

Política de Monitoramento do Canal de Denúncias

1. Objetivo

A System Manager mantém a metodologia política do seu canal de denúncia e tem por finalidade estabelecer diretrizes e monitoramento da efetividade do Canal de Denúncias e assegurando que as manifestações sejam recebidas e tratadas de uma forma inteligente e plausível, com seriedade, confidencialidade e que contribuam para a melhoria contínua do ambiente ético e de integridade da companhia.

2. Metodologia

Esta metodologia funciona para todos os colaboradores, clientes, terceiros, fornecedores, parceiros e demais públicos que tenham acesso ao Canal de Denúncias da empresa.

O Monitoramento é feito pela área de Compliance periodicamente dentro do Canal de Denúncias, observando os seguintes aspectos:

3.1. Controle Estatístico das Denúncias

- Registro do número total de denúncias recebidas;
- Classificação por tipo de ocorrência;
- Status da apuração, em andamento, concluída, improcedente;
- Tempo médio de resposta e resolução.

3.2. Indicadores de Efetividade

- Número de acessos ao canal;
- Percentual de denúncias anônimas;
- Grau de detalhamento das denúncias;
- Taxa de reincidência por categoria ou área;
- Nível de satisfação dos denunciantes, quando aplicável.

3.3. Relatórios Periódicos

- Apresentação dos dados à alta administração e comitês responsáveis;
- Identificação de tendências, riscos recorrentes e oportunidades de melhoria.

3.4. Acompanhamento das Apurações

- Verificação sistemática do andamento e conclusão dos casos;
- Registro das medidas corretivas e disciplinares adotadas;
- Garantia de imparcialidade, sigilo e proteção contra retaliação.

3.5. Comunicação e Aperfeiçoamento Contínuo

- Promoção de ações de comunicação e treinamentos sobre o uso do canal;
- Aplicação de pesquisas internas para aferir a confiança no canal;
- Propostas de ajustes e melhorias com base nas análises realizadas.

4. Confidencialidade e Proteção

Todas as informações coletadas no processo de monitoramento são tratadas com absoluto sigilo e utilizadas exclusivamente para fins de aprimoramento do sistema de integridade da empresa. A identidade dos denunciante é preservada conforme previsto na política de proteção ao denunciante.

5. Revisão e Atualização

Esta política será revisada anualmente ou sempre que houver necessidade de adequação às melhores práticas de governança, legislação vigente ou mudanças nos processos internos da empresa.

Endereço para denúncias:

<https://smanager.com.br/canal-denuncia/>

Leandro Silva
CEO