

Constituição da República Federativa do Brasil
Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção)
Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD)
Decreto Federal nº 8.420/2015
Código de Conduta Ética da BR Distribuidora
Política e Diretrizes da função Ouvidoria da BR Distribuidora (PL-0BR-00016)
Política de Segurança da Informação (PL-0BR-00004)
Programa BR de Prevenção da Corrupção (PG-0BR-00130-0)
Política de Privacidade da BR (PL-0BR-00028-0)

3.2. Documentos complementares

Consolidação da Leis do Trabalho – CLT
Lei nº 6.404 /1976 – Lei das Sociedades Anônimas
Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet)
ISO 19600:2014 – Sistema de gestão de Compliance
Política de Segurança Empresarial da Petrobras Distribuidora (PL-0BR-00007-0)
Diretrizes para o tratamento de dados pessoais nos processos e atividades da BR (PG-2BR-00119-0)
Regime Disciplinar de Empregados

4. DEFINIÇÕES

- Alta Administração: Conjunto composto pelos membros do Conselho de Administração e da Diretoria da BR.
- ACO: área de Auditoria, Compliance e Ouvidoria da BR Distribuidora.
- Apuração: Consiste na análise de fatos, levantamento de arquivos, documentos e informações, obtenção de declarações, diligências e demais providências adotadas, objetivando a reunião e consolidação de indícios, subsídios e provas para instruir o relatório conclusivo.
- Área de contato: Área que interage com a CCRO no tratamento da demanda. É, geralmente, a área responsável pelo processo tratado na demanda.
- Canal de Ética: Ferramenta de comunicação exclusiva para registro de denúncias pelos públicos interno e externo, de forma anônima ou identificada.
- CCRO: área de Compliance, Controles Internos, Risco e Ouvidoria da BR Distribuidora, subordinada estruturalmente à ACO e responsável pelo recebimento, tratamento e apuração de demandas, bem como pelo controle, monitoramento e respostas dessas.
- Conflito de interesse: Considera-se qualquer situação gerada pelo confronto entre os interesses da BR e os interesses particulares de seus empregados, que possa vir a comprometer os interesses da companhia ou influenciar de maneira imprópria o desempenho das atividades dos empregados.
- Consulta ética: Manifestação elaborada por empregado da BR para verificar possível ocorrência de conflito de interesses, inclusive no exercício de atividades

profissionais paralelas às desempenhadas na BR.

- Customer Relationship Management (CRM): Sistema corporativo utilizado para registro, armazenamento e tratamento das manifestações.
- Dado pessoal: qualquer informação que possa identificar uma pessoa natural.
- Demandas: São as denúncias registradas no Canal de Ética, as manifestações registradas no Canal de Ouvidoria e as manifestações registradas no Canal do Titular de Dados Pessoais.
- Denúncia: Relato de violação a norma interna ou externa à BR Distribuidora, atribuída a integrante da força de trabalho na condução de suas atividades laborais. A denúncia poderá abranger exclusivamente agentes externos, desde que esta esteja diretamente relacionada às atividades empresariais da BR e possa causar-lhe danos diretos. A presente definição não contempla violações de normas externas sem relação direta às atividades empresariais da BR Distribuidora.
- Denunciante: Aquele que, de forma identificada ou anônima, relata ação ou omissão que viole lei, regulamento ou norma interna da BR Distribuidora, em especial o Código de Conduta Ética da BR Distribuidora.
- Distribuição: Ato que consiste em estabelecer o analista responsável pelo tratamento da demanda recebida.
- Distribuidor: Analista responsável pela distribuição.
- Elogio: Demonstração identificada de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, atendimento recebido ou a qualidade do produto.
- Interlocutor: Colaborador definido por cada área de contato para atuar como ponto focal no tratamento e apuração de demandas.
- Manifestação: registro realizado por público de interesse para apresentar elogios, reclamações, consultas éticas, solicitações ou sugestões no âmbito da BR.
- Manifestante: integrante de público de interesse da BR, podendo ser colaborador, parceiro comercial, fornecedor, consumidor final ou contrapartes em geral.
- Núcleo de Governança de Dados da ACO: analistas da CCRO responsáveis por orientar e assessorar as áreas da BR em temas relacionados ao tratamento de dados pessoais e privacidade.
- Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço, à conduta de integrante da força de trabalho na prestação e na fiscalização desse serviço, ou à qualidade do produto. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.
- Solicitação: Pedido para adoção de providências por parte da BR. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço.
- Sugestão: Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços prestados ou do produto.
- Titular de dados: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- Tratamento de manifestação – Processamento analítico da manifestação, que consiste em receber, avaliar e analisar os fatos relatados, encaminhar à área de

contato, responder ao manifestante e, eventualmente, propor ações de melhorias correspondentes às áreas responsáveis.

- Tratamento Inicial de Protocolo (TIP): Produto elaborado pelo analista responsável pelo tratamento da denúncia. Resulta da aplicação de metodologia de análise, caracterizada por atividades de saneamento e instrução das demandas recebidas, podendo contemplar a produção de novas informações a partir de entrevistas, averiguações, etc. Tem caráter preparatório e subsidiário aos procedimentos específicos de apuração. A metodologia consiste no exame da idoneidade e da suficiência dos elementos informativos da manifestação, histórico dos fatos, pesquisa de precedentes, descrição dos problemas e das questões a abordar, bem como a demonstração do raciocínio desenvolvido.

5. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

Autoridade: BR-DJAC/ACO

Elaborar, alterar, validar e controlar: BR-DJAC/ACO/CCRO

Aprovar: BR-DJAC/ACO

6. DESCRIÇÃO

6.1 Registro das demandas

6.1.1 As manifestações devem ser registrados no Canal de Ouvidoria pelos seguintes meios:

- Formulário eletrônico: www.br.com.br/ouvidoria
- E-mail: ouvidoria@br.com.br

6.1.2 As manifestações sobre dados pessoais devem ser registradas no Canal do Titular de Dados Pessoais (Canal LGPD) pelo seguinte meio:

- Formulário eletrônico: www.br.com.br/portaldaprivacidade

6.1.3 As denúncias devem ser registradas no Canal de Ética pelos seguintes meios:

- Telefone: 0800 800 8585
- Formulário eletrônico: www.contatoseguro.com.br/brdistribuidora

6.2 Recebimento e tratamento geral das manifestações recebidas no Canal de Ouvidoria

6.2.1 A atuação do Canal de Ouvidoria se dá em segundo nível de atendimento, ou seja, após esgotadas as possibilidades de tratamento junto aos canais de atendimento sobre o assunto envolvido na manifestação (ou, excepcionalmente, quando não houver procedimentos e prazos previamente acordados para tratamento em primeiro nível). O Canal de Ouvidoria não substitui os demais canais disponibilizados pela BR Distribuidora.

6.2.1.1 São exceções à regra de atendimento em segundo nível os casos que envolvam: consultas éticas, suspeita de qualidade do combustível, adulteração de bombas, atendimento em postos revendedores, contratação de bens ou serviços, relacionamento com comunidades, gestão de crise e manifestações que envolvam articulação para posicionamento institucional da BR.

6.2.2 A CCRO dispõe de sistema corporativo de CRM, que atua no recebimento, categorização, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de gerar relatórios gerenciais e garantir a segurança das informações.

6.2.2.1 As manifestações são classificadas como consultas éticas, elogios, reclamações, solicitações ou sugestões e são registradas e armazenadas no sistema corporativo de CRM para controle, tratamento e acompanhamento junto às áreas de contato, visando obter eficiência, além de reduzir o número de documentos impressos.

6.2.3 As manifestações recebidas por contato telefônico também serão registradas no sistema corporativo de CRM. Nos casos em que o manifestante desejar falar exclusivamente com o Gerente da ACO ou com o Gerente da CCRO, deve-se verificar sua disponibilidade para atender a ligação. Caso não seja possível no momento, o analista solicitará os dados do manifestante para que possa efetuar o respectivo retorno e/ou orientar o registro eletrônico da demanda, caso seja de interesse do demandante.

6.2.4 Nos casos em que o manifestante desejar ser atendido pessoalmente, este deverá, preferencialmente, agendar previamente com o analista. Os atendimentos presenciais devem observar as disposições expressas no normativo interno aplicável.

6.2.4.1 Realizado o atendimento pessoal, este será registrado no sistema corporativo de CRM e a manifestação será classificada, tratada e acompanhada junto às áreas de contato.

6.2.5 Após o registro da manifestação, o manifestante receberá uma mensagem automática informando o recebimento do registro no Canal de Ouvidoria e fornecendo o número de protocolo da manifestação. Considerando a complexidade das questões tratadas e, principalmente, a forma personalizada de tratamento de cada caso, inicialmente, não deve ser informado o prazo para resposta ao manifestante.

6.2.6 Ao receber a manifestação, o distribuidor irá analisá-la, classificá-la e enviá-la ao analista responsável para tratamento. Quando necessário, o distribuidor orientará o analista a respeito do tratamento adequado.

6.2.6.1 A manifestação recebida que tratar de múltiplos assuntos será desmembrada e registrada separadamente, para otimização do tratamento.

6.2.6.2 As manifestações que contenham termos inadequados ou inapropriados terão

os textos avaliados e devidamente ajustados à denominada “linguagem cidadã” (cortês, clara e objetiva) antes do envio para tratamento junto às áreas. Dependendo das expressões de baixo calão utilizadas, as manifestações serão arquivadas sumariamente, sem exame de seu mérito.

6.2.6.3 Na hipótese de o distribuidor identificar que a manifestação registrada não é de atribuição da CCRO, mas de alguma das centrais de primeiro nível de atendimento (ex: SAC, Premmia, Central do Revendedor, central de atendimento do plano de saúde, áreas de gestão de pessoas, etc), esse irá encerrar o protocolo sem a análise de seu mérito, orientando o manifestante sobre a central de atendimento correta e direcionando o caso internamente para análise desta, quando possível.

6.2.7 O Gerente da CCRO será consultado sobre as manifestações que abordem temas sensíveis e de alta complexidade, previamente ao encaminhamento interno, bem como na fase de resposta final.

6.3) Tratamento específico das manifestações de elogio, reclamação, sugestão e solicitação

6.3.1 Ao iniciar o tratamento, o analista deve registrar as informações pertinentes no sistema corporativo de CRM e identificar o fato motivador do relato apresentado pelo manifestante para posterior detalhamento e elaboração de questões elucidativas.

6.3.1.1 Caso a manifestação não apresente o mínimo de informações necessárias para tratamento, o analista irá acionar o manifestante para complementação, que depois de recebida, será inserida no histórico do referido protocolo.

6.3.1.2 A manifestação que não for complementada será encerrada no sistema. Caso o manifestante apresente a complementação a destempo, uma nova manifestação será criada, com novo número de protocolo.

6.3.2 Feito o tratamento inicial, o analista encaminhará a demanda ao interlocutor da área de contato, para verificação e providências, e indicará o prazo razoável para análise da manifestação, que deverá considerar os níveis de serviço (indicadores corporativos) previamente acordados.

6.3.3.1 Caso o analista não tenha retorno até o 20º dia após o vencimento do prazo concedido ao interlocutor, deverá acionar o gerente da CCRO e solicitará seu apoio no tratamento da manifestação junto à área de contato.

6.3.4 Não sendo possível ou oportuno atender à manifestação, o interlocutor deverá apresentar justificativa ou solicitar novo prazo para resposta, a fim de garantir transparência ao processo.

6.3.5 Após o recebimento da resposta, o analista avaliará se os dados informados e as providências adotadas atendem à manifestação apresentada, se todos os temas

abordados foram analisados e respondidos pela área de contato, bem como se estão balizadas em legislação brasileira ou normas internas ou orientações da BR Distribuidora.

6.3.6 A mensagem conclusiva ao manifestante será elaborada pelo analista e deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.

6.4 Tratamento específico das consultas éticas

6.4.1 Ao iniciar o tratamento, o analista deve registrar as informações pertinentes no sistema corporativo de CRM e identificar o fato motivador do relato apresentado pelo consulente para posterior detalhamento e elaboração de questões elucidativas.

6.4.2 O analista deverá formular perguntas específicas ao consulente, com o objetivo de esclarecer as questões relacionadas ao conflito de interesses vivenciado. As respostas deverão ser inseridas no histórico do referido protocolo.

6.4.2.1 A consulta que não for complementada será encerrada no sistema. Caso o consulente apresente a complementação a destempo, uma nova consulta será criada, com novo número de protocolo.

6.4.3 O analista dará conhecimento do inteiro teor da consulta ao gestor imediato do demandante, especialmente quando se tratar de consulta ética relacionada ao desenvolvimento de atividade particular paralela à profissional, para que este analise e verifique se há conflito entre a situação exposta na consulta e as atividades profissionais desenvolvidas pelo demandante.

6.4.4 Caso seja necessário, no decorrer da análise da consulta ética, o analista poderá solicitar o apoio de outras áreas especializadas da companhia.

6.4.5 Na hipótese de haver divergência de entendimento entre a CCRO e o gestor/área envolvido a respeito do tratamento a ser conferido, o caso deverá ser encaminhado à Comissão de Ética da BR para análise.

6.4.6 Após o tratamento da demanda, o analista deverá emitir resposta conclusiva, embasada nas normas e nos padrões aplicáveis ao caso, em especial no Código de Conduta Ética da BR Distribuidora, e na resposta do gestor imediato do consulente e de outras áreas especializadas ouvidas, inclusive da Comissão de Ética, se for o caso.

6.4.6.1 A resposta ao consulente deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.

6.4.7 Nos casos em que se entenda que a conduta do consulente enseja potencial conflito de interesses, mas que este é passível de mitigação, o gestor e o empregado consulente, com eventual apoio da CCRO e da Diretoria de Gente e Gestão, poderão

elaborar um plano de ação.

6.4.7.1 É dever do gestor imediato acompanhar e fiscalizar, periodicamente, o devido cumprimento do plano de ação pelas partes envolvidas. Caso o gestor identifique descumprimento das condutas avençadas, este deverá reportar imediatamente à CCRO.

6.5 Recebimento e tratamento das manifestações sobre dados pessoais

6.5.1 A BR oferece aos seus públicos interno e externo o Canal do Titular de Dados Pessoais (Canal LGPD), exclusivo para o recebimento de solicitações envolvendo direitos dos titulares de dados pessoais.

6.5.1.1 Todas as manifestações sobre dados pessoais devem ser obrigatoriamente registradas no Canal LGPD. Caso a manifestação seja recebida por outros meios (via física, e-mail ou outros canais), sem que haja registro neste canal, o manifestante deverá ser comunicado para que registre formalmente no canal competente. Não haverá migração das manifestações de dados pessoais recebidas em outros canais para o Canal LGPD. Também não haverá registro de ofício no Canal LGPD por integrantes da CCRO.

6.5.2 A CCRO dispõe de sistema corporativo de GRC, que atua no recebimento, categorização, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações sobre dados pessoais, além de gerar relatórios gerenciais e garantir a segurança das informações.

6.5.3 Ao receber a manifestação sobre dados pessoais, o analista deve identificar o fato motivador da mesma e, se entender necessário, solicitar maiores explicações, confirmações de titularidade ou detalhes que sejam necessários para o tratamento da manifestação.

6.5.4 O analista deverá dar conhecimento à área de contato, responsável pelo assunto em questão, para que esta analise e responda a manifestação, dentro de um prazo razoável.

6.5.5 Após esta análise, o analista deverá validar a resposta recebida junto ao Núcleo de Governança de Dados da ACO, e emitir resposta conclusiva, preferencialmente, antes de a manifestação completar 10 dias úteis, embasada nas normas e nos padrões aplicáveis ao caso.

6.5.6 A mensagem conclusiva ao manifestante será elaborada pelo analista e deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.

6.6 Recebimento e tratamento das denúncias

6.6.1 A BR Distribuidora oferece aos seus públicos interno e externo um Canal de Ética, exclusivo para o recebimento de denúncias.

6.6.1.1 O Canal de Ética constitui a principal forma de detecção de irregularidades no âmbito do Comitê de Auditoria Estatutário da BR Distribuidora e se encontra sob a responsabilidade direta da ACO, que é subordinada funcionalmente ao referido comitê.

6.6.1.2 O Canal de Ética é gerido por empresa contratada, independente e especializada neste serviço, de modo a reforçar a independência e confidencialidade da ferramenta.

6.6.1.3 O Canal de Ética deverá funcionar por 24 horas nos 365 dias do ano e o registro das denúncias poderá ser realizado de forma anônima ou identificada.

6.6.1.4 Todas as denúncias recebidas por meio do Canal são sigilosas e confidenciais, devendo ser analisadas e tratadas pelos analistas da CCRO e, quando necessário, em conjunto com os profissionais designados para tal atribuição.

6.6.1.5 Os analistas da CCRO que tiverem acesso ao sistema corporativo do Canal de Ética deverão assinar termo de compromisso de manutenção de sigilo, se comprometendo a preservar o sigilo das informações contidas nas denúncias e apurações.

6.6.2 O tratamento de denúncias consiste em receber, triar, distribuir, apurar ou enviar para apuração, acompanhar, analisar as conclusões e comunicar ao denunciante o resultado, além de, quando for o caso, sugerir recomendações de medidas disciplinares e/ou de melhorias nos processos ou normativos internos, para todas as denúncias que apontam possível não conformidade ou violação de lei, regulamento ou norma interna da BR Distribuidora.

6.6.2.1 A CCRO é responsável pelo recebimento e tratamento de todas as denúncias reportadas ao Canal de Ética, com exceção daquelas que reportem irregularidades envolvendo integrantes da Alta Administração, do Conselho Fiscal, os Gerentes da ACO, da CCRO e da Auditoria, além daquelas que envolvam os analistas da CCRO que tratam denúncias.

6.6.3 Todas as denúncias devem ser obrigatoriamente registradas no Canal de Ética da BR Distribuidora. Caso a denúncia seja recebida por outros meios (via física, e-mail ou outros), sem que haja registro no Canal de Ética, o manifestante deverá ser comunicado, para que registre formalmente no canal. Caso o denunciante não o faça ou não seja possível contatá-lo, deverá ser avaliado o teor da denúncia para que, discutido o caso com o Gerente da ACO ou da CCRO, seja realizada a inclusão de ofício no Canal de Ética.

6.6.3.1 Caso os integrantes da Alta Administração recebam diretamente denúncias, estes deverão responder ao denunciante que o registro deve ser feito no Canal de

Ética, indicando contato com a ACO ou a CCRO para mais esclarecimentos. Não obstante, caso entendam pertinente, os integrantes da Alta Administração poderão enviar a íntegra da denúncia ao Gerente da ACO ou da CCRO, para que, discutido o caso, seja realizada a inclusão de ofício no Canal de Ética.

6.6.4 Ao receber a denúncia, o distribuidor realizará a triagem para verificar se a demanda realmente se trata de denúncia ou se deve ser reclassificada para algum tipo de manifestação.

6.6.4.1 As manifestações registradas no Canal de Ética referentes a assuntos de responsabilidade da CCRO (ex: qualidade do combustível, adulteração de bomba, mau atendimento, contratação de bens ou serviços...), serão reclassificadas, migradas e tratadas no sistema corporativo de CRM. Neste caso, o distribuidor deverá encerrar a demanda no Canal de Ética informando ao demandante que o relato foi reclassificado e encerrado naquele canal, bem como esclarecendo sobre a reclassificação, enviando o número de protocolo gerado pelo sistema de CRM e o acompanhamento da manifestação junto ao Canal de Ouvidoria.

6.6.4.2 As demandas registradas no Canal de Ética referentes às centrais de primeiro nível de atendimento (SAC, Premmia, Central do Revendedor, central de atendimento do plano de saúde, áreas de gestão de pessoas, etc) ou manifestações sobre dados pessoais serão finalizadas neste canal, sem reclassificação ou migração para o sistema corporativo de CRM, devendo o manifestante ser orientado sobre o canal de contato correto.

6.6.5 Feita a triagem, o distribuidor fará a classificação da denúncia no sistema corporativo do Canal de Ética e a direcionará ao analista competente.

6.6.5.1 As denúncias são classificadas em gêneros e espécies, de acordo com Árvore de Classificação de Denúncias da BR. Os quatro gêneros são: fraude e corrupção; danos patrimoniais; violência no trabalho e violações às normas de segurança, meio ambiente e saúde e às normas de segurança da informação.

6.6.6 Ao receber a denúncia, o analista deverá registrar as informações no sistema corporativo do Canal de Ética e atribuir grau de risco a esta, de acordo com a matriz de classificação de grau de risco de denúncias da CCRO. As denúncias podem ser classificadas em grau de risco alto, médio ou baixo.

6.6.6.1 O grau de risco atribuído à denúncia é um fator relevante para determinar sua ordem na distribuição das apurações, bem como para determinar o nível de reporte do acompanhamento desta.

6.6.7 Após o registro das informações e a atribuição de grau de risco, o analista elaborará o Tratamento Inicial do Protocolo, de modo a verificar se a denúncia apresenta informações idôneas e suficientes à apuração dos fatos descritos.

6.6.7.1 Caso o analista entenda ser pertinente, poderá, por meio do sistema

corporativo do Canal de Ética, contatar o denunciante para a obtenção de mais informações. Ao contata-lo, o analista deverá fornecer-lhe o prazo para responder às perguntas formuladas.

6.6.7.2 Na elaboração do Tratamento Inicial do Protocolo, o analista verificará a pertinência da manifestação à companhia, existência de precedentes direta ou indiretamente relacionados ao objeto da denúncia e qualificação do denunciante e do denunciado. O analista deverá analisar o conteúdo da denúncia contemplando coerência, coesão e verossimilhança do relato, em especial a compreensão da área ou do processo em que a denúncia se insere. Além disso, o analista deverá verificar se o relato apresentado permite a apuração dos fatos, reunindo informações mínimas sobre a materialidade e a autoria.

6.6.7.3 Para que a denúncia seja admitida e possa deflagrar trabalho de apuração interna deve, no mínimo, apontar violação de norma interna ou externa (desde que diretamente relacionada às atividades empresariais da BR), atribuída à integrante da força de trabalho na condução de suas atividades laborais ou que, no caso de envolvimento exclusivo de atores externos, seja relacionada às atividades empresariais da BR, causando danos diretos à mesma.

6.6.8 Na elaboração do Tratamento Inicial do Protocolo, o analista poderá adotar medidas sumárias de verificação, com prudência e discricção, sem instauração de trabalho de apuração interna, destinadas a conferir a plausibilidade dos fatos nela denunciados. O analista poderá levantar informações (internas e, quando públicas, externas), incluindo informações pessoais de acesso restrito.

6.6.8.1 Exemplos não exaustivos de informações internas:

- a) Informação pessoal e profissional dos colaboradores e terceiros: medidas disciplinares; licenças e ausências do trabalho; registro de avaliação de performance; histórico de navegação na web; controle de entrada e saída; etc.
- b) Dados de fornecedores e prestadores de serviço: solicitantes de compras; gestores de contrato;
- c) Processos de cotação e compra de serviços e produtos;
- d) Dados e relatórios gerenciais: relatórios e resultados pesquisa de ambiência, entre outros;

6.6.8.2 Exemplos não exaustivos de informações externas:

- a) Consultas a Junta Comercial; Cartório de Imóveis; DETRAN, etc.
- b) Entrevistas;
- c) Diligências em campo,
- d) Cliente oculto.
- e) Processos Judiciais e administrativos junto aos órgãos de controle, como CGU, TCU e Ministério Público.

6.6.9 A qualquer tempo, o Gerente da ACO pode, de ofício ou sob solicitação, expedir

recomendações e solicitar providências visando a proteção do denunciante e do próprio tratamento da denúncia, de modo a evitar obstruções e retaliação. O Gerente da ACO poderá, inclusive, adotar providências para o afastamento do denunciante ou do denunciado de suas atividades e/ ou processos pelos quais seja responsável, de forma preventiva e temporária.

6.6.10 A denúncia será arquivada, caso:

- a) não apresente informações idôneas mínimas de autoria e/ou materialidade que permitam a sua apuração;
- b) o denunciado, os fatos descritos ou a matéria abordada não possuam relação direta com a BR e/ou com as suas atividades;
- c) os fatos descritos ou a matéria abordada já estejam sob a apreciação ou já tenham sido decididas pelo Poder Judiciário;
- d) os fatos descritos ou a matéria abordada já tenham sido objeto de outro trabalho de apuração.

6.6.11 Na hipótese de a denúncia não conter informações mínimas a respeito da autoria e/ou materialidade, antes de opinar pelo arquivamento, o analista deverá solicitar informações adicionais ao denunciante, nos termos do item 6.6.7.1. Persistindo a ausência de informações idôneas e suficientes, o analista prosseguirá com a indicação de arquivamento.

6.6.12 Após o arquivamento, o analista registrará as informações no sistema corporativo do Canal de Ética e comunicará ao denunciante sobre o arquivamento, bem como, quando for o caso, o orientará a registrar nova denúncia com as informações mínimas necessárias para o seu tratamento.

6.6.13 As denúncias arquivadas serão registradas em planilha de controle e passarão a integrar o banco de denúncias da CCRO.

6.6.13.1 O banco de denúncias permite ao analista o rápido acesso às informações de todas as denúncias arquivadas, em especial de seus elementos e das pessoas denunciadas.

6.6.13.2 Caso a CCRO, posteriormente, receba mais informações atinentes à irregularidade reportada em alguma das denúncias arquivadas, o analista, a partir das informações obtidas na denúncia arquivada e em outras fontes, poderá registrar um novo protocolo no Canal de Ética.

6.6.14 As denúncias que contenham informações mínimas sobre materialidade e autoria da irregularidade reportada serão encaminhadas à respectiva área responsável pela apuração, acompanhada do Tratamento Inicial de Protocolo.

6.6.14.1 Caso a área responsável pela apuração da denúncia não seja a CCRO, ao encaminhar a denúncia à área responsável, o analista deverá preservar a identidade

do denunciante.

6.6.15 O tema envolvido na denúncia determinará a área responsável pela apuração da denúncia, conforme previsto na Árvore de Classificação de Denúncias da BR.

6.6.15.1 As denúncias de fraude e corrupção e de violência no trabalho sempre serão apuradas pela própria CCRO.

6.6.16. As denúncias deverão ser apuradas, preferencialmente, em um prazo de até 50 (cinquenta) dias úteis, contados a partir do recebimento pela área responsável pela apuração.

6.6.16.1 Caso o prazo supramencionado não seja suficiente para apurar a denúncia, o responsável pela apuração deverá comunicar a sua estimativa de prazo, o que permite a CCRO atualizar o denunciante a respeito do andamento da apuração e monitorar o tratamento da denúncia.

6.6.16.2 Encerrado o prazo negociado com o responsável pela apuração sem resposta, o analista entrará em contato, solicitando um posicionamento e, se necessário, reprogramando o prazo.

6.6.17 Finda a apuração, a área responsável deverá informar:

- a) o objeto do trabalho de apuração realizado;
- b) os testes realizados no trabalho de apuração;
- c) o resultado dos testes, discriminando a confirmação ou não de todos os itens avaliados;
- d) eventuais medidas a serem implementadas em razão dos achados no trabalho de apuração.

6.6.18 O relatório emitido pela área deve ser examinado criticamente, observando se o cerne da denúncia foi efetivamente apurado. Sempre que necessário, o analista, orientado pelo Gerente da CCRO, deve devolver a denúncia à área de apuração para que a resposta seja complementada ou retificada, considerando:

- a) análise das fragilidades identificadas na apuração;
- b) observância das recomendações;
- c) envolvimento de áreas da empresa para definição de planos de ação.

6.6.19 O relatório do trabalho de apuração de denúncia é documento confidencial, cabendo à CCRO zelar por seu sigilo.

6.6.19.1 O pedido de acesso ao relatório feito por pessoa externa à CCRO deverá ser fundamentado, devendo o requerente justificar de forma clara seu interesse na obtenção do documento, bem como sua legitimidade para formular o pedido. Todos os pedidos serão avaliados pelo Gerente da ACO ou da CCRO que, estando de acordo

com a divulgação, determinará que esta ocorra por meio de cópia controlada e mediante a assinatura de termo de confidencialidade.

6.6.19.2 Em atenção às políticas de Segurança da Informação e de Privacidade da BR, antes de conceder acesso do relatório ao requerente, o analista deverá observar se há exposição de dados pessoais ou informações sensíveis da companhia. Caso haja, estes deverão ser tarjados, de forma a preservar tais dados e informações.

6.6.20 Recebido o relatório de apuração pela CCRO, o analista responsável deverá elaborar resposta conclusiva e enviá-la ao denunciante, por meio do Canal de Ética, em até dois dias úteis.

6.6.20.1 Em atenção às políticas de Privacidade e de Segurança da Informação da BR, na resposta conclusiva enviada ao denunciante não devem ser informados dados pessoais nem informações sensíveis da Companhia, salvo em casos específicos e excepcionais.

6.6.20.2 A mensagem conclusiva ao denunciante será elaborada pelo analista e deverá ser cortês, clara e objetiva. As informações enviadas devem ser precisas, de maneira a garantir sua conformidade e compreensão.

6.6.21. O protocolo deve ser encerrado imediatamente após o envio da resposta conclusiva ao demandante.

6.6.22 Buscando preservar a integridade do Canal de Ética, a CCRO manterá os seguintes controles internos:

a) CDE 01 Revalidação dos acessos ao sistema da empresa gestora do canal de ética (Gestão de Acessos)

Os acessos dos usuários ao sistema da empresa contratada para recepcionar as denúncias da BR são revalidados pelo analista designado ou pelo gerente responsável. Os acessos indevidos são removidos após sinalização do analista à empresa. O processo de concessão e revogação de acessos da BR ao acervo de denúncias é centralizado e suportado com as respectivas documentações inerentes à realização da atividade. Adicionalmente, os registros em nosso Canal de Ética, operado pela empresa Contato Seguro, são identificados por um número, que segue uma ordem sequencial.

b) CDE02 Justificativa e Concordância de manifestação ou reclamação recebida

Detecção de denúncias que foram reclassificadas como reclamação ou outro tipo de manifestação diversa de denúncia, se receberam o de acordo do analista designado ou do gerente responsável, e se estão cadastradas no sistema apropriado para seu acompanhamento e tratamento. Levantamento junto ao arquivo fornecido pelo sistema de todos os protocolos que sofreram classificação diversa de denúncia, sua justificativa, a concordância e novo registro para o devido tratamento. Análise e correção de eventuais inconsistências encontradas.

- c) CDE05 Conferência e Encaminhamento para Equipe de Apuração das denúncias de fraude e corrupção
Detecção se todas as denúncias de fraude e corrupção que possuem elementos mínimos para apuração foram encaminhadas para a equipe de Apuração. Análise e correção de eventuais inconsistências encontradas.
- d) CDE08 Reporte à Alta Administração
Reportar as denúncias de fraude e corrupção, periodicamente, em forma de relatório integrado ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração, fornecendo condições à Alta Administração para o monitoramento das questões que lhe chegam em relação àqueles assuntos, com ênfase nos aspectos qualitativos e análises de dados de forma a reforçar a atuação da DJAC/ACO e a levar à gestão elementos para sua atuação estratégica.

6.7. Atribuições referentes às atividades de execução deste normativo:

6.7.1 Compete ao Gerente da ACO:

- a) Determinar, supervisionar e orientar o processo de tratamento de demandas.
- b) Orientar os parâmetros de reporte à Alta Administração.
- c) Reportar ao Comitê de Auditoria Estatutário da BR sobre as denúncias de fraude e corrupção que ofereçam riscos de imagem para a companhia, de acordo com a classificação obtida em matriz de classificação de risco.
- d) Assegurar o devido tratamento das manifestações mais complexas e relevantes, cujos impactos sejam potencialmente danosos à BR.
- e) Gerir as interfaces com as unidades da BR que atuam no processo de tratamento das demandas recebidas pela CCRO, podendo delegar a empregado especificamente designado.

6.7.2 Compete ao Gerente da CCRO, podendo delegar a empregado especificamente designado:

- a) Gerir o processo de tratamento de demandas.
- b) Gerir a extração de dados sobre as demandas para elaboração dos relatórios periódicos à Alta Administração, bem como para os reportes eventuais que sejam solicitados à CCRO.
- c) Gerir os canais de comunicação e analisar as demandas recebidas.
- d) Receber as demandas, reclassificando-as quando necessário e distribuindo-as à equipe para tratamento, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- e) Acompanhar o trâmite dos protocolos, observando os prazos de apuração e de resposta aos denunciadores.
- f) Orientar e supervisionar a cobrança das áreas de apuração, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.
- g) Orientar e supervisionar o encerramento das demandas, de acordo com os fluxos e prazos estabelecidos neste padrão.

- h) Reunir os dados quantitativos e qualitativos que permitam mapear os temas e assuntos das denúncias que tramitam pela BR Distribuidora, o resultado de sua apuração e as respectivas consequências, permitindo o reporte à Alta Administração.

6.7.3 Compete ao analista:

- a) Realizar a atividade precípua de análise das demandas, de acordo com os padrões vigentes e as orientações recebidas.
- b) Realizar as tarefas pertinentes à análise, entre outras, preencher os campos do sistema, conferindo-os e atualizando-os periodicamente.
- c) Encaminhar os protocolos às áreas de apuração, de acordo com o fluxo e com os prazos estabelecidos neste padrão, cobrando a respectiva resposta sempre que expirado o prazo de apuração.
- d) Solicitar informações ao demandante, quando necessário, atualizando-o sobre o estágio de tratamento da demanda.
- e) Reclassificar a demanda, quando necessário.
- f) Controlar o prazo de resolução de suas respectivas demandas.
- g) Encerrar as demandas, de acordo com o fluxo e os prazos estabelecidos neste padrão.
- h) Comunicar ao Gerente da CCRO os eventos que impliquem o descumprimento do fluxo e dos prazos estabelecidos neste padrão.

7. REGISTROS

Não aplicável

8. ANEXOS



Anexo – Fluxo geral do Canal de Ética - Canal de Ética.png

SUMÁRIO DE REVISÕES		
REV.	Data	DESCRIÇÃO E/OU ITENS ATINGIDOS
0	23/02/2021	Emissão Original

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

ELETRÔNICA

BR-DJAC/ACO

Deve-se dar prioridade à consulta a padrões através do SINPEP, evitando a sua impressão

IMPRESSA

DESTINATÁRIOS

[Clique aqui para acessar ou fechar as informações sobre declaração](#)

*** * * ÚLTIMA FOLHA DO PADRÃO * * ***