



POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS

Versão: 1.0

Aprovação: Conselho de Administração

Revisão: anual ou sempre que houver atualização normativa relevante

1. OBJETIVO

Esta Política tem como objetivo estabelecer os princípios, diretrizes e procedimentos que orientam o funcionamento do Canal de Denúncias da Pronto!, assegurando um ambiente ético, íntegro e transparente.

O Canal de Denúncias é um instrumento essencial do Programa de Integridade e tem como finalidade:

- Receber, de forma segura, confidencial e acessível, relatos sobre condutas irregulares, suspeitas de violação de leis, normas internas ou princípios éticos;
- Garantir o anonimato e a confidencialidade das informações;
- Assegurar a proteção contra retaliações aos denunciantes e testemunhas de boa-fé;
- Viabilizar a apuração independente e a adoção das medidas corretivas cabíveis;
- Promover a cultura de ética e conformidade na Pronto!, alinhada às boas práticas de governança corporativa e às normas nacionais e internacionais sobre integridade.

2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a todas as pessoas e entidades que mantenham relação com a Pronto!, incluindo:

- Colaboradores, estagiários, aprendizes e terceiros sob qualquer forma de vínculo contratual;
- Prestadores de serviços, fornecedores, parceiros comerciais e consultores;
- Clientes, consumidores e usuários dos serviços;
- Qualquer cidadão que, de boa-fé, deseje reportar irregularidades relacionadas à atuação da Pronto!.

A Política se aplica a todas as unidades, operações, sistemas e atividades da empresa, inclusive subsidiárias, representantes e parceiros que atuem em nome da Pronto!!

3. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADES

A gestão do Canal de Denúncias é de responsabilidade da **Área de Compliance e Integridade** da Pronto!, assegurada sua **autonomia funcional e imparcialidade** para conduzir investigações, sem interferência de áreas eventualmente envolvidas nos relatos.



Papéis e responsabilidades principais:

- **Gestor do Canal de Denúncias:** responsável por administrar o recebimento, triagem e acompanhamento das denúncias, garantindo a rastreabilidade e confidencialidade dos casos.
- **Comitê de Ética e Integridade:** instância colegiada responsável por deliberar sobre casos relevantes, orientar medidas corretivas e recomendar aprimoramentos de controles internos.
- **Conselho de Administração:** órgão responsável pela aprovação e supervisão desta Política e pela garantia de independência do Canal.
- **Demais colaboradores:** têm o dever de reportar, com boa-fé, quaisquer indícios ou fatos que contrariem os valores e normas da Pronto!.

A gestão do canal poderá ser terceirizada a empresa especializada, garantindo imparcialidade e segurança tecnológica, mediante contrato que assegure confidencialidade e conformidade com a LGPD.

4. PRINCÍPIOS NORTEADORES

O funcionamento do Canal de Denúncias é pautado pelos seguintes princípios:

- Confidencialidade:** todas as informações recebidas são protegidas e acessadas apenas por pessoas autorizadas, com mecanismos de segurança da informação e registro controlado.
- Anonimato e proteção:** o denunciante pode optar pelo anonimato, sendo garantida a ausência de rastreamento de IP, geolocalização ou metadados.
- Independência:** o processo de apuração é conduzido sem interferência de pessoas ou áreas potencialmente envolvidas.
- Imparcialidade e boa-fé:** todas as denúncias são avaliadas de forma justa, sem pré-julgamentos, e denúncias de má-fé são tratadas conforme as normas disciplinares.
- Não retaliação:** nenhuma forma de retaliação, direta ou indireta, contra denunciante ou testemunhas de boa-fé é tolerada.
- Transparência e rastreabilidade:** o processo é documentado e auditável, respeitado o sigilo.
- Responsabilidade e integridade:** o canal é parte integrante da cultura ética e do compromisso da Pronto! com a conformidade e a prevenção à corrupção

5. ESCOPO DAS DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias deve ser utilizado para relatar **condutas que violem leis, regulamentos, políticas internas ou princípios éticos**, tais como:

- Práticas de **corrupção, suborno, fraude ou lavagem de dinheiro**;



- **Conflito de interesses** não declarado;
- **Desvio de recursos, bens, informações ou documentos;**
- **Assédio moral ou sexual, discriminação e abuso de poder;**
- **Violação de direitos humanos e trabalhistas;**
- **Infrações à LGPD**, vazamento ou uso indevido de dados pessoais;
- **Irregularidades contábeis, fiscais ou financeiras;**
- **Violação de normas ambientais, de segurança ou de compliance;**
- **Quebra de sigilo, confidencialidade ou segredos comerciais;**
- **Descumprimento de contratos, políticas ou normas internas;**
- **Retaliação** contra quem tenha feito denúncia ou colaborado em apuração.

Não devem ser encaminhadas pelo Canal de Denúncias: reclamações comerciais, dúvidas sobre produtos ou serviços, solicitações de informação ou atendimento ao cliente — essas devem ser direcionadas ao **SAC** ou **Ouvidoria**.

6. CANAIS DE ACESSO

A Pronto! disponibiliza diferentes meios de acesso ao Canal de Denúncias, de forma gratuita, segura e 24 horas por dia:

- **E-mail dedicado:** ouvidoria@comolatti.com.br
- **Telefone gratuito:** 11- 3155-7575

O canal opera de forma independente e pode ser gerido por empresa terceirizada, que assegura confidencialidade total, uso de criptografia, armazenamento seguro e protocolos anônimos para acompanhamento do relato.

7. PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO

Todas as denúncias recebidas seguem o fluxo padronizado abaixo, conforme as diretrizes da **ISO 37002** e das boas práticas de gestão de canais de integridade:

1. **Recebimento e protocolo:**
 - A denúncia é registrada e recebe um número de protocolo.
 - Se possível, o denunciante recebe **confirmação de recebimento** em até **3 dias úteis**.
2. **Análise de admissibilidade:**



- A equipe de Compliance avalia se a denúncia é relevante, se há informações suficientes e se se enquadra no escopo do canal.
- Quando necessário, solicita complementações de informações de forma segura e anônima.
- Prazos médios: **até 10 dias úteis** para conclusão desta etapa.

3. Investigação:

- Conduzida por equipe independente e técnica, podendo envolver consultoria externa especializada.
- Segue metodologia estruturada, com registro de evidências e entrevistas quando aplicável.
- O tempo de investigação varia conforme a complexidade do caso.

4. Conclusão e medidas:

- Ao final, é elaborado **relatório conclusivo**, contendo evidências, recomendações e medidas corretivas.
- Quando possível, é fornecido **retorno ao denunciante** (anônimo ou identificado).
- Casos confirmados são comunicados às áreas competentes para aplicação de medidas disciplinares, contratuais ou legais cabíveis.

5. Encerramento e arquivamento:

- Todos os registros são arquivados de forma segura por período mínimo de **5 anos** ou conforme obrigação legal específica.

8. GARANTIAS DE PROTEÇÃO E NÃO RETALIAÇÃO

A Pronto! assegura que **ninguém sofrerá qualquer forma de retaliação** — direta, indireta, velada ou futura — em razão de ter feito uma denúncia de boa-fé ou colaborado em uma apuração.

São consideradas retaliações: demissão ou dispensa injustificada, mudança de função, rebaixamento, intimidação, assédio, exclusão de projetos, difamação ou qualquer ato que cause prejuízo.

- A empresa se compromete a **investigar e punir retaliações**;
- Denúncias sobre retaliação podem ser feitas pelo mesmo canal;
- A **proteção se estende a testemunhas e colaboradores envolvidos** na apuração;
- **Denúncias de má-fé** — apresentadas com intenção de prejudicar outrem — são passíveis de medidas disciplinares.



9. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações são tratadas sob **estrito sigilo**, em conformidade com as normas de segurança da informação e de proteção de dados.

A identidade do denunciante, quando conhecida, é mantida em confidencialidade absoluta e só pode ser revelada mediante **obrigação legal expressa** ou autorização do próprio denunciante. O acesso às informações é restrito às pessoas envolvidas no processo de apuração e controlado por registro de auditoria.

10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

O tratamento de dados pessoais no âmbito do Canal de Denúncias observa os princípios da **Lei 13.709/2018 – LGPD** e demais normas correlatas.

Controladora: Pronto! [CNPJ e dados cadastrais]

Responsável/DPO: [e-mail do responsável]

Bases legais aplicáveis:

- Cumprimento de obrigação legal ou regulatória;
- Exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral;
- Interesse legítimo da controladora na prevenção a fraudes e atos ilícitos.

Direitos do titular:

- Acesso, correção e atualização de dados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados excessivos;
- Portabilidade;
- Informação sobre compartilhamento;
- Oposição ao tratamento, nos limites legais;
- Reclamação à Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Retenção: os dados serão mantidos pelo período mínimo necessário para cumprimento das finalidades e obrigações legais, sendo posteriormente eliminados ou anonimizados.

Compartilhamento: os dados poderão ser compartilhados apenas com autoridades públicas competentes, órgãos de controle, auditores ou consultores contratados, mediante compromisso de confidencialidade.

11. INTEGRAÇÃO COM O PROGRAMA DE INTEGRIDADE E CONTROLES INTERNOS



O Canal de Denúncias integra o **Programa de Integridade da Pronto!**, funcionando como ferramenta de **prevenção, detecção e resposta** a desvios de conduta. As informações e aprendizados decorrentes das apurações alimentam as áreas de **Compliance, PLD/FT, Controles Internos e Segurança da Informação**, fortalecendo o ciclo de melhoria contínua e a gestão de riscos corporativos.

12. COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E ACESSO

A Política do Canal de Denúncias é **pública** e deve estar disponível no site oficial da Pronto!, intranet e demais meios de comunicação da empresa.

O conteúdo deve ser apresentado em **linguagem clara e acessível**, acompanhado das instruções passo a passo para envio de denúncias.

Campanhas de comunicação interna e treinamentos periódicos devem reforçar a importância do uso responsável do canal e o compromisso da empresa com a ética.

13. MONITORAMENTO, INDICADORES E RELATÓRIOS

A Pronto! compromete-se a acompanhar a efetividade do Canal de Denúncias por meio de indicadores, tais como:

- Número de denúncias recebidas e classificadas;
- Categorias e temas recorrentes;
- Tempo médio de apuração;
- Percentual de denúncias procedentes;
- Ações corretivas adotadas.

Um **Relatório de Transparência** anual, contendo estatísticas consolidadas e medidas de aprimoramento, será divulgado publicamente, resguardando o sigilo das partes envolvidas.

14. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta Política será revisada **anualmente** ou sempre que houver alterações relevantes em normas legais, regulatórias ou operacionais.

A aprovação das revisões compete ao **Conselho de Administração**, mediante parecer da Área de Compliance e Integridade.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS



- O Canal de Denúncias é **instrumento permanente e essencial** da governança da Pronto!.
- O **uso responsável** do canal fortalece a integridade institucional e contribui para um ambiente de confiança.
- A **colaboração de todos** é indispensável para prevenir irregularidades e garantir a ética nas relações.
- Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e substitui quaisquer versões anteriores.