

# POLÍTICA DE CONFORMIDADE E INTEGRIDADE



---

CALL CENTER DE RESULTADOS

---

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
Elaboração	Victória Furtado Migliavacca	<b>Data:</b>	<b>03.01.2022</b>
Revisão	Leandro Peixoto	<b>Versão:</b>	<b>01</b>

# POLÍTICA DE CONFORMIDADE E INTEGRIDADE

# POLÍTICA



CALL CENTER DE RESULTADOS

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

## HISTÓRICO DE REVISÃO

<b>Revisão</b>	<b>Motivo da alteração</b>	<b>Revisão</b>	<b>Data</b>
001	Primeira versão		03/01/2022

Título:	CONFORMIDADE E INTEGRIDADE	Código:	INT001
---------	----------------------------	---------	--------

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	4
2. ABRANGÊNCIA .....	4
3. DEFINIÇÕES.....	4
3.1 O Que Significa <i>Compliance</i> ? .....	4
3.2 O Que é o Programa de Conformidade e Integridade?.....	4
4. RESPONSABILIDADES.....	6
4.1 Compete ao Presidente:.....	6
4.2 Compete à Gerência de <i>Compliance</i> : .....	6
4.3 Compete a todas as áreas da empresa: .....	7
5. DIRETRIZES.....	7
6. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO .....	9
7. CANAL DE DENÚNCIA .....	10
8. CONFLITO DE INTERESSES .....	11
9. BRINDES E PRESENTES.....	11
10. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS .....	12
11. SANÇÕES.....	12
12. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	12
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	13
14. EMBASAMENTO TÉCNICO .....	13

Título:	CONFORMIDADE E INTEGRIDADE	Código:	INT001
---------	----------------------------	---------	--------

## 1. OBJETIVO

A Política de Conformidade e Integridade (*Compliance*) estabelece princípios, diretrizes e funções de conformidade em todos os níveis da empresa, considerando estes da Alta Administração, empregados, colaboradores até os prestadores de serviços, disseminando a cultura e a prática de *compliance*, demonstrando a importância de conhecer e cumprir as determinações legais, regulamentares, normativas e procedimentais, tanto externas quanto internas.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se a toda estrutura organizacional da empresa Explorer Call Center, inclusive aos multinegócios administrados, à alta gestão, aos líderes, aos liderados, aos fornecedores internos e externos, aos parceiros de negócios e demais *stakeholders*.

## 3. DEFINIÇÕES

### 3.1 O Que Significa *Compliance*?

A palavra *compliance* vem do verbo do idioma inglês (*to comply*) e significa “cumprir”. Como não temos no idioma português uma palavra que traduza bem o significado que o termo ganhou nos últimos anos, a empresa Explorer Call Center decidiu adotá-lo por ser amplamente utilizado e compreendido pelas empresas e governos em diversos países.

Quando falamos em *compliance* estamos nos referindo ao cumprimento das regras que a empresa e todos os seus empregados devem seguir. Assim, podemos dizer que *compliance* significa estar em conformidade com as obrigações legais, as normas internas e a cultura da Empresa, ou seja, nossos princípios, valores, e o Código de Conduta Ética do conglomerado de empresas Explorer Call Center.

### 3.2 O Que é o Programa de Conformidade e Integridade?

Título:	CONFORMIDADE E INTEGRIDADE	Código:	INT001
---------	----------------------------	---------	--------

É um conjunto de medidas com o objetivo de prevenir, detectar e remediar a ocorrência de não conformidades, fraudes e corrupções nas empresas, pensadas e implementadas de forma sistêmica, com aprovação da alta direção, e sob coordenação de uma área de *compliance*.

O Programa é um modelo que suporta as funções mínimas de *compliance*, ao mesmo tempo em que define os principais temas acompanhados pela área.

As ações relativas ao Programa são realizadas pela área de *compliance*, que atua muito próximo a áreas como o Jurídico, e a Auditoria Interna.

Figura 1 – Pilares do Programa de *Compliance* na Explorer Call Center



Os pilares do Programa norteiam nossos esforços na busca pela conformidade. Eles representam temas importantes para a Empresa e recebem a atenção especial dos nossos líderes, que devem orientar suas equipes para garantir o cumprimento de leis e regulamentos e dos compromissos assumidos nos contratos e acordos assinados. Além disso, é compromisso de toda a Explorer Call Center a prevenção a fraudes e à corrupção.

Título:	CONFORMIDADE E INTEGRIDADE	Código:	INT001
---------	----------------------------	---------	--------

## 4. RESPONSABILIDADES

### 4.1 Compete ao Presidente:

- a) Apreciar e aprovar a Política de Conformidade;
- b) Assegurar a conformidade legal, regulatória e adequação aos normativos internos, bem como o alinhamento às estratégias de negócios da Empresa.

### 4.2 Compete à Gerência de *Compliance*:

- a) Elaborar a Política de Conformidade e submeter ao Presidente;
- b) Avaliar continuamente os processos, analisando os riscos envolvidos e garantindo a efetividade dos controles;
- c) Assegurar a conformidade legal, regulatória e adequação aos normativos internos, bem como o alinhamento às estratégias de negócios da Empresa;
- d) Definir os planos de ações para mitigação de riscos identificados e/ou adequação regulatória, se aplicáveis (inclusive sobre os pontos levantados pelas auditorias e fiscalizações);
- e) Estabelecer metodologia, modelos, padrões e ferramentas, para o gerenciamento de *compliance* da Empresa;
- f) Disseminar a cultura de *compliance* em todos os níveis;
- g) Prover o treinamento em todos os níveis, relacionado ao Programa de Conformidade e Integridade;
- h) Controlar e monitorar a atualização dos normativos internos, assegurando o cumprimento à legislação aplicável vigente e às regulamentações externas e internas;
- i) Elaborar e acompanhar as políticas e estratégias institucionais de governança corporativa, submetendo-as ao Comitê Estratégico e à Presidência, para análise e aprovação;

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

- j) Elaborar periodicamente relatórios contendo as inconformidades encontradas, as conclusões dos exames efetuados e recomendações com cronograma de implementação de correções das deficiências/inconformidades apontadas, com vistas à gestão dos riscos corporativos;
- k) Analisar, avaliar e controlar, periodicamente, a conformidade das operações e atividades da Empresa.

#### **4.3 Compete a todas as áreas da empresa:**

- a) Conhecer e aplicar a Política de Conformidade;
- b) Organizar a sua área de modo a garantir a adesão às regras da Empresa e legislação aplicável, promovendo um ambiente de gestão da conformidade e controle em suas áreas de responsabilidade;
- c) Acompanhar a conformidade das operações e atividades da Empresa, tanto com as normas regulamentares, quanto as normas aplicáveis vigentes;
- d) Reportar violações ao Programa de Conformidade e Integridade para a Gerência de *Compliance*.

#### **5. DIRETRIZES**

As diretrizes estão elencadas nos seguintes aspectos:

- Acompanhar as alterações ocorridas no ambiente regulatório, proporcionando condições de aderência com as áreas envolvidas, a quem compete o cumprimento das determinações legais;
- Verificar o cumprimento das normas emitidas pelos órgãos reguladores e da estrutura normativa interna pela Empresa, disseminando a importância do conhecimento das obrigações;
- Revisar, periodicamente, o Programa de Conformidade e Integridade, visando ao seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência de violações;



<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

- Acompanhar as demandas com os órgãos reguladores, facilitando o compartilhamento das informações e garantindo a devida execução e o cumprimento tempestivo do posicionamento institucional;
- Coordenar os processos referentes ao Código de Ética e Integridade, sem prejuízo das atribuições do Comitê de Ética e Integridade.

Todos os administradores, líderes, liderados, aos fornecedores internos, parceiros de negócios e demais *stakeholders* devem estar comprometidos com os valores e princípios éticos da empresa, atuando em conformidade com as normas legais e regulamentares, diretrizes e instrumentos organizacionais e demonstrando integridade, transparência, prestação de contas e intolerância à fraude e à corrupção.

Os valores e princípios éticos da Explora Call Center devem ser disseminados para todas as suas partes interessadas. Todos os administradores, líderes, liderados, fornecedores internos, aos parceiros de negócios e demais *stakeholders*, devem receber orientações sistemáticas que tratem das práticas a serem evitadas, assim como instruções e meios para fazerem frente às situações de conflito de interesse, conforme o grau de vulnerabilidade dos processos, considerando o tipo de atividade e nível de decisão de cada grupo.

A execução das atividades de manutenção dos controles internos e procedimentos operacionais que garantam aderência às leis e regulamentações, diretrizes e instrumentos organizacionais relativos às suas atribuições são de responsabilidade das áreas executoras, denominadas como 1ª linha da Empresa.

Na estrutura de controle e atribuições vigentes na Empresa, a Gerência de *Compliance*, a qual compõe a 2ª linha, é responsável por monitorar e assessorar as áreas da 1ª linha, preservada a condição de autonomia da execução.

A Gerência de *Compliance* tem, dentre suas atribuições, o combate à fraude e corrupção, devendo exercer atividades preventivas de monitoramento e

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

aperfeiçoamento dos processos que apresentem riscos de ocorrência de fraude e corrupção e propor práticas administrativas e gerenciais para fortalecimento do controle interno.

Os planos de ação de *compliance* devem contribuir para o aperfeiçoamento dos processos, evitando a materialização de riscos de não conformidades que impactem nos objetivos da Empresa.

As ações que compõem o Programa de Conformidade e Integridade devem ser:

- a) definidas em conjunto com as áreas envolvidas e alinhadas com as ações promovidas pela Gerência de Compliance;
- b) integradas com as ações de gestão de riscos e de auditoria interna, supervisionadas pela Gerência de *Compliance*, em consonância com as boas práticas de gestão e governança corporativa;
- c) continuamente aperfeiçoadas, a fim de se tornarem cada vez mais efetivas e rapidamente aplicáveis.

O Programa de Conformidade e Integridade deve ser coordenado pela Gerência de *Compliance* e aprovado pelo Presidente.

Os membros da Gerência de *Compliance* devem atuar com autonomia, independência e imparcialidade, declarando-se impedidos quando for o caso.

No desempenho de sua função, a Gerência de *Compliance* deve ter acesso irrestrito a documentos, sistemas de informação e pessoas, podendo solicitar o compartilhamento de relatórios, correspondências e demais informações necessárias ao exercício de sua atividade.

A Diretoria viabilizará os meios para que sejam adotadas as medidas necessárias para implementar e garantir a aderência às diretrizes de *compliance*.

## 6. COMUNICAÇÃO E TREINAMENTO

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

A cultura de conformidade deve ser disseminada por meio de ações institucionais, que incluem ações educativas e de comunicação, entre outras modalidades e formas, as quais são essenciais para que o Programa de Integridade seja efetivo.

Os valores e as linhas gerais sobre as principais políticas de integridade adotadas pela empresa, estão externalizados no Código de Ética e Integridade, e estão acessíveis a todos os interessados na intranet e sites dos respectivos negócios administrados pela Explorer Call Center.

Colaboradores, e até mesmo, em casos apropriados, terceiros, responsáveis pela aplicação das políticas, devem ser devidamente treinados.

As ações de comunicação e treinamento tem como objetivo aprofundar o conhecimento quanto às exigências e responsabilidades legais, bem como quanto às diretrizes corporativas, capacitando-os a identificar, prevenir, tratar e comunicar situações de risco ou com indícios de fraude, corrupção nos negócios da empresa.

## **7. CANAL DE DENÚNCIA**

Disponibilizamos canais de comunicação, incluindo um Canal de Denúncia que permite o recebimento de denúncias, aumentando, assim, as possibilidades de a empresa ter ciência sobre irregularidades.

Nosso Canal de Denúncia pode ser acessado pelo endereço: [www.explorercallcenter.com.br](http://www.explorercallcenter.com.br), na seção Governança Corporativa, sendo garantido o sigilo do denunciante, que, caso não tenha solicitado o anonimato, pode acompanhar o andamento de sua denúncia.

Incentivamos todos os colaboradores, assim como todos os demais públicos de interesse, a registrar qualquer situação que indique uma violação ou potencial transgressão de princípios éticos, políticas, normas, leis e regulamentos ou quaisquer outras condutas impróprias e/ou ilegais.

Título:	CONFORMIDADE E INTEGRIDADE	Código:	INT001
---------	----------------------------	---------	--------

## 8. CONFLITO DE INTERESSES

Conflito de interesses é prejudicial aos negócios e ao ambiente de controles internos, pois pode influenciar de maneira imprópria a conduta dos colaboradores.

Considera-se conflito de interesses qualquer situação gerada pelo confronto entre os interesses da empresa e os particulares de seus colaboradores, fornecedores internos, parceiros de negócios e *stakeholders*, que possa vir a comprometer os interesses da empresa ou influenciar de maneira imprópria o desempenho das atividades dos nossos administradores ou todos os envolvidos diretamente.

Mantemos instrumentos de comunicação disponíveis aos nossos colaboradores para a realização de consultas sobre potenciais situações de conflito de interesses e solicitação de autorização para exercer atividades que, em função de sua natureza, possam ser conflitantes com os interesses da empresa.

Os colaboradores e os envolvidos nas atividades da empresa, ao se defrontarem com situação que possa caracterizar conflito de interesses, têm obrigação de levar o fato ao conhecimento de superiores hierárquicos (gestores mediatos/imediatos), ou à Gerência de *Compliance*.

## 9. BRINDES E PRESENTES

O recebimento ou o oferecimento ocasional de presentes, brindes ou hospitalidade pode ser uma contribuição legítima para as boas relações de negócio entre organizações. Contudo, também pode representar uma oportunidade para a ocorrência de fraude e de corrupção. Dessa forma, proibimos essa prática em troca de qualquer benefício pessoal ou favorecimento ao ofertante ou a terceiros.

Os itens recebidos em desacordo com as normas da empresa, expressas no Código de Ética e Integridade, devem ser devolvidos, porém, as excepcionalidades previstas em nosso normativo interno devem ser adequadamente documentadas e ocorrer de forma

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

aberta, clara e transparente, a fim de evitar a ocorrência de potencial conflito de interesse.

O Código de Ética e Integridade da empresa trata sobre o recebimento e oferta de brindes, presentes e hospitalidade, detalhando as diretrizes aplicáveis ao tema e deve ser consultado antes de qualquer tomada de decisão.

## **10. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS**

O relacionamento com terceiros pode representar oportunidades de negócios, alinhado aos objetivos estratégicos e operacionais da empresa Explora Call Center, contudo, se não observada as diretrizes da empresa em seus normativos, pode resultar em risco de descumprimento à legislação de combate à corrupção, incluindo possíveis danos financeiros ou imagem.

Durante a relação contratual, a Explora Call Center exige formalmente de seus fornecedores o cumprimento de suas atividades com base na ética, além do cumprimento às leis anticorrupção. Os controles para mitigar estes riscos encontram-se dispostos na Política Anticorrupção, disponível no website da empresa, na seção Governança Corporativa.

## **11. SANÇÕES**

O descumprimento às regras desta Política estará sujeito às sanções disciplinares e/ou éticas, notadamente aquelas dispostas nos normativos da empresa (Política de Consequências), e legais cabíveis.

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

As dúvidas surgidas na aplicação desta Política deverão ser dirimidas pelo seu gestor (imediato ou mediato), ou pela Gerência de *Compliance* da empresa.

<b>Título:</b>	<b>CONFORMIDADE E INTEGRIDADE</b>	<b>Código:</b>	<b>INT001</b>
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

### 13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente Política será revista dependendo da necessidade de sua atualização, e conforme as estratégias da empresa. Sua vigência é por tempo indeterminado e todas as revisões deverão ser amplamente divulgadas.

Este documento entrará em vigor na data de sua aprovação.

### 14. EMBASAMENTO TÉCNICO

- Lei nº 12.846/2013 e Decreto nº 8.420/2014 (Lei da Anticorrupção ou da Empresa Limpa);
- Programa de Integridade: Diretrizes para Empresas Privadas da Controladoria-Geral da União.