



Política do canal ouvir você

2026

- 1** Objetivo
- 2** Abrangência
- 3** Princípios
- 4** Finalidade do Canal
- 5** O que não deve ser registrado no Canal
- 6** Formas de Registro
- 7** Informações importantes e que devem constar na denúncia
- 8** Confidencialidade
- 9** Proteção ao denunciante
- 10** Denúncias de má-fé
- 11** Tratamento das denúncias
- 12** Investigações
- 13** Possíveis medidas decorrentes da denúncia procedente
- 14** Responsabilidades
- 15** Proteção de dados
- 16** Penalidades
- 17** Disposições Finais
- 18** Atuação Conjunta com a CIPA
- 19** Prazos de Tratamento das Denúncias
- 20** Apuração de Denúncias Envolvendo a Alta Administração
- 21** Monitoramento, Indicadores e Melhoria Contínua
- 22** Indicadores de Desempenho
- 23** Relatórios Gerenciais
- 24** Compromisso com a Melhoria Contínua
- 25** Disposições Finais

1

OBJETIVO

1.1 A presente Política tem como objetivo estabelecer as diretrizes para utilização do Canal de Denúncias “Ouvir Você”, instrumento oficial da CENEGED destinado ao recebimento, tratamento, apuração e acompanhamento de denúncias, reclamações, sugestões e relatos relacionados a condutas que possam contrariar:

- O Código de Ética e Conduta da CENEGED;
- As Políticas, procedimentos e cartilhas da CENEGED;
- A legislação vigente;
- Os princípios de integridade, ética, transparência e respeito que norteiam as atividades da CENEGED.

1.2 O Canal “Ouvir Você” constitui importante ferramenta de prevenção, detecção e combate a irregularidades, contribuindo para um ambiente de trabalho íntegro, seguro e respeitoso.

2

ABRANGÊNCIA

2.1 Esta Política aplica-se a todos os colaboradores da CENEGED, independentemente do nível hierárquico, cargo, função ou local de atuação, assim como, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros comerciais, empresas contratadas e demais terceiros que atuem em nome da CENEGED.

3

PRINCÍPIOS

3.1 O Canal “Ouvir Você” é conduzido com base nos seguintes princípios:

- Confidencialidade;
- Imparcialidade;
- Transparência;
- Impessoalidade;
- Legalidade;
- Prestação de contas;
- Sustentabilidade;
- Interesse institucional da CENEGED.

FINALIDADE DO CANAL

O Canal destina-se ao recebimento de relatos envolvendo, entre outros:

4.1 Assédio

- Assédio moral;
- Assédio sexual;

4.2 Discriminação

- Raça;
- Etnia;
- Cor;
- Gênero;
- Identidade de gênero;
- Orientação sexual;
- Religião;
- Idade;
- Deficiência;
- Origem;
- Qualquer outra forma de discriminação.

4.3 Fraudes

- Fraudes financeiras;
- Fraudes trabalhistas;
- Falsificação de documentos;
- Manipulação de registros;
- Apropriação ou uso indevido de recursos.

4.4 Corrupção

- Pagamento de vantagens indevidas;
- Suborno;
- Favorecimento ilícito;
- Quaisquer formas de corrupção.

4.5 Conflito de Interesses

Situações que possam comprometer a imparcialidade das decisões da empresa.

4.6 Violação das políticas internas

Descumprimento de:

- Código de Ética;
- Políticas corporativas;
- Normas internas;
- Procedimentos operacionais.

4.7 Outras irregularidades

- Furtos;
- Desvios de patrimônio;
- Uso inadequado dos recursos da empresa;
- Violação à LGPD;
- Riscos ambientais;
- Riscos à saúde e segurança;
- Qualquer comportamento incompatível com os valores da CENEGED.

O QUE NÃO DEVE SER REGISTRADO NO CANAL

5.1 O Canal não deve ser utilizado para:

- Reclamações de natureza exclusivamente operacional;
- Solicitações administrativas;
- Dúvidas sobre benefícios;
- Demandas de Departamento Pessoal sem indícios de irregularidades;
- Demandas de Recursos Humanos sem indício de irregularidades;
- Demandas de qualquer setor sem indícios de irregularidades;
- Situações que não ocorreram.

FORMAS DE REGISTRO

6.1 O denunciante poderá realizar seu relato por meio dos seguintes canais oficiais disponibilizados pela CENEGED:

- WhatsApp – 85 99111.8808 (apenas para recebimento de mensagens de texto);
- E-mail – ouvirvoce@ceneged.com.br;
- Plataforma Feedz – apenas para os colaboradores, por meio do link <https://app.feedz.com.br>

6.2 As denúncias poderão ser:

- Identificadas;
- Anônimas.

7

INFORMAÇÕES IMPORTANTES E QUE DEVEM CONSTAR NA DENÚNCIA

7.1 Sempre que possível, o denunciante deverá informar:

- Descrição detalhada dos fatos;
- Data ou período;
- Local da ocorrência;
- As pessoas envolvidas;
- Possíveis testemunhas;
- Provas do fato descrito;
- Qualquer evidência que seja possível identificar a autoria e fatos denunciados.

7.2 Quanto mais completa for a denúncia, maior a possibilidade de uma apuração eficiente.

7.3 Naqueles casos que as denúncias forem enviadas sem evidências dos fatos, e não ser possível averiguarmos com segurança a situação denunciada, informaremos ao denunciante que devido a insuficiência de provas não iremos prosseguir com as tratativas.

7.4 Todas as tratativas internas respeitarão os princípios do **devido processo legal, presunção de inocência e legalidade**.

8

CONFIDENCIALIDADE

8.1 A CENEGED assegura o tratamento confidencial das informações recebidas.

8.2 O recebimento da denúncia é restrito ao setor de Relações Trabalhistas/Compliance, sendo direcionado às pessoas autorizadas para conduzir a apuração.

8.3 As informações serão utilizadas exclusivamente para fins investigativos.

9

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

9.1 A CENEGED não admite qualquer forma de retaliação contra pessoas que, agindo de boa-fé, realizem denúncias ou participem das investigações.

10

DENÚNCIAS DE MÁ-FÉ

10.1 A realização intencional de denúncias falsas, com o objetivo de prejudicar terceiros, constitui violação ao Código de Ética e Conduta e poderá resultar em medidas disciplinares, assim como, responsabilização civil e criminal, quando cabível.

10.2 O simples fato da denúncia não ser confirmada não caracteriza má-fé.

11

TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

11.1 Após o recebimento, a denúncia seguirá as seguintes etapas:

- Registro;
- Anonimização das informações do denunciante; (consiste em ocultar as informações que possam vir a identificar o autor da denúncia)
- Análise preliminar;
- Classificação de risco – BAIXO, MÉDIO, ALTO E CRÍTICO;
- Definição da área responsável;
- Investigação;
- Emissão de orientação quanto as medidas a serem tomadas contra o denunciado, quando aplicável;
- Emissão de relatório conclusivo.

11.2 O anonimato será garantido ao denunciante sempre que for solicitado.

11.3 As pessoas envolvidas no processo investigativo terão protegidas suas identidades para que não sofram nenhuma abordagem por parte do denunciado.

11.4 Quando a denúncia for direcionada a colaborador(a) do setor de Relações Trabalhistas/Compliance, ou houver algum evidente conflito de interesse, a denúncia será direcionada ao Diretor Administrativo, garantindo a imparcialidade e integridade do Canal.

12

INVESTIGAÇÃO

12.1 As investigações serão conduzidas de forma técnica, imparcial, independente, objetiva e sempre pautada em evidências.

12.2 Poderão ser realizadas entrevistas, análise documental, auditorias, coleta de evidências e diligências internas.

POSSÍVEIS MEDIDAS DECORRENTES DA DENÚNCIA PROCEDENTE

13.1 Quando confirmadas irregularidades, poderão ser adotadas medidas como:

- Feedback escrito;
- Treinamento;
- Revisão de processos;
- Advertência;
- Suspensão;
- Desligamento;
- Ressarcimento de prejuízos;
- Demais medidas previstas em lei.

RESPONSABILIDADES

14.1 Colaboradores:

- Agir com ética;
- Comunicar irregularidades de que tenham conhecimento;
- Colaborar com investigações;
- Não utilizar o Canal para prejudicar alguém de forma intencional;
- Preservar a confidencialidade dos processos.

14.2 Gestores:

- Orientar sobre o uso do Canal;
- Promover ambiente de respeito;
- Colaborar com as investigações;

14.3 Reclamações Trabalhistas/Compliance:

- Administrar o Canal;
- Receber as denúncias;
- Realizar análise preliminar;
- Conduzir ou coordenar as investigações;
- Preservar o sigilo;
- Elaborar relatórios.

14.4 Diretoria:

- Garantir a independência do Canal;
- Apoiar as investigações.

15

PROTEÇÃO DE DADOS

15.1 O tratamento das informações observará a Lei geral de Proteção de dados (Lei nº 13.709/2018), garantindo que os dados pessoais sejam utilizados exclusivamente para as finalidades da investigação e armazenados de forma segura.

16

PENALIDADES

16.1 O descumprimento desta Política poderá resultar na aplicação das medidas disciplinares previstas no Código de Ética e Conduta da CENEGED, sem prejuízo das responsabilidades civis, administrativas e penais cabíveis.

17

INTEGRAÇÃO AO PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS - PGR

17.1 O Canal de Denúncias “Ouvir Você” integra os mecanismos de identificação, prevenção e tratamento de riscos ocupacionais e organizacionais da CENEGED, compondo uma importante ferramenta de suporte ao Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), em conformidade com o disposto no capítulo 1.5 da Norma Regulamentadora nº 1 (NR-1).

17.2 As informações provenientes das denúncias poderão subsidiar a identificação de perigos, a avaliação de riscos e a definição de medidas preventivas e corretivas.

17.3 Os dados obtidos por meio do Canal poderão ser utilizados, de forma consolidada e preservando-se a confidencialidade das pessoas envolvidas, para atualização do Inventário de Riscos Ocupacionais e dos respectivos Planos de ação do PGR.

ATUAÇÃO CONJUNTA COM A CIPA

18.1 Sempre que as denúncias envolverem situações relacionadas à saúde, segurança, assédio, violência ou riscos ocupacionais, a área de Reclamações Trabalhistas/Compliance poderá promover atuação integrada com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA, observando-se os princípios da confidencialidade e da proteção dos envolvidos.

18.2 Compete à CIPA, quando acionada:

- Contribuir para identificação de riscos ocupacionais;
- Participar da proposição de medidas preventivas;
- Acompanhar a implementação das ações corretivas relacionadas ao ambiente de trabalho;
- Apoiar campanhas educativas voltadas à prevenção do assédio, violência e demais riscos psicossociais;
- Contribuir para o fortalecimento da cultura de prevenção e respeito no ambiente organizacional.

18.3 A participação da CIPA não terá acesso à identidade do denunciante quando esta informação não for necessária à adoção das medidas preventivas ou corretivas.

PRAZOS DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

19.1 A CENEGED compromete-se a conduzir as manifestações recebidas pelo Canal “Ouvir Você” com tempestividade, observando os seguintes prazos orientativos:

ETAPA	PRAZO
Registro da denúncia	Imediato
Confirmação de recebimento ao denunciante	Imediato
Triagem e classificação inicial	Até 5 dias úteis
Início da investigação	Logo após a fase de triagem e classificação
Conclusão da investigação	Até 45 dias corridos
Prorrogação excepcional da investigação	Até 45 dias corridos, mediante justificativa formal
Comunicação da investigação e tratativas ao denunciante	Até 10 dias úteis após a conclusão

19.2 Os prazos poderão ser excepcionalmente prorrogados em razão da complexidade da apuração, necessidade de diligências adicionais, obtenção de documentos, realização de entrevistas ou fatores externos que impeçam a conclusão dentro do prazo inicialmente previsto.

APURAÇÃO DE DENÚNCIAS ENVOLVENDO A ALTA ADMINISTRAÇÃO

20.1 As denúncias que envolvam membros da Diretoria ou os responsáveis pela área de Reclamações Trabalhistas/Compliance, observarão rito especial de apuração, assegurando independência, imparcialidade e ausência de conflito de interesses.

20.2 Nesses casos:

I – a denúncia será imediatamente classificada como CRÍTICO (ALTA SENSIBILIDADE) ;
II – a denúncia será direcionada para o Comitê de ESG, excluindo a participação do representante que tiver envolvimento no caso.

20.3 Concluída a apuração, o Comitê elaborará Relatório Final contendo resumos dos fatos, diligências realizadas, evidências obtidas, conclusão da investigação e recomendação das medidas disciplinares, administrativas ou judiciais, quando cabíveis.

20.4 Na hipótese da denúncia envolver o próprio responsável pela área de Reclamações Trabalhistas/Compliance, este ficará automaticamente impedido de participar da condução do processo investigativo.

20.5 As deliberações decorrentes dessas investigações observarão os princípios do contraditório, da ampla defesa, da imparcialidade, da confidencialidade e da presunção de inocência.

MONITORAMENTO, INDICADORES E MELHORIA CONTÍNUA

21.1 A área de Reclamações Trabalhistas/Compliance será responsável pelo monitoramento contínuo da efetividade do Canal de Denúncias “Ouvir Você”, avaliando periodicamente seu desempenho, a qualidade das apurações e a implementação das medidas corretivas e preventivas decorrentes das investigações.

21.2 As informações consolidadas serão utilizadas para identificar tendências, vulnerabilidades, oportunidades de melhoria e riscos à integridade, contribuindo para o fortalecimento do Programa de Integridade da Ceneged.

21.3 Os dados analisados deverão preservar a confidencialidade dos denunciantes, denunciados e demais envolvidos, observadas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

INDICADORES DE DESEMPENHO

22.1 Para avaliação da efetividade do Canal “Ouvir Você”, poderão ser monitorados, entre outros, os seguintes indicadores:

- Número total de denúncias recebidas;
- Denúncias por categoria (assédio, fraude, mau procedimento, ato de improbidade, segurança do trabalho, entre outras);
- Tempo médio de conclusão das investigações;
- Percentual de denúncias procedentes, parcialmente procedentes e improcedentes;
- Índice de reincidência das irregularidades identificadas;
- Percentual de cumprimento dos prazos estabelecidos nesta Política.

22.2 A definição de metas e indicadores poderá ser revisada periodicamente pela área de Reclamações Trabalhistas/Compliance, considerando a evolução do Programa de Integridade e as necessidades organizacionais.

RELATÓRIOS GERENCIAIS

23.1 A área de Reclamações Trabalhistas/Compliance elaborará relatórios gerenciais periódicos contendo análise consolidada dos indicadores, preservando o anonimato das pessoas envolvidas.

23.2 Os relatórios serão apresentados à Diretoria Administrativa, com o objetivo de subsidiar a tomada de decisões, fortalecer os controles internos e aprimorar o ambiente de integridade.

23.3 Quando as informações evidenciarem riscos relacionados à saúde, segurança do trabalho ou riscos psicossociais, os resultados consolidados poderão ser compartilhados com as áreas responsáveis pelo Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com a CIPA e com a área de Saúde e Segurança do Trabalho, observadas as regras de confidencialidade e proteção de dados.

COMPROMISSO COM A MELHORIA CONTÍNUA

24.1 A CENEGED reafirma seu compromisso com a melhoria contínua do Canal “Ouvir Você”, incentivando a cultura do diálogo, da ética, da transparência e da responsabilidade corporativa.

24.2 As lições aprendidas decorrentes das denúncias apuradas deverão, sempre que aplicável, resultar em ações de aprimoramento de processos, atualização de políticas internas, fortalecimento dos controles, treinamentos, campanhas de conscientização e outras iniciativas voltadas à prevenção de novas ocorrências.

DISPOSIÇÕES FINAIS

25.1 Os casos omissos serão analisados pela área de Relações Trabalhistas/Compliance em conjunto com a Diretoria da CENEGED, observando a legislação vigente, os princípios éticos da Companhia e as melhores práticas de governança corporativa.

25.2 Esta Política entra em vigor na data de sua aprovação, permanecendo válida até sua revisão ou substituição formal.

Matriz de classificação das denúncias

Nível	Critério	Exemplos	Prioridade	Prazo Máximo
Baixo	Descumprimentos pontuais sem impacto relevante	Uso inadequado de equipamentos, pequenas infrações administrativas, etc.	Baixa	30 dias
Médio	Condutas que possam gerar prejuízo administrativo ou disciplinar	Descumprimento do Código de Ética, conflito de interesses, favorecimento indevido (sem recebimento de valores ou vantagem), etc.	Média	45 dias
Alto	Situações com potencial dano significativo à empresa ou às pessoas	Assédio moral, discriminação, fraude, violação da LGPD, etc.	Alta	45 dias (prorrogável por mais 30 dias)
Crítico	Situações envolvendo corrupção, risco à vida, segurança, alta liderança ou grande repercussão institucional	Corrupção, assédio sexual, desvio de patrimônio, violência, acidentes graves, denúncias contra a Diretoria ou área de Reclamações Trabalhistas/Compliance	Imediata	45 dias (prorrogável por mais 30 dias)