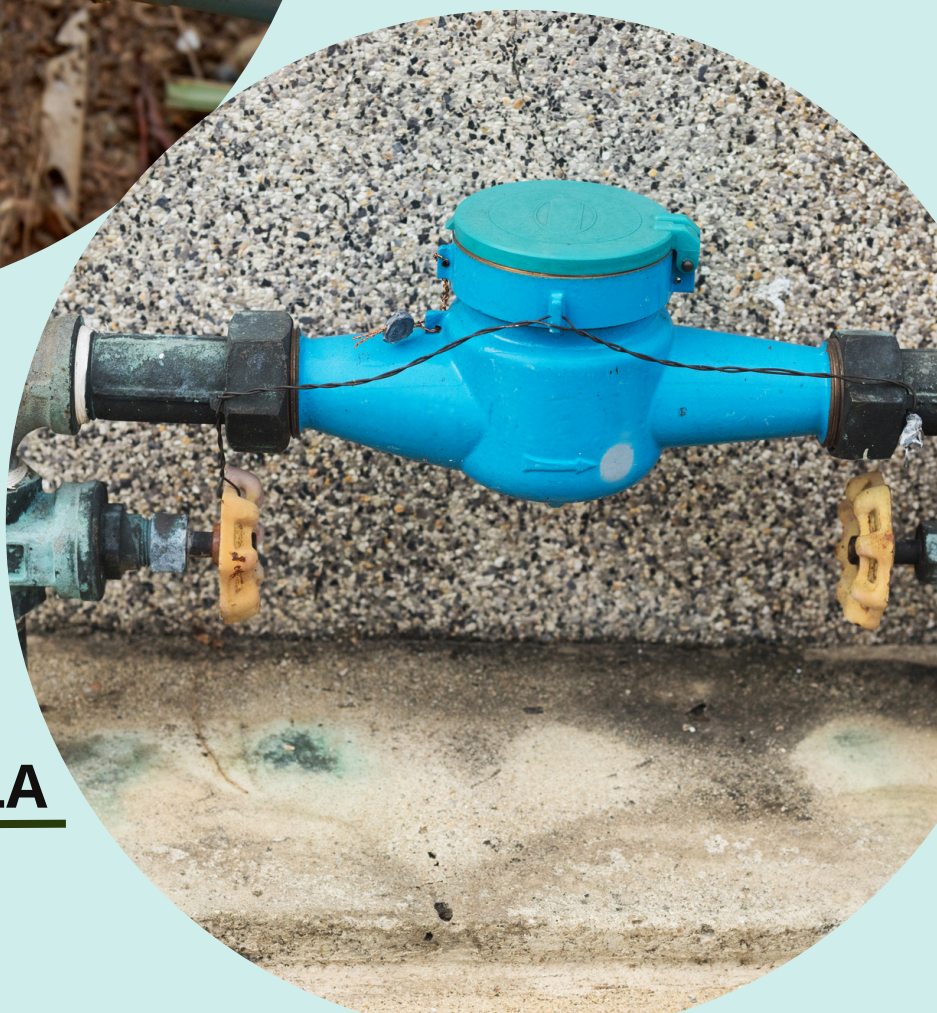
Programa de Integridade

NORMA INTERNA SOBRE RECEBIMENTO, TRATAMENTO E APURAÇÃO DE DENÚNCIA



GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

ALEJANDRO GARIGIOLA

Programa de Integridade

NORMA INTERNA SOBRE RECEBIMENTO, TRATAMENTO E APURAÇÃO DE DENÚNCIA

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

Presidente
ALEJANDRO GARIGIOLA

Elaboração:

Instituto Aggregatum Valorem
Soluções Corporativas
consultoria@inavscorp.com.br

Palavra da Presidente
Seção I - Dos Conceitos Utilizados 2
Seção II - Dos Princípios 4
Seção III - Do Recebimento, Tratamento e Apuração da denúncia 4
Seção IV - Dos Canais de Denúncia 6
Seção V - Da Confidencialidade da Informação 6
Seção VI - Das Medidas Disciplinares 7

Ementa. Versa sobre a Norma Interna que trata do recebimento, tratamento e apuração de denúncias, a ser cumprida por todos os colaboradores da GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA, independente do cargo que ocupam.

A não observância dos comandos e das diretrizes contidas nesta Norma Interna sobre Recebimento, Tratamento e Apuração de Denúncias, bem como pelas normas internas que tratam do Código de Conduta Ética e nas Regras Internas sobre Conflitos de Interesses, será apurada e poderá levar a adoção das medidas disciplinares cabíveis, sem prejuízo de demais responsabilizações na esfera cível ou penal.

PALAVRA DO PRESIDENTE

A GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA, empresa no segmento de gerenciamento, faturamento e administração para fornecedores de água, gás e eletricidade, presente há mais de 25 anos no mercado nacional, sempre acreditou na importância de construir suas relações de negócios alicerçadas em princípios e valores éticos, em conformidade com a legislação vigente.

Temos consciência que o sucesso de soluções que tratam do suporte gerencial para as concessionárias, passa necessariamente pela construção de uma reputação forte, uma imagem marcada pela credibilidade em suas iniciativas e condutas fundamentadas num ambiente de integridade.

Por esse motivo, a GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA, acredita na importância de criar canais que incentivem a comunicação de fraudes, irregularidades e mecanismos de proteção ao denunciante de boa fé.

O perfil da prestação do serviço pelas concessionárias, objeto das atividades da GSH Serviços. requer uma trabalho não só de qualidade técnica, mas também que traga o máximo de confiança na administração e gestão dessas atividades, evitando assim acumular um passivo de reclamações e questões legais por partes dos usuários desses serviços.

Com essa finalidade, no âmbito do Programa de Integridade da companhia, foi criada a presente norma interna que trata do recebimento, tratamento e apuração de denúncias, bem como, regras de confidencialidade na apuração das ocorrências e de mecanismos de proteção do denunciante de boa fé.

O leitor conhecerá também os canais estabelecidos para receber as denúncias, dessa forma, facilitando a comunicação de ocorrências que necessitem de uma verificação por parte daGSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

ALEJANDRO GARIGIOLA
Presidente da GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

Seção I - Dos Conceitos Utilizados

Art. 1º Os principais conceitos utilizados nesta norma interna são os listados a seguir:

I

I - Denúncia: comunicação ou relato de prática de irregularidade ou ato ilícito, nas esferas administrativa, cível, penal ou ética, cuja solução dependa da atuação das unidades de apuração competentes;

II

II - Denunciante: toda pessoa física ou jurídica que denuncia qualquer ilícito ou irregularidade

III

III - Elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

IV

IV - Salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia;

V

V - Comunicação anônima de irregularidade: informação, de qualquer origem, acerca de suposta prática de irregularidade ou ato ilícito, em relação à qual não seja possível identificar a autoria da denúncia;

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.
Avenida Visconde do Rio Branco n. 1712 – Sala 02 – Bairro: Centro – CEP: 60055-170 – Fortaleza/ Ceará

Conceitos Utilizados

Seção I - Dos Conceitos Utilizados

VI

VI - Fraude: quaisquer atos ilegais caracterizados por desonestidade, dissimulação ou quebra de confiança, não implicando necessariamente o uso de ameaça de violência ou de força física, ou ainda, atos intencionais de omissão ou manipulação de transações, adulteração de documentos, registros, demonstrações contábeis e dispositivos legais com a finalidade de obter vantagem indevida;

VII

VII - Corrupção: Solicitação ou recebimento de vantagem indevida, ou aceitação de promessa de tal vantagem, para si ou para outrem, direta ou indiretamente, ainda que fora da função ou antes de assumi-la, mas em razão dela. Oferecer ou prometer vantagem indevida para a pratica, omissão ou retardamento de ato de ofício;

VIII

VIII - Atos lesivos à Administração Pública: atos praticados que atentem contra o patrimônio público;

IX

IX - Materialidade: é o conjunto dos fatos e elementos objetivos que caracterizam o ilícito ou a irregularidade;

X

X - Autoria: é a imputação à pessoa que realiza a infração ou irregularidade ou à pessoa que participa da situação irregular e de alguma forma contribui para a sua realização;

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.
Avenida Visconde do Rio Branco n. 1712 – Sala 02 – Bairro: Centro – CEP:60055-170 – Fortaleza/ Ceará

Confidencialidade Moralidade **Ética** Honestidade

Princípios e Valores para a Integridade

Profissionalismo

Legalidade

Seção II - Dos Princípios

Art. 2º Os serviços de recebimento, tratamento e apuração de denúncias serão realizados obedecendo os princípios da confidencialidade, moralidade, ética, honestidade, profissionalismo e legalidade.

Seção III - Do Recebimento, Tratamento e Apuração da denúncia

Art. 3º Os serviços de de apuração, tratamento e apuração da denúncia compreenderão:

I - A recepção da manifestação da denúncia, através do canal para sua realização.

II - O tratamento da denúncia, promovendo o respectivo grau de confidencialidade para as informações obtidas.

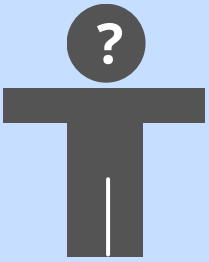
III - A apuração da denúncia, com a análise das informações recebidas e realização de levantamento de informações, quando necessário.

Art. 4º Com a conclusão da apuração será dada resposta conclusiva quanto ao resultado, subsidiando a tomada de decisão, para arquivamento ou sanção.

Seção III - Do Recebimento, Tratamento e Apuração da denúncia

Quem pode realizar a denúncia

Art. 5º As manifestações de denúncias poderão ser realizadas por pessoas físicas ou jurídicas.



Art. 6º As informações que constituem comunicações de irregularidades, serão recebidas, ainda que de origem anônima.

Dos canais de realização da denúncia

Art. 7º As manifestações de denúncias poderão ser realizadas por meio eletrônico (e-mail ou outro) ou por meio físico.

Parágrafo único Nas vezes em que as manifestações sobre denúncias forem recebidas diretamente pelo denunciante, essas deverão ser reduzidas a termo para compor documento que será analisado pelo setor competente.

Seção IV - Dos Canais de Denúncia

Art. 8º O endereço de e-mail e/ou telefone de contato para o recebimento de denúncias é ouvidoria@gshbr.com.br

Art. 9º A área de Compliance da GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA ficará responsável por receber as denúncias e realizar uma avaliação preliminar sobre a existência de autoria e materialidade.

Art. 10 Após a análise prévia de autoria e materialidade ou mesmo da existência de informações que permitam chegar à essas informações, a denúncia será encaminhada para apuração.

Seção V - Da Confidencialidade da Informação

Art. 11 Deverão ser adotadas providências para manter a confidencialidade das informações relacionadas ao denunciante. As informações pessoais do denunciante deverão seguir as regras de proteção contidas na LGPD.

§ 1º É vedado estabelecer retaliações à denunciantes.

§ 2º Em caso de qualquer falha na segurança das informações confidenciais, a GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA compromete-se a manter a parte reveladora da denúncia ciente dos fatos.

GGSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.
Avenida Visconde do Rio Branco n. 1712 – Sala 02 – Bairro: Centro – CEP: 60055-170 – Fortaleza/ Ceará

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Art. 12 Para os casos em que o processo de apuração seja concluso pela aplicação de penalidades, poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

Advertência

Art. 13 A Advertência, deverá ser considerada para faltas mais leves, menos gravosas.

§1º Usualmente para faltas que não impliquem tentativa de fraudes, irregularidades, ilícitos, ou mesmo práticas com o intuito de benefício próprio ou para outrem, ou qualquer uma constante no artigo 15.

§2º Deverão sempre ser registradas e colhida a ciência do colaborador que está sofrendo a sanção.

§2º Nunca com uma duração maior que 30 dias.

Suspensão Disciplinar

Art. 14 A suspensão disciplinar, ocorre em casos mais graves, geralmente após reiteradas advertências ou em caso de falta grave.

§1º Usualmente para faltas que não impliquem tentativa de fraudes, irregularidades, ilícitos, ou mesmo práticas com o intuito de benefício próprio ou para outrem.

§2º Deverão sempre ser registradas e colhida a ciência do colaborador que está sofrendo a sanção.

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Demissão por justa causa

Art. 15 A demissão por justa causa, é uma medida bem mais dura para falta mais gravosas, conforme condutas abaixo:

I - Ato de improbidade;

II - Incontinência de conduta ou mau procedimento;

III - Negociação habitual por conta própria ou alheia sem permissão do empregador, e quando constituir ato de concorrência à empresa para a qual trabalha o empregado, ou for prejudicial ao serviço;

IV - Condenação criminal do empregado, passada em julgado, caso não tenha havido suspensão da execução da pena;

V - Desídia no desempenho das respectivas funções;

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.
Avenida Visconde do Rio Branco n. 1712 – Sala 02 – Bairro: Centro – CEP: 60055-170 – Fortaleza/ Ceará

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Demissão por justa causa

Condutas que incorrem em demissão por Justa Causa:

VI IX - Violação de segredo da empresa;

VII XI - Ato de indisciplina ou de insubordinação;

VIII Xiii - Ato lesivo da honra ou da boa fama praticado no serviço contra qualquer pessoa, ou ofensas físicas, nas mesmas condições, salvo em caso de legítima defesa, própria ou de outrem;

IX Xiv - Abandono de emprego;

X XVI - Embriaguez habitual ou em serviço;

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Demissão por justa causa

Condutas que incorrem em Justa Causa:

XI XVII - Perda da habilitação ou dos requisitos estabelecidos em lei para o exercício da profissão, em decorrência de conduta dolosa do empregado.

Cuidados na aplicalção das medidas disciplinares

Art. 16 Quando aplicadas, as punições deverão obedecer os seguintes critérios:

CRITÉRIOS

I - Atualidade da punição;

II - Unicidade da pena; e

III - Proporcionalidade.

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Cuidados na aplicação das medidas disciplinares

Critérios a serem observados para aplicar punição:

Atualidade da punição:

Art. 17 A sanção ao colaborador deve ser imediata ao ato faltoso. A demora na aplicação da penalidade pode caracterizar o perdão tácito do empregador.

Parágrafo único É razoável que em se tratando de causas complexas, até por precaução, é admitido o decurso de certo período de tempo (procedimento administrativo), destinado à apuração dos fatos ocorridos, assim como das responsabilidades, para só então aplicar a medida cabível.

Unicidade da pena:

Art. 18 A falta cometida pelo empregado enseja ao empregador o direito de aplicar, apenas, uma determinada penalidade. Por exemplo, não se deve aplicar uma advertência e, depois, uma suspensão, por uma única falta cometida.

Parágrafo único Nada impede que, ao aplicar a sanção, o empregador faça referência a penalidades já anteriormente aplicadas para se caracterizar a reiteração do ato faltoso ensejando, pela reincidência, uma pena mais severa

Seção VI - Das Medidas Disciplinares

Cuidados na aplicação das medidas disciplinares

Critérios a serem observados para aplicar punição:

Proporcionalidade:

Art. 19 Entre a penalidade e a falta cometida deve a GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA , deverá, usando o bom senso, verificar, diante da falta cometida, qual é a dosagem de pena merecida pelo empregado.

Parágrafo único São causas que devem ser levadas em conta: a condição pessoal do colaborador (grau de instrução, por exemplo), o passado funcional (o empregado nunca cometeu faltas), os motivos que determinaram a prática da falta (falta de equipamento, falta de treinamento em determinada atividade, entre outras).

Art. 20 Deve-se tomar cuidado com o rigor excessivo na aplicação da sanção. É vedado o emprego de meios vexatórios (advertir o empregado humilhando-o na presença de colegas ou clientes, por exemplo).

Art. 21 Esta norma interna entra em vigor na data de sua assinatura.

ALEJANDRO GARIGIOLA
Presidente da GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

Programa de Integridade

NORMA INTERNA SOBRE RECEBIMENTO, TRATAMENTO E APURAÇÃO DE DENÚNCIA

GSH BRASIL PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA.

Avenida Visconde do Rio Branco n. 1712 – Sala 02 – Bairro: Centro – CEP: 60055-170 – Fortaleza/ Ceará. Tel. 55-85-3111-0147