

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE



PHG SERVICE INSTRUMENTAÇÃO EIRELI

Com o objetivo de promover relações cada vez mais transparentes e éticas, a PHG Service implantou o Sistema de Gestão de Compliance, pautado pela Lei Anticorrupção (nº12.846/2013).

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE

Este Manual tem por objetivo estabelecer conceitos, indicar regras e apontar as responsabilidades que regem o funcionamento da estrutura de compliance e controles internos da PHG Service.

1 Introdução

Este manual se propõe a cumprir os requisitos para um sistema de Compliance, demonstrando a existência de um mecanismo e prevenção e detecção de atos ilícitos e/ou contrários aos princípios da ética e integridade nos negócios ou relativos aos requisitos legais aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a fraudes e atos de corrupção contra a Administração Pública.

Os requisitos do sistema de Compliance, quando atendidos, configuram-se no compromisso com a manutenção de rigoroso padrão ético, por parte da empresa, bem como a conformidade com requerimentos regulatórios e políticas internas.

A PHG Service usou como norma de referência a DSC 10.000 Diretrizes para Sistemas de Compliance. Esta norma pode ser usada por partes internas ou externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar ou certificar a capacidade da empresa em atender seus próprios requisitos ou requisitos de terceiros, como clientes, fornecedores ou parceiros de negócio no que se refere a um sistema de Compliance.

A PHG Service levou em consideração para elaboração deste Manual e para o estabelecimento de seu Sistema de Gestão de Compliance, as legislações vigentes aplicáveis, que regulamentam um sistema para gestão pautado na integridade e ética em seus relacionamentos sendo elas:

- Decreto 8.420/15 que regulamenta a lei 12.846/13, especificamente quanto aos parâmetros de avaliação de programas de integridade previstos no art.42, do Capítulo IV do referido Decreto, considerando o porte e especificidades da empresa.
- Portaria CGU Nº 909, de abril de 2015, que dispõe sobre a avaliação de programas de integridade de pessoas jurídicas.
- Portaria Conjunta No 2.279, de setembro de 2015, que dispõe sobre a avaliação de programa de integridade de microempresa e de empresa de pequeno porte.

2 Aplicação

Os requisitos da norma de referência DSC 10.000 Diretrizes para Sistemas de Compliance, e, ISO 37001, bem como a ISO 19600 são de aplicação geral e podem ser aplicados por toda a empresa.

3 Requisitos Gerais

A empresa estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema de Compliance, buscando melhorar continuamente a sua eficácia conforme os requisitos da DSC 10.000 e ISO 19600 realizando auditorias regularmente para assegurar o cumprimento de seus requisitos, mesmo que haja mudanças internas ou externas.

A empresa, com base na sua exposição a riscos:

- Determina os processos apropriados e/ou necessários para o sistema de compliance e sua aplicação por toda a empresa;
- Determina critérios e métodos necessários para assegurar que a gestão, operação e monitoramento desses processos sejam eficazes;
- Assegura a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a gestão, operação e monitoramento desses processos;
- Conscientiza os empregados sobre a importância de um sistema de compliance e a necessidade de sua efetiva aplicação.

Esses processos são gerenciados pela empresa de acordo com os requisitos da DSC 10.000 e ISO 19600.

A PHG Service quando opta por terceirizar algum processo que afete a conformidade e efetividade de seu sistema de Compliance possui controle e assegura o cumprimento desses processos.

Os processos terceirizados não desobrigam a PHG de sua responsabilidade de estar em conformidade com todos os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis e com o sistema de Compliance estabelecido.

4 Identificação dos Requisitos Legais

A PHG Service identifica, com periodicidade anual, os requisitos legais e os requeridos por autoridades locais ou setoriais aplicáveis as suas atividades e os insere em seu Sistema de Compliance, garantindo a aderência aos procedimentos. Este controle é feito através da Planilha de Requisitos Legais Aplicáveis. A planilha identifica:

- O requisito aplicável à empresa;
- Sua origem;
- O tema a que está relacionado;
- Um resumo sobre o assunto do requisito;
- Observações pertinentes;
- Responsável;
- Última auditoria realizada;
- Ações pendentes a serem tomadas e;
- O prazo ligado àquelas ações pendentes a serem tomadas.

A Planilha de Requisitos Legais Aplicáveis encontra-se disponível e é mantida pelo Sistema de Compliance estabelecido na PHG. Os requisitos contidos nesta planilha foram traduzidos para uma linguagem adequada para o bom entendimento e aplicação pelas funções pertinentes, sejam por colaboradores ou provedores externos.

A PHG Service assegura que estes requisitos são verificados e mantidos atualizados.

5 Requisitos de Documentação

A documentação do sistema de Compliance da PHG Service foi redigida conforme a legislação vigente e é aplicável em toda a empresa, inclusive em seus contratos, onde são prestados serviços.

5.1. Abrangência

A documentação do seu Sistema de Compliance inclui:

- Declaração documentada de seus princípios, valores e compromissos, relatórios à ética e integridade, formalizados em seu Código de Conduta e Ética;
- Procedimentos documentados;
- Registros requeridos pela DSC 10.000, ISO 19600 e NBR ISO 37001.

5.2. Controle dos procedimentos e do Código de Ética e Conduta

Os documentos requeridos pelo sistema de Compliance da PHG Service são devidamente:

- Aprovados antes de sua emissão, por pessoa de função diferente da que os elaborou e com competência para tal conforme descrito no procedimento PD-QUA-002 – “Controle de Documentos”;
- Atualizados e as versões pertinentes disponíveis nos locais de uso;

- Identificados, legíveis, inteligíveis e aplicáveis à (s) função(ões) para a(s) qual(is) foram destinados.

5.3. Controle dos registros

Os registros estabelecidos pela PHG Service geram evidências de conformidade com os requisitos e da eficácia do Sistema de Compliance. Os mesmos são mantidos legíveis, prontamente identificáveis, recuperáveis e disponíveis para serem auditados, respeitando-se o prazo definido para sua retenção conforme descritos no procedimento PD-QUA-003 – “Controle de Registros”.

6 Responsabilidade da Direção

6.1. Comprometimento da Alta Direção

A Alta Direção evidencia o seu envolvimento, comprometimento, apoio e interesse em relação ao Sistema de Compliance através da opção voluntária pela implementação do referido sistema, o que por consequência gerou o mapeamento dos processos da empresa incluindo todos os níveis hierárquicos para a identificação e controle dos possíveis riscos desses processos, inclusive aos riscos de corrupção, assegurando assim a eficiência e a eficácia do Sistema de Compliance da PHG Service.

A Alta Direção procura demonstrar, através de suas práticas, meios para:

- Estabelecer um clima de confiança, transparência e lealdade, de forma a tornar propício o ambiente para a efetiva aplicação do sistema de Compliance. Comunicar à empresa e ao público externo a importância da aderência aos requisitos do sistema de compliance e aos princípios de ética e integridade constantes no código de conduta e ética;
- Assegurar que os objetivos do sistema de compliance são estabelecidos, compreendidos e acompanhados, visando o seu alcance;
- Conduzir análise crítica regular do sistema de compliance;
- Prover os recursos necessários para garantir a eficácia do sistema de compliance.

6.2. Representante da Alta Direção

A Alta Direção nomeou a Sra. Priscilla Cunha como “Compliance Officer” da empresa que, independentemente de outras responsabilidades, possui responsabilidade e autoridade para:

- Assegurar que os processos necessários para o sistema de compliance sejam estabelecidos, implementados, mantidos, atualizados e sejam cumpridos;
- Relatar à alta direção o desempenho do sistema de compliance, as necessidades de melhoria importantes, resultados relevantes dos processos de investigação e as medidas mitigadoras, quando aplicável;
- Garantir a promoção da conscientização dos requisitos do sistema de Compliance em toda a empresa.

6.3. Objetivos do Sistema de Compliance

A Alta Direção da PHG Service assegura que os objetivos do Sistema de Compliance descritos na PL-003 - “Política de Compliance e Antissuborno” são estabelecidos por funções e níveis competentes da empresa, são regularmente e devidamente analisados, aprovados e acompanhados pela Alta Direção.

6.4. Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta da PHG Service foi elaborado tendo em vista as políticas já interiorizada por seus colaboradores e por suas rotinas que prezam pela integridade e boas práticas de conduta. O seu Código de Ética e Conduta foi aprovado pela Alta Direção, e através deste Código informa e busca incetivar seus colaboradores a agir conforme as normas, legislações e políticas estabelecidas e aplicáveis as operações da PHG. Neste contexto a Alta Direção busca servir de exemplo para toda a empresa e considera inaceitável qualquer prática que não esteja de acordo com os seus princípios e valores.

A Alta Direção assegura que o Código de Ética e Conduta:

- É apropriado ao propósito e a natureza das operações da PHG Service;
- Inclui o estabelecimento de sistemática para tratar os desvios em relação a seus requisitos, bem como o não atendimento dos requisitos

legais e/ou regulatórios do aplicáveis;

- Indica os canais de comunicação para denúncias de violações ao seu Código e define qual é a estrutura adequada para analisar os casos (potencial ou concreto) e tomar as medidas de remediação cabíveis, incluindo as sanções disciplinares, quando for o caso;
- É comunicado e entendido por toda a organização e esta disponível ao público interno e externo através do site www.phgservice.com.br.

O Código de Ética e Conduta da PHG Service trata do compromisso da empresa em atender completamente às legislações e/ou regulamentos aplicáveis além de tratativas para:

- Combater a corrupção, fraudes e lavagem de dinheiro;
- Impedir a formação de cartéis e pagamentos de facilitação;
- Ilícitudes em licitações e processos concorrenciais;
- Qualquer outro ato contra a Administração Pública, seja por parte de seus colaboradores ou por provedores externos agindo em seu nome.

O mesmo também consiste incentivar denúncias e proibir a retaliação de qualquer natureza para o denunciante, evitar conflitos de interesse, assegurar confidencialidade no tratamento de casos e outras questões sensíveis de Compliance.

A PHG Service assegura que todos os seus colaboradores possuem acesso irrestrito ao Código de Ética e Conduta e possuem ciência, entendimento e concordância integral acerca de seu conteúdo.

7 Estrutura

7.1. Recursos

A PHG Service garante que a estrutura disponibilizada ao sistema de Compliance é adequada às necessidades, em termos de recursos financeiros, recursos humanos (perfil e conhecimentos requeridos das pessoas e quantidade de colaboradores necessários em seus processos) e recursos disponíveis para o desenvolvimento do trabalho.

7.2. Competência

A PHG Service tem determinada em suas Descrições de Cargo a competência (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessária para todos os colaboradores que atuam nos processos de seu Sistema de Gestão para que apresentem desempenho satisfatório e assegurem a efetividade do Sistema de Compliance, conforme procedimento PD-DRH-001 – “Gestão de Pessoas”.

7.3. Canais de acesso

A PHG Service possui canal de denúncia através de seu site www.phgservice.com.br na aba compliance, onde é possível comunicar uma denúncia, alegação, suspeita ou informação que represente uma eventual ou potencial violação de seu Compliance, desvio de conduta, descumprimento de normas internas ou transgressão da legislação e/ou regulamentação aplicável, seja por parte de um colaborador ou provedor externo, que possua relacionamento comercial ou profissional com a organização.

É assegurada a confidencialidade das informações recebidas pelos canais disponibilizados e proibido qualquer tipo de retaliação. São garantidas também que suspeitas, denúncias, alegações, reclamações e qualquer tipo de informação sejam prontamente averiguados e as consequências apropriadas sejam devidamente aplicadas.

A PHG Service disponibiliza acesso adequado para orientação e esclarecimento de dúvidas de seus colaboradores sobre questões relativas ao Sistema de Compliance e é feita a comunicação adequada para todos os públicos a fim de estimular o uso adequado dos canais disponibilizados.

8 Processos e Controles

8.1. Processos de Compliance

A PHG Service garante que os seus processos de Compliance são executados por pessoal competente, de acordo com as atribuições definidas na Designação de Função dos colaboradores indicados.

A PHG Service planeja, implementa e controla os processos necessários para realização de suas atividades por meio de procedimentos documentados (PD-LAB's, IT-LAB's, entre outros) conforme natureza das operações, que são monitorados por meio de indicadores de desempenho descritos no PD-QUA-008 – “Indicadores de Desempenho” e são executados por profissionais que não possuem qualquer tipo de conflito de interesses mas com conhecimento e competência para realização das atividades.

8.2. Controles de Compliance

A PHG Service definiu um mecanismo de monitoramento regular dos processos críticos de Compliance, com a finalidade de assegurar que estes estejam em conformidade com os procedimentos estabelecidos. Foi estabelecido procedimento PD-QUA-008 – “Indicadores de Desempenho” para os controles definidos que descreve, pelo menos, a função responsável pela execução, frequência, critério para tamanho e seleção da amostra, critério para avaliação dos resultados e quais medidas devem ser tomadas em caso de constatação de desvios.

A Alta Direção analisa sistematicamente os resultados dos controles efetuados por meio de análise crítica conforme IT-QUA-003 – “Análise Crítica da Direção”.

9 Gestão dos Riscos

A empresa possui procedimento documentado PD-QUA-012 – “Gestão de Riscos e Oportunidades”, que identifica, avalia e monitora os riscos de Compliance aos quais a PHG Service está exposta. O procedimento inclui a periodicidade, a abrangência e as funções adequadas para a condução desse processo, bem como suas atribuições. Se pertinente, critérios de categorização dos riscos e priorização das medidas mitigadoras são incluídos no procedimento documentado definido.

As medidas mitigadoras são definidas, aprovadas e é feito acompanhamento da implementação pela Alta Direção. Para os casos em que um risco considerado irrelevante for identificado e a Alta Direção aceitar o não estabelecimento de medida mitigadora, uma justificativa pertinente é documentada na Matriz de Riscos. Os registros pertinentes são mantidos para gerar evidências de seu Sistema de Gestão de Compliance.

A PHG Service considera como riscos de Compliance, dentre outros, a violação do Código de Ética e Conduta da empresa, desvio de conduta, descumprimento de normas internas ou transgressão da legislação e/ou regulamentação aplicável. Comunicação e Treinamento

10 Comunicação e Treinamento

10.1. Comunicação Interna

A PHG Service definiu objetivos de comunicação, em conformidade aos seus princípios definidos no Código de Ética e Conduta, além de estabelecer a matriz de comunicação, adequando-o aos seus públicos-alvo, de modo a garantir que todos sejam alcançados através da escolha das ferramentas e linguagens mais apropriadas para assegurar a eficácia da comunicação, conforme descrito no PD-QUA-010 – “Comunicação”.

A PHG Service realiza o monitoramento das atividades existentes no plano de comunicação a fim de garantir o seu cumprimento por todas as partes envolvidas. Além do controle destas atividades, também são avaliados periodicamente os resultados obtidos para garantir a eficácia da comunicação.

10.2. Treinamento

A PHG Service identifica as necessidades de treinamento conforme suas atividades, levando em consideração riscos inerentes, requisitos legais, requisitos de clientes e demais situações descritas no procedimento PD-DRH-001 – “Gestão de Pessoas”. Após o mapeamento, o departamento de Recursos Humanos elabora o planejamento dos treinamentos por meio de cronograma e encaminha aos setores responsáveis para programação de forma que o mesmo seja realizado visando o devido entendimento e a aplicação prática do conteúdo passado.

São assegurados para todos os colaboradores, que executem atividades consideradas críticas, treinamentos adequados em função do grau de exposição a risco, numa frequência compatível a necessidade. É assegurada também, a efetividade do processo de treinamento (participação, entendimento e aplicação prática). No Plano de Treinamento Anual Compliance, voltado principalmente para as funções administrativas, a PHG contempla as seguintes situações:

- A importância da ética e integridade em relação aos seus princípios, utilizando também como material o Código de Ética e Conduta da empresa;
- Diretrizes principais do Sistema de Gestão de Compliance, requisitos legais aplicáveis ao Compliance e cláusulas do seu Código de Ética e Conduta;
- Assuntos e Conceitos Importantes para o Sistema de Gestão de Compliance tais como relativos a: ética, integridade, Compliance, riscos, propina, suborno, corrupção, fraudes, práticas anticoncorrenciais / cartel, lavagem de dinheiro, atos lesivos à Administração Pública, conflito de interesse, entre outros. Todos os colaboradores, no término do treinamento, registram a sua participação na Lista de Presença.

Os registros pertinentes aos treinamentos programados e aplicados são mantidos conforme descrito no PD-QUA-003 – “Controle de Registros”.

11 Situações que Representam Riscos

11.1. Presentes, hospitalidades, patrocínios e doações

A PHG Service definiu em seu Código de Ética e Conduta tratativas para seus colaboradores oferecerem ou receberem presentes e hospitalidades e concederem doações e patrocínios, envolvendo terceiros.

O Código de Ética e Conduta esclarece e contempla os critérios sobre qual circunstância deve haver permissão, proibição e/ou pré-aprovação para tais práticas, como é o processo de aprovação, de modo a assegurar a transparência e mitigação dos riscos de operações dessa natureza, define quais as funções na empresa responsáveis pela autorização dessas operações e estabelece quais os registros pertinentes são mantidos.

A PHG Service assegura que nenhum presente, hospitalidade, doação ou patrocínio é oferecido, recebido ou concedido com o propósito de obtenção ou manutenção de vantagens indevidas, tanto pela empresa, quanto por um provedor externo envolvido. Em seu Código de Ética e Conduta é demonstrada a prática quanto a patrocínios ou doações a campanhas políticas, a partidos políticos, a candidatos a cargos públicos ou qualquer agente público, no exercício da sua função. Em qualquer um destes casos, a empresa demonstra como é mantida a transparência de tais transações, não só para as autoridades, em conformidade com a legislação vigente, como também para seus colaboradores e, se pertinente, para outras partes interessadas.

A PHG Service assegura que seus lançamentos contábeis são adequados (contas corretas, valores fiéis aos praticados e descrição apropriada) e assegura o atendimento a legislação aplicável em todos os aspectos (ação realizada, contabilização adequada e pagamento dos impostos devidos).

11.2. Conflitos de Interesse

A PHG Service estabeleceu no Código de Ética e Conduta tratativa de situações que possam configurar conflito de interesses, incluindo definição clara sobre o seu significado, a forma como deve ser comunicado pelas pessoas envolvidas em eventual conflito (declaração de conflito de interesses) e como deve ser evitado. Os registros pertinentes gerados devem ser mantidos conforme o Controle de Registros de seu Sistema de Gestão de Compliance.

11.3. Pagamentos de Facilitação

A PHG Service estabeleceu no Código de Ética e Conduta tratativa onde fica vetada a prática de pagamentos de facilitação, e/ou aqueles de natureza similar a estes. Caso a organização participe de algum processo comercial onde ocorra esta prática deve-se solicitar aprovação prévia da Alta Direção, além de registro formalizado da ação, incluindo os responsáveis pela aprovação, o modo de contabilização do pagamento em conformidade com a legislação pertinente, quais informações são registradas, como e quem comunica o fato para a Alta Direção. Os registros pertinentes são mantidos, caso seja constatado que algum colaborador tenha efetuado pagamentos dessa natureza.

11.4. Relacionamento com Parceiros Comerciais e Terceiras Partes

A PHG Service estabeleceu o procedimento PD-SUP-001 – “Compras” para que a partir de critérios pré-definidos, possa classificar os parceiros comerciais de acordo com os riscos de Compliance que estes representam, procura também identificar e avaliar os riscos de cada parceiro comercial existente, definir critérios para aprovação dos parceiros comerciais, definir o uso de cláusulas contratuais mínimas para

parceiros comerciais que representem riscos de Compliance acima de determinada referência, estabelecer processo de monitoramento dos parceiros comerciais e manter os registros pertinentes gerados em todo o processo envolvendo os parceiros comerciais, conforme definido em seu Controle de Registros de seu Sistema de Gestão de Compliance.

Hoje, a PHG conta com parceiros comerciais, sendo eles escritórios de advocacia externos, de contabilidade, de TI, além de provedores externos eventuais para assuntos jurídicos e fiscais.

11.5. Pagamentos de risco

A PHG Service estabeleceu procedimento PD-SUP-001 – “Compras” que descreve como tratar os pagamentos que representam riscos de Compliance, incluindo, no mínimo, as definições apropriadas, critérios de classificação, fluxo de aprovação e documentação mínima de suporte. A empresa assegura que tais pagamentos são previamente aprovados por função competente e independente, com o intuito de prevenir ações contrárias ao código de conduta, tais como corrupção, lavagem de dinheiro, entre outras. Essa aprovação é respaldada por documentos que comprovem a efetiva realização do serviço prestado, chamada comprovação da materialidade. Esta comprovação, dentre outros documentos, pode englobar nota fiscal, memória de cálculo, comprovante de despesas, relatórios das atividades e projetos, que estejam relacionados no contrato de prestação de serviços. Todas as informações devem ser coerentes entre si quanto a valores, condições comerciais, serviço contratado, entre outros.

A PHG Service garante que os valores praticados são avaliados por meio de um fluxo de aprovações, considerando a prática de mercado, as especificidades do negócio, os profissionais envolvidos e do serviço prestado. Os registros pertinentes gerados das avaliações e aprovações são mantidos em conjunto com o pedido de compra no software Mylogical.

11.6. Processo de suprimentos

A PHG Service demonstra como o sistema de Compliance permeia os departamentos de compras e como é a interação e envolvimento do representante da Alta Direção, ou pessoa(s) por ele nomeada(s), com os empregados desses departamentos através do PD-SUP-001 – “Compras” e PD-SUP-002 – “Gestão de Estoques”.

11.7. Relacionamento com fornecedores

A PHG Service demonstra e formaliza o seu compromisso com a cultura da ética e integridade para seus parceiros de negócios e principais fornecedores através de seu Código de Ética e Conduta, com o intuito de engajá-los na luta contra corrupção, fraude, atitudes anti-concorrenciais e outras ilicitudes. Para isso são requeridos documentos que comprovem que a empresa exige comprometimento similar de sua cadeia de suprimentos e seus parceiros, conforme classificação de risco e/ou grau de importância e que sejam gerados registros das atividades realizadas conforme descrito no DC-SUP-002 – “Questionário de Avaliação / Qualificação de Provedores Externos”

11.8. Relacionamento com agentes públicos ou com a administração pública, nacional ou estrangeira

A PHG Service estabelece tratativa de relacionamento com agentes, servidores públicos, e clientes em geral através do procedimento PD-COM-001 – “Análise Crítica das Propostas”, onde são analisadas as solicitações dos mesmos, principalmente se for requerido compatibilizar a política interna de conformidade com as exigências das autoridades reguladoras ou de supervisão, bem como demais tratativas e solicitações sendo comunicada a todos os envolvidos por meio da própria proposta comercial, ordem de serviço, email ou outras formas de comunicação.

11.9. Fusão ou Aquisição

Sendo verificada a necessidade, embora não se aplique a PHG, a empresa estabelecerá um procedimento documentado para processos de fusão ou aquisição de empresas, com o intuito de avaliar a situação passada, relativa aos aspectos de Compliance da empresa a ser adquirida ou a ser incorporada pela PHG, antes da concretização do negócio, estabelecerá medidas mitigadoras, caso riscos de Compliance sejam identificados e implementar ou manter o sistema de Compliance na empresa a ser adquirida ou a ser incorporada, de forma alinhada e coerente com o sistema vigente na PHG Service.

11.10. Atividades Financeiras

A PHG Service estabelece no procedimento PD-FIN-001 – “Gestão Financeira”, a tratativa de prevenir a prática de lavagem de dinheiro além de responsabilidades para a execução dos processos e controles pertinentes. Também estabeleceu em seu procedimento documentado a definição para lavagem de dinheiro conforme Lei 12.683/2012. Os registros pertinentes gerados são mantidos conforme PD-QUA-003 – “Controle de Registros”.

11.11. Atividades de Contabilidade

A PHG Service utiliza provedores externos onde são definidos por meio de contrato responsabilidades claras para as funções competentes relativas à contabilização de qualquer operação financeira, seja entrada ou saída de recursos financeiros. Também consta em contrato os controles pertinentes para assegurar o cumprimento da legislação vigente e a prevenção da ocorrência de fraudes financeiras e contábeis. Os registros pertinentes gerados são mantidos conforme PD-QUA-003 – “Controle de Registros”.

12 Interfaces Internas

O responsável designado pela Alta Direção possui uma ligação claramente definida com os principais departamentos da empresa, como por exemplo, recursos humanos, financeiro, suprimentos, operacional, comercial, auditorias internas, controles internos, gestão de riscos, governança corporativa, comunicação ou marketing. Os procedimentos documentados, onde aplicável, estabelecem os limites de atuação de cada função existente na CSM Construções.

13 Investigação e Medidas Disciplinares

13.1. Investigação

Toda denúncia, alegação, suspeita ou informação que apresente eventual, potencial ou efetivo desvio ao Código de Ética e Conduta da PHG Service e/ou transgressão da legislação ou de regulamentos aplicáveis é prontamente investigada, com a finalidade de prevenir ou detectar tais desvios e remediá-los, quando necessário.

A PHG Service realiza o processo de esclarecimento, investigação e monitoramento de tais casos, sejam eles concretos ou potenciais conforme procedimento PD-QUA-001 – “Gestão de Não Conformidades e Ações de Melhoria”. O mesmo é conduzido por pessoal qualificado, independente e com autoridade e responsabilidade por esse processo.

A PHG Service garante a confidencialidade, salvo determinação judicial contrária, e proíbe quaisquer retaliações, durante e após a execução desse processo. Também é assegurado que no processo investigativo, o menor número de colaboradores ou terceiros seja envolvido e garante a aplicação do princípio de dar ciência da existência de um processo desta natureza, apenas para aqueles que, de fato, necessitem dessa informação, para realizar uma medida ou tomar uma decisão. Os registros pertinentes gerados são mantidos, inclusive para servir de base de análise e tomada de decisão sobre eventuais medidas disciplinares ou ações corretivas, conforme definido no PD-QUA-003 – “Controle de Registros”.

13.2. Due Diligence

Quando o processo de avaliação dos riscos de compliance e suborno identificar riscos maiores do que a empresa esta disposta a aceitar em relação à:

- Categoria específica de transações, projetos ou atividades;
- Relacionamento planejados ou em andamento com categorias específicas de parceiros de negócios ou;
- Categorias específicas de pessoal em determinadas posições.

A PHG Service conduz uma due diligence gerando um controle mais intensivo e orientando a direção para decidir sobre a possibilidade de adiamento, descontinuidade, interrupção ou reversão das transações, projetos ou relacionamento com parceiros de negócios ou seu pessoal.

13.3. Medidas disciplinares

A PHG Service estabeleceu diretrizes, regras, processos e critérios básicos para aplicação de medidas disciplinares, de forma a garantir a imparcialidade, a razoabilidade, a transparência, a adequação e a coerência das medidas aplicadas em seu Código de Ética e Conduta.

A PHG Service definiu as funções competentes para avaliarem os casos comprovados de desvios e definiu as medidas disciplinares aplicáveis, caso necessário, em suas Descrições de Cargo e em seu Código Ética e Conduta respectivamente, assegurando que tais pessoas não sofram punições arbitrárias decorrentes do exercício de suas atribuições.

A PHG Service também assegura a imediata implementação das medidas disciplinares definidas. Registros pertinentes devem ser mantidos, considerando a devida confidencialidade, conforme definido em seu Controle de Registros conforme PD-QUA-003.

14 Melhoria Contínua

A PHG Service define e implementa processos necessários para o monitoramento, medição e análise para assegurar que os riscos de Compliance estejam sempre identificados e, caso ainda não estejam mitigados, medidas mitigadoras estejam em andamento com prazo razoável para a sua conclusão, também para melhorar continuamente a eficácia do sistema de Compliance e promover adaptações necessárias, caso haja mudança de cenário, tais como, alteração em requisitos ou exigências legais, mudança nos riscos, entre outras.

14.1. Satisfação do cliente interno

A PHG Service estabeleceu prática sistêmica para mensurar a satisfação dos clientes internos quanto ao sistema de Compliance por meio da avaliação de desempenho pessoal realizada anualmente conforme descrito no PD-DRH-001 – “Gestão de Pessoas”. Os resultados são analisados e, se pertinente, medidas de melhoria são definidas, comunicadas e implementadas.

14.2. Auditoria Interna e monitoramento

A PHG Service estabeleceu metodologia para a realização de auditorias internas e monitoramento e realizá-los, em intervalos planejados, para determinar se seu Sistema de Gestão de Compliance está conforme com os requisitos das normas DSC 10.000, ISO 19600 e NBR ISO 37001, e se está mantido eficazmente conforme descrito no PD-QUA-004 – “Auditoria interna”.

A PHG Service garante que os auditores são qualificados e em sua seleção é assegurada a imparcialidade do processo de auditoria em relação à execução dos processos e controles do Sistema de Gestão de Compliance.

Os registros pertinentes gerados são mantidos, conforme definido em seu Controle de Registros de seu Sistema de Gestão de Compliance conforme descrito no PD-QUA-003.

14.3. Ação corretiva

A PHG Service estabeleceu o procedimento documentado PD-QUA-001 – “Gestão de Não Conformidades”, para o tratamento de ação corretiva, de forma a eliminar a causa e corrigir uma não conformidade do Sistema de Gestão de Compliance e buscar evitar a sua reincidência.

Uma não conformidade representa qualquer desvio nos processos, atividades, controles ou resultados esperados, que não seja decorrente de má fé do(s) envolvido(s). Se má fé for comprovada, então o tema deve ser tratado por meio das medidas disciplinares. A administração responsável pelo Compliance assegura que quaisquer correções e ações corretivas necessárias sejam executadas, em tempo hábil, para eliminar não conformidades e suas causas.

Os registros pertinentes gerados devem ser mantidos, de forma a identificar, no mínimo, a descrição da não conformidade, a causa da não conformidade, a medida imediata para a sua correção, a ação corretiva, de forma a eliminar a causa, ou no mínimo, reduzir a probabilidade de sua repetição, verificar a implementação e efetividade da ação corretiva e identificar os responsáveis envolvidos.



PRISCILLA DA CUNHA E SILVA

Sócia - Proprietária e Compliance Officer da PHG Service Instrumentação Eireli