal: se o responsável teve ou teria alguma vantagem com a prática;
- f) boa-fé: se o responsável tinha consciência do caráter proibido da conduta; e
- g) reincidência: se o responsável já cometeu outras violações no passado.

Note-se que as medidas disciplinares aplicadas pela Melhoramentos não limitam ou substituem eventuais penalidades impostas pelas autoridades, na Lei da Empresa Limpa, na Lei de Licitações Públicas ou no Código Penal.

#### **8. RECURSO AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

Exauridos os procedimentos de investigação, constatada a infração e definidas as medidas disciplinares pelo Comitê de Ética, o Colaborador responsável pelo cometimento da infração poderá, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da ciência da decisão, mediante documento formal, apresentar recurso ao Conselho de Administração.

#### **9. PROCEDIMENTO PARA O ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS**

Após o recebimento da consulta, o Comitê de Ética terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias, para responder a consulta.

Em caso de urgência, o Comitê de Ética deverá empregar seus melhores esforços para responder a dúvida em até 48hs (quarenta oito horas).

Caso a dúvida seja endereçada de forma clara pelas políticas, a questão poderá ser elucidada de forma imediata por qualquer integrante do Departamento Jurídico. No entanto, caso a questão não seja tratada pelas políticas ou refira-se a solicitação de exceção, a questão deverá ser tratada em reunião do Comitê de Ética sendo que a solução dada ao caso deverá ser devidamente registrada em ata de reunião do Comitê e armazenada pelo Secretário.

A resposta do Comitê de Ética será divulgada internamente, sendo a identidade do consultante mantida em estrito e absoluto sigilo.

### HISTÓRICO

<b>Edição</b>	<b>Vigência:</b>	<b>Alteração:</b>
01	14/02/2019	Primeira edição da Política
02	27/06/2024	Segunda edição do Procedimento

<b>Elaborado:</b>	<b>Data</b>
Departamento Jurídico	14/02/2019
Departamento Jurídico	06/06/2024
<b>Aprovado:</b>	<b>Data</b>
Conselho de Administração	14/02/2019
Conselho de Administração	27/06/2024
<b>Próxima revisão do documento caso não haja alteração:</b>	27/06/2026

## ANEXO I

### Modelo de Relatório de Arquivamento Sumário de Denúncia

<u>Relatório de Arquivamento Sumário de Denúncia</u>		
Data de recebimento da denúncia: (dd/mm/aaaa) [●]/[●]/[●]	Referência (Número/Ano) [●]/[●]	Data do arquivamento: (dd/mm/aaaa) [●]/[●]/[●]
Nome do Denunciante	[Nome do denunciante, quando disponível, ou escrever “Denúncia Anônima”]	
Teor da Denúncia:	[Resumir denúncia e anexar cópia do inteiro teor da denúncia]	
Motivo do arquivamento de acordo com o Procedimento de Apuração de Denúncias e Consultas do Conglomerado Melhoramentos	<p>( ) a denúncia não se refere a uma suposta violação das leis vigentes ou das políticas internas da Melhoramentos praticada por Colaborador ou Terceiro que preste serviço para o Conglomerado Melhoramentos; e</p> <p>( ) a denúncia não contém as informações mínimas necessárias para que uma investigação possa ser iniciada por faltar:</p>	

## Melhoramentos

	( ) descrição mínima da prática ilegal, ( ) identificação de integrantes ou de unidade envolvida na prática.
Responsável pelo Arquivamento:	[Nome da pessoa que fez a triagem e concluiu pelo arquivamento da Denúncia]
Assinatura do Responsável:	[Assinatura da pessoa que fez a triagem e concluiu pelo arquivamento da Denúncia]
De acordo pelos demais membros do Comitê de Ética	
Data do arquivamento	