



Assunto: POLÍTICA CANAL DE DENÚNCIA	CÓDIGO: PRO.ADM.05	REVISÃO: 01
Data de Efetivação: 25/04/19	Tipo de Documento: Cópia Controlada	

SUMÁRIO:

1. OBJETIVO
2. ÁREAS ENVOLVIDAS
3. RESPONSABILIDADES
4. TERMOS E DEFINIÇÕES
5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO
6. ANEXOS

1. OBJETIVO

1.1. O objetivo é estabelecer diretrizes para o Canal de Denúncia para que sempre que um administrador, colaborador ou parceiro de negócio tomar conhecimento de uma possível violação à legislação, ao Código de Conduta, às Políticas e Procedimentos da empresa, comunicar seus superiores diretamente ou através do Canal de Denúncia, que tratarão os reportes com confidencialidade, exceto àqueles em que houver obrigação legal de informar às autoridades.

2. ÁREAS ENVOLVIDAS

2.1. Todos os sócios, colaboradores e filiais da Pioneiro Combustíveis, além dos parceiros de negócios.

3. RESPONSABILIDADES

3.1. Identificar os cargos responsáveis

3.1.1. Gerência de Recursos Humanos: Elaborar, manter, auditar e alterar os procedimentos de acordo com a solicitação da assessoria jurídica e direção da Pioneiro Combustíveis.

3.1.2. Assessoria Jurídica: Receber as informações, registrar no formulário específico, fazer parte do comitê de investigação e apurar toda e qualquer denúncia, fazer cumprir o procedimento.

3.1.3. Direção Geral da Pioneiro: Cuidar, zelar, manter meios para a correta aplicação de seus procedimentos.

Elaboração	Análise Crítica / Aprovação	Carimbo
Nome/Cargo ANA PAULA CASTRO GERENTE DE RH	Nome/Cargo LINDINALVA MARIA LOBATO DE SOUSA DIRETORA	

Áreas/Setores receptoras do documento: Todas as áreas / setores da PIONEIRO



Assunto:	CÓDIGO:	REVISÃO:
POLÍTICA CANAL DE DENÚNCIA	PRO.ADM.05	01

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

Não aplicável.

5. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

5.1. Generalidades

5.1.1. O Canal de Denúncia é a mais importante fonte de informação para a identificação de desvios em relação às leis, ao Código de Conduta e às Políticas e Procedimentos da Pioneiro. No entanto, para o sucesso da Integridade, o Canal de Denúncia deve ser efetivo, utilizado por todos os administradores, colaboradores e parceiros de negócio sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário aos princípios da ética e integridade.

5.1.2. Não se tolera o uso do canal para fazer intrigas, calúnias, mentiras ou retaliação de qualquer natureza, cabendo a Pioneiro Combustíveis determinar as condições de utilização e credibilidade do canal.

5.2. Compromissos da Pioneiro Combustíveis

5.2.1. Para a credibilidade deste Canal e do tratamento das manifestações é fundamental comprometer-se com:

- I. Confidencialidade das denúncias e da fonte, sempre.
- II. Garantia do anonimato, se solicitado pelo manifestante.
- III. Proibição de qualquer retaliação interna tanto para quem de boa-fé usa o Canal de Denúncia, quanto para os que apuram as denúncias, os denunciados e os que decidem sobre as medidas disciplinares, quando cabíveis.
- IV. Apuração e registro de todas as manifestações.
- V. Aplicação das medidas disciplinares pertinentes para todos que operarem com desvio em relação às leis, ao Código de Conduta e às Políticas e Procedimentos da Pioneiro Combustíveis.

5.3. Confidencialidade

5.3.1. Todas as manifestações que chegarem até o Canal de Denúncia devem ser tratadas com a mais alta confidencialidade, mesmo que o manifestante deseje se identificar. Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber da informação devem recebê-las, adotando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte. A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem ter o conhecimento da parte que lhe cabe:

- a) Atendente do Canal de Denúncia (a denúncia propriamente dita), que fará a triagem da informação e transcrição da denúncia para o formulário adequado.
- c) Assessoria jurídica que fará a verificação legal e repassará ao respectivo Grupo Apurador, que irá tratar do tema;



Assunto:	CÓDIGO:	REVISÃO:
POLÍTICA CANAL DE DENÚNCIA	PRO.ADM.05	01

d) Grupo Apurador, (todas as informações necessárias para a apuração adequada). Quando relacionadas a um de seus integrantes, as denúncias recebidas são direcionadas para a assessoria jurídica e direção da Pioneiro Combustíveis.

5.3.2. Deve-se ainda, manter os registros em arquivos confiáveis e invioláveis e buscar preservar os nomes dos envolvidos.

5.4. Anonimato

5.4.1A empresa deve assegurar ao manifestante o direito de manter-se no anonimato, deixando explícito esse direito, durante o atendimento, comprometendo-se em manter sob sigilo a identidade da fonte, mesmo nas situações em que a pessoa deseja dizer o seu nome.

5.5. Atendimento

5.5.1. O Canal de Denúncia estará à disposição de todos durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

5.5.2. O profissional que recebe a denúncia deve ser treinado, para tornar a conversação a mais efetiva possível e conduzir essa conversa de maneira amigável, tranquila e profissional. Isso visa a obtenção de informações fieis à realidade e abrangentes o suficiente, de maneira a permitir todos os tópicos importantes para o início da investigação focada e eficaz.

5.6. Acesso

5.6.1. O Canal de Denúncia deve ser de acesso rápido e fácil aos administradores, colaboradores, parceiros de negócio, clientes e terceiros que tenham relações direta ou indireta com a Pioneiro Combustíveis

5.6.2. Portanto, as comunicações de violações podem ser feitas diretamente aos superiores ou através do Canal de Denúncia existente no sitio eletrônico da empresa:

www.pioneirobr.com.br

5.7. Comunicação do Canal de Denúncia

5.7.1. A empresa deve planejar e definir um plano de comunicação abrangente, regular e direto, bem como uma sensibilização e/ou treinamento, buscando assegurar o devido conhecimento de todos sobre como acessar o Canal para fazer uma denúncia caso tomem conhecimento de qualquer atitude contrária às leis, ao Código de Conduta e às Políticas e Procedimentos.

5.8 Retorno das denúncias aos manifestantes

5.8.1. O *feedback* deve ser sucinto, simples e demonstrar efetivamente a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes, medidas aplicáveis, evidências encontradas e demais detalhes da apuração. Mesmo os manifestantes anônimos devem receber o retorno, por exemplo, sendo incentivados a abrir uma conta provisória de e-mail, para onde a resposta será encaminhada.



Assunto:	CÓDIGO:	REVISÃO:
POLÍTICA CANAL DE DENÚNCIA	PRO.ADM.05	01

5.9 Gestão das Informações

5.9.1. Serão formulados relatórios, indicadores, estatísticas e outras formas que possibilitem medir o desempenho do Canal de Denúncia, através da verificação de cumprimento de todos os compromissos estabelecidos pela empresa e da utilização correta pelos colaboradores e terceiros. Essas avaliações devem ser compartilhadas com a Alta Direção para sua análise crítica.

5.10 Sistema de Registro de Denúncias

5.10.1. O responsável pelo Canal de Denúncia deve assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de *hackers*, segurança da informação, a criptografia de dados, impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas e de se apagar qualquer denúncia e/ou registro, entre outros.

5.11 Pós-Manifestação

5.11.1. Uma vez recebida a denúncia, o responsável deve fazer o registro pertinente e dar prosseguimento ao processo, como descrito nestes procedimentos.

6. ANEXOS

Não Aplicável.

