



## Procedimento Interno de Gestão do Canal de Denúncias – Te Escuta Santil

Código: (não completar)

Revisão: 05/2025

Data de criação: 01/05/2025

Página: 1 / 4

### 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes formais para o tratamento adequado, confidencial e imparcial de denúncias de irregularidades recebidas pela Santil por meio do canal “Te Escuta Santil”, assegurando a proteção dos denunciantes, a correção de desvios e a promoção de um ambiente ético e seguro.

### 2. Abrangência

Aplica-se a todos os colaboradores ou qualquer pessoa que tenha relação com a Santil e deseje reportar uma conduta suspeita, antiética ou ilícita relacionada à organização.

### 3. Princípios Norteadores

Confidencialidade, Proteção contra retaliação, Imparcialidade e justiça, Transparência do processo, Celeridade e rastreabilidade, buscando sua conclusão preferencialmente em até 30 dias corridos, podendo ser prorrogado mediante justificativa formal. Sempre que possível, será dado retorno ao denunciante sobre o andamento e/ou conclusão do caso.

Nos casos em que o denunciante estiver identificado e discordar formalmente do desfecho da apuração, poderá solicitar uma única reavaliação do caso. A solicitação deve ser fundamentada com novos elementos ou justificativas claras.

A reanálise será feita por profissional ou instância diferente daquela que conduziu a primeira apuração, preservando a imparcialidade do processo.

### 4. Canais Disponíveis

O canal oficial da Santil para recebimento de denúncias é: <https://teescuta.santil.net>. Disponível 24h por dia, com opção de denúncia anônima e/ou identificada.

### 5. Tipos de Denúncias Aceitas

Assédio moral ou sexual

Discriminação de qualquer natureza

Corrupção, fraude ou suborno

Conflito de interesses

Irregularidades contratuais

Área Responsável:	Elaborador por:	Revisado por:	Aprovado Diretoria:	Página:
Recursos Humanos	Recursos Humanos	Dra. Patricia Krasiltchik Olszewer e Tamires Barbalho	Felipe, Karina, Veridiana, Marina e Hugo	1 de 4



## Procedimento Interno de Gestão do Canal de Denúncias – Te Escuta Santil

Código: (não completar)

Revisão: 05/2025

Data de criação: 01/05/2025

Página: 2 / 4

Desrespeito ao Código de Conduta e Ética da Santil

Violação de direitos humanos ou ambientais

Outras condutas antiéticas ou ilegais

### 6. Fluxo Detalhado do Processo de Denúncia

#### 6.1. Recebimento

A denúncia é registrada no sistema do canal <https://teescuta.santil.net> com número de protocolo. O denunciante pode optar por se identificar ou permanecer anônimo. A denúncia é recebida diretamente pelo Comitê de Ética e Conduta ou pela área de Governança/Compliance responsável.

#### 6.2. Triagem Inicial

O conteúdo é avaliado quanto à sua completude (fatos, envolvidos, local, datas, evidências). Se necessário, o denunciante é contatado para complementação de informações (respeitando o anonimato, se aplicável). A denúncia é classificada por natureza e nível de gravidade.

#### 6.3. Alocação e Investigação

O caso é encaminhado para o comitê ou área responsável pela apuração, sempre com isenção e fora da hierarquia do denunciado. Designa-se um responsável pela investigação. São realizadas análises documentais, entrevistas e registro formal de todas as ações.

#### 6.4. Conclusão da Apuração

A denúncia é classificada como: Procedente, Improcedente ou Inconclusiva. Ações corretivas e/ou disciplinares são aplicadas conforme a gravidade. O retorno ao denunciante (quando possível) será feito de forma ética e sigilosa.

### 7. Registro e Controle

Todas as denúncias são registradas em sistema, com controle de protocolo, datas, status, tipo e ações aplicadas. O acesso é restrito aos membros autorizados do comitê.

### 8. Responsabilidades

Colaboradores: Reportar situações suspeitas.

Área Responsável:	Elaborador por:	Revisado por:	Aprovado Diretoria:	Página:
Recursos Humanos	Recursos Humanos	Dra. Patricia Krasiltchik Olszewer e Tamires Barbalho	Felipe, Karina, Veridiana, Marina e Hugo	2 de 4



## Procedimento Interno de Gestão do Canal de Denúncias – Te Escuta Santil

Código: (não completar)

Revisão: 05/2025

Data de criação: 01/05/2025

Página: 3 / 4

Comitê: Receber, classificar, garantir sigilo, coordenar investigações.

RH e Compliance: Apoiar investigações, aplicar medidas corretivas, assegurar direitos.

Diretoria: Atuar quando pertinente, acompanhar relatos, promover cultura de integridade.

### 9. Indicadores de Desempenho (monitorados trimestralmente)

Número de denúncias recebidas

Tipos de denúncias

Percentual de denúncias anônimas

Tempo médio de resolução

Percentual de denúncias procedentes

Ações corretivas implementadas

Casos de retaliação reportados

**Observação:** Mesmo que o número de denúncias seja nulo, os indicadores continuarão sendo monitorados trimestralmente, conforme boas práticas de integridade, a fim de identificar possíveis oportunidades de melhoria na comunicação, confiança ou efetividade do canal.

### 10. Proteção ao Denunciante

Toda denúncia será tratada com sigilo. Denunciantes de boa-fé estarão protegidos contra qualquer retaliação. A Santil não tolerará denúncias caluniosas ou de má-fé.

#### 10.1 Política de não retaliação

##### 10.1.1 Compromissos Institucionais

A Santil se compromete a:

- Garantir sigilo e confidencialidade de todas as denúncias recebidas.
- Investigar qualquer relato de retaliação de forma prioritária e independente.
- Aplicar medidas disciplinares aos responsáveis por atos de retaliação.

Área Responsável:	Elaborador por:	Revisado por:	Aprovado Diretoria:	Página:
Recursos Humanos	Recursos Humanos	Dra. Patricia Krasiltchik Olszewer e Tamires Barbalho	Felipe, Karina, Veridiana, Marina e Hugo	3 de 4



## Procedimento Interno de Gestão do Canal de Denúncias – Te Escuta Santil

Código: (não completar)

Revisão: 05/2025

Data de criação: 01/05/2025

Página: 4 / 4

- Reforçar campanhas periódicas de conscientização sobre o tema.
- Assegurar que o denunciante não sofra consequências negativas por ter feito um relato ético e legítimo.

### 10.1.2 Canais de Apoio e Denúncia de Retaliação

Qualquer pessoa que se sentir alvo de retaliação pode relatar o fato diretamente ao canal Te Escuta Santil (<https://teescuta.santil.net>), ao RH ou diretamente à diretoria, em total sigilo e com prioridade máxima de tratamento.

### 10.1.3 Consequências para quem pratica retaliação

Qualquer colaborador ou liderança que, após apuração interna, for identificado como responsável por atos de retaliação estará sujeito a sanções conforme a gravidade do ato, podendo incluir advertência formal, suspensão, demissão por justa causa e medidas legais cabíveis.

## 11. Disposições Finais

Este procedimento é revisto anualmente ou sempre que necessário. Está disponível na intranet e sob solicitação formal. A conduta ética é um valor institucional da Santil.

Área Responsável:	Elaborador por:	Revisado por:	Aprovado Diretoria:	Página:
Recursos Humanos	Recursos Humanos	Dra. Patricia Krasiltchik Olszewer e Tamires Barbalho	Felipe, Karina, Veridiana, Marina e Hugo	4 de 4