

Nome da Norma:

Norma de Gestão do Canal de Conduta

Número da Norma:

1742027

Área/VP Responsável:

complianceAuditoriaRiscos

Redator:

ELISABETE COSTA DE MELO

Proprietário da Norma (Aprovador):

PAULA MILLER STARLING

Administrador da Norma (Revisor):

*CAROLINA LEITE BARBOSA, LUIS GUSTAVO D ANTONA
GOMES*

Data de Vigência:

12/08/2026

Data de Validade:

12/08/2028

Classificação da Informação:

interno



**ecossistema
360**

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ABRANGÊNCIA	3
4.	DIRETRIZES	3
4.1.1.	O que pode ser registrado no Canal de Conduta?	4
4.1.2.	Como acessar o Canal de Conduta?	4
4.1.3.	Quem pode acessar o Canal de Conduta?	4
4.1.4.	Quem pode ser denunciado?	5
4.1.5.	Qual é a estimativa de prazo para análise das denúncias?	5
4.1.6.	Identificação do denunciante	5
4.1.7.	Meio de comunicação entre denunciante e Ânima	5
4.1.8.	Da proteção contra a Retaliação	5
5.	CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS DENÚNCIAS	6
5.1.1.	Encaminhamento de denúncias comportamentais à Gestão de Pessoas	7
6.	DEFINIÇÃO DA CONSEQUÊNCIA PARA O DESVIO DE CONDUTA	8
6.1.1.	Medidas preventivas	10
6.1.2.	Medidas aplicáveis a alunos e terceiros	11
7.	FLUXO DOS RELATOS E PROCESSO INVESTIGATIVO	12
8.	GOVERNANÇA DE COMPLIANCE	16
9.	PAPEIS E RESPONSABILIDADES	17
10.	GOVERNANÇA	19
11.	REFERÊNCIAS	19
12.	GLOSSÁRIO	19
13.	REVISÕES	20

MODELO DE NORMA

1. INTRODUÇÃO

Na Ânima, somos todos educadores e estamos comprometidos com os mais elevados padrões éticos, de diversidade, cuidado com o meio ambiente, segurança do trabalho e direitos humanos. Tais características se aplicam ao nosso Jeito Ânima de Ser e se mostram essenciais no cotidiano de atuação de todos e todas na busca do propósito de **Transformar o País pela Educação**.

Neste sentido, a Ânima dispõe de um Código de Conduta e Ética, que reúne as diretrizes e as normas de conduta que orientam nosso comportamento cotidiano e os cuidados que devemos ter ao desenvolver nossas atividades e nos relacionarmos com outros profissionais e organizações. Contudo, mesmo após a leitura do Código, podemos ter dúvidas sobre a conduta apropriada em uma circunstância específica ou podemos observar algo que possa ser uma violação do Código ou da legislação vigente.

Para tanto, disponibilizamos o Canal de Conduta, um espaço para relatar desvios, práticas e condutas de educadores, fornecedores ou parceiros da Ânima, que não estejam de acordo com as leis, com os princípios e valores ou com nosso Código de Conduta e Ética.

2. OBJETIVO

Esta norma tem o objetivo de documentar as diretrizes e processos que são conduzidos para garantir o tratamento adequado de todas as alegações de possíveis violações do Código de Conduta e Ética e demais situações reportadas e registradas via Canal de Conduta da Ânima, em conjunto denominadas “denúncias”. Além de ser um guia para as pessoas e equipes que exercem funções de resposta e apoio a assuntos relacionados ao Código de Conduta e Ética.

3. ABRANGÊNCIA

Esta norma é aplicável a todos os educadores(as) e abrange todos os registros recebidos no Canal de Conduta, que está disponível para todas as instituições que compõem a Ânima.

4. DIRETRIZES

4.1. Canal de Conduta

O **Canal de Conduta** é uma plataforma para relatar desvios, práticas e condutas de educadores, fornecedores ou parceiros da Ânima que não estejam de acordo com as Leis, princípios e valores do nosso **Código de Conduta e Ética**.

O Canal de Conduta é um sistema gerido por uma empresa terceira, independente e imparcial, que recebe as denúncias, classifica e transmite as informações para a

área de Compliance da Ânima.

Todas as denúncias recebidas, anônimas ou não, são tratadas de forma confidencial, com imparcialidade, agilidade e independência. Todos os profissionais da equipe de Compliance realizam suas atividades com integridade, discrição, sigilo, imparcialidade e respeito.

4.1.1. O que pode ser registrado no Canal de Conduta?

Podem ser registrado no Canal de Conduta quaisquer violações reais ou potenciais às leis, regulamentos e normas internas e/ou ao Código de Conduta e Ética, independentemente de quem tenha cometido a possível infração. Alguns exemplos de situações que podem ser registradas incluem, mas não se limitam a:

- Adulteração de notas fiscais
- Superfaturamento de contratos
- Matrículas realizadas de forma irregular
- Falsificação de aprovações sistêmicas
- Alterações indevidas de notas acadêmicas
- Dispensas indevidas de disciplinas
- Fraude no processo de matrícula/rematrícula
- Fraude no processo de contratação de fornecedores
- Furto de equipamentos/ativos da empresa
- Conflito de interesse em geral
- Recebimento de presentes ou vantagens indevidas
- Agressão física/verbal entre educadores
- Assédio moral/sexual nas suas diversas formas
- Temas relacionados à diversidade e inclusão
- Atitude desrespeitosa entre educadores
- Desrespeito à CLT ou outras leis

4.1.2. Como acessar o Canal de Conduta?

O acesso pode ser feito pelos meios abaixo:

- Link direto: www.contatoseguro.com.br/anima;
- Por telefone: 0800 601 6944;
- Por meio da 'Órbita': (www.animaeducacao.com.br/orbita), no menu Acessos Rápidos > Código e Canal de Conduta;
- Nos sites das IES, no menu "Compliance".

4.1.3. Quem pode acessar o Canal de Conduta?

Qualquer pessoa, sejam alunos, educadores, parceiros de negócios ou qualquer outra pessoa que objetive reportar alguma situação contrária às leis, princípios e valores do Código de Conduta e Ética da Ânima.

4.1.4. Quem pode ser denunciado?

- Educadores e educadoras da Ânima, em qualquer nível hierárquico;
- Qualquer membro da comunidade acadêmica; e
- Fornecedores, parceiros de negócios em geral, educadores terceiros e consultores que estejam atuando na Ânima.

4.1.5. Qual é a estimativa de prazo para análise das denúncias?

O prazo para análise dos relatos é de 30 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 30 dias, caso seja necessário. Para denúncias classificadas como questões comportamentais e encaminhadas à Gestão de Pessoas nos termos do item 5.1.1, aplica-se prazo diferenciado de acompanhamento cíclico (30 e 60 dias), sem prejuízo do registro e encerramento formal do caso no Canal de Conduta.

4.1.6. Identificação do denunciante

Ao iniciar o preenchimento das informações da denúncia, o denunciante será questionado sobre a intenção de se identificar. Caso opte por não se identificar, a denúncia poderá prosseguir normalmente, sendo tratada como anônima e sem possibilidade de identificar a titularidade do denunciante.

4.1.7. Meio de comunicação entre denunciante e Ânima

Ao registrar um relato, o denunciante receberá um número de protocolo. Com este número, é possível acompanhar o andamento da investigação e se comunicar com os responsáveis pela investigação. Para tanto, basta acessar o Canal de Conduta, ir ao menu 'Acompanhe seu Relato' e inserir seu número de protocolo.

Para as denúncias em que o denunciante se identificou e inseriu seus meios de contato, é possível que o time de Compliance entre em contato para obter mais detalhes do caso.

Nos casos de denúncias anônimas, é extremamente importante que o denunciante acompanhe o relato no site, pois será o único meio de contato entre o denunciante e a equipe de investigação, que poderá realizar perguntas para prosseguir com a investigação.

4.1.8. Da proteção contra a Retaliação

Retaliação é qualquer ação adversa ou discriminação tomada contra um educador ou educadora como resultado do relato de preocupações éticas de boa-fé. Isso pode incluir, mas não se limita a:

- Feedbacks negativos como mecanismo de repreensão ou eventuais avaliações desleais;
- Alterações injustificadas no trabalho ou quaisquer represálias;
- Hostilidade ou intimidação;

- Demissão ou rebaixamento.

Caso o denunciante perceba que está enfrentando retaliações e represálias, é necessário informar o incidente ao Compliance, seja por meio do Canal de Conduta ou outros meios. O Compliance dará prioridade ao processamento e investigação da conduta relatada.

A Ânima está firmemente comprometida em manter um ambiente de trabalho onde todos os educadores e educadoras se sintam seguros para reportar violações do Código de Conduta e Ética, preocupações éticas ou práticas inadequadas, sem medo de retaliação. Não será permitida nem tolerada qualquer retaliação contra o denunciante que, de boa-fé, denuncie um possível desvio de conduta que infrinja qualquer norma interna e/ou legislação aplicável.

O time de Compliance irá aplicar os controles e mecanismos necessários para garantir a confidencialidade, anonimato e preservar o denunciante contra qualquer forma de retaliação.

5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DAS DENÚNCIAS



As denúncias recebidas são classificadas conforme: a) responsável pelas apurações; b) natureza ou tipologia; e c) severidade. A depender do tipo de denúncia ou natureza, uma equipe diversa será responsável por conduzir as investigações.

A equipe de Compliance também poderá contratar investigadores externos em situações que exijam independência, expertise técnica especializada ou maior credibilidade no processo investigativo. A contratação ocorrerá quando a capacidade operacional interna for insuficiente para garantir a condução adequada da investigação. A decisão será tomada com base na relevância do caso, na necessidade de sigilo e na proteção dos interesses da organização, assegurando transparência, imparcialidade e conformidade com as melhores práticas de governança corporativa.

Por sua vez, a severidade do relato determinará a recomendação de medida disciplinar mais adequada conforme conclusão do caso e eventual reporte à Comissão de Ética e Comitê de Auditoria e Riscos - CAR.

5.1. Responsável pelas apurações

A definição da área responsável por cada apuração é feita conforme a natureza da denúncia, garantindo que cada caso seja tratado pela competência mais adequada.

- **Compliance:** Denúncias que envolvam violação direta ao Código de Conduta e/ou às leis. Exemplo: assédio moral, conflito de interesse na contratação de parentes, fraude no processo de matrículas, furto de equipamentos, além de questões comportamentais que sejam configuradas como crime, tais como assédio sexual, importunação sexual, questões de diversidade e inclusão.
- **Gestão de Pessoas:** Denúncias que envolvam questões comportamentais não

tipificadas como crimes. Exemplo: conflitos de relacionamento entre pares/equipes, uma atitude desrespeitosa ou má conduta entre pares/equipe.

- **Operacionais:** Denúncias relacionadas a processos operacionais, que não sejam necessariamente uma violação do Código de Conduta e Ética, como, por exemplo, uma reclamação de que há falta de conservação de limpeza nas dependências da IES.
- **Outros não aplicáveis:** Denúncias que tratem de questões puramente acadêmicas, registradas por alunos, como, por exemplo, reclamação referente ao boleto de pagamento e questões que envolvem a Lei Geral de Proteção de Dados. Para estes casos, serão enviadas mensagens padronizadas indicando os canais corretos para tratamento destes tipos de situações.

5.1.1. Encaminhamento de denúncias comportamentais à Gestão de Pessoas

Denúncias classificadas por Compliance, na triagem inicial, como questões comportamentais não tipificadas como crime (item 5.1) serão formalmente encaminhadas à Gestão de Pessoas, que conduzirá a tratativa por meio de acolhimento, diálogo e, quando cabível, plano de desenvolvimento com acompanhamento periódico (30 e 60 dias), conforme detalhado em procedimento operacional específico.

O encaminhamento à Gestão de Pessoas não dispensa o registro e o acompanhamento do caso no Canal de Conduta. Ressalta-se que, caso no decorrer do acolhimento inicial seja constatado desvio de conduta passível de sanção disciplinar, a medida deverá ser aplicada imediatamente, não se devendo aguardar o término do ciclo de acompanhamento (30 e 60 dias).

O caso deverá ser reencaminhado ao Compliance, de forma automática e independentemente de nova triagem, sempre que, durante a tratativa ou o acompanhamento:

- houver novo relato envolvendo o mesmo educador denunciado;
- surgirem elementos de conotação sexual, ameaça, contato físico ou assimetria hierárquica entre as partes;
- houver mais de um denunciante distinto relatando o mesmo educador; ou
- o educador cometer nova infração ou reincidir na conduta inadequada durante o ciclo de acompanhamento, hipótese que exigirá apuração e intervenção imediata do *Compliance*.

5.2. Tipologia

No contexto de um Canal de Conduta, a tipologia ou natureza do relato refere-se à categorização das diferentes formas de irregularidades ou comportamentos inadequados, incompatíveis com o Código de Conduta e Ética, que podem ser comunicados através da plataforma. Entender e definir a tipologia dos relatos é essencial para a correta apuração, tratamento e resolução de cada denúncia recebida.

É essencial que os relatos sejam cuidadosamente tipificados de acordo com a tipologia previamente acordada. Especialmente para casos de severidade alta ou muito alta, a

correta e definitiva tipificação deve ser conduzida pelo departamento jurídico. Esta abordagem assegura que todas as denúncias sejam avaliadas de maneira justa e consistente, garantindo a implementação das medidas apropriadas em conformidade com as normas organizacionais e legais.

Além disso, a correta identificação da tipologia do relato facilita a análise das tendências e a identificação de áreas que necessitam de atenção específica dentro da organização. As tipologias ajudam a, entre outros:

- Priorizar atendimentos: Algumas denúncias podem requerer atenção imediata devido à sua gravidade ou impacto.
- Direcionar para as áreas competentes: A tipologia facilita o encaminhamento das denúncias para os departamentos ou indivíduos responsáveis pelo seu tratamento.
- Garantir ações corretivas apropriadas: Com base na tipologia, são determinadas as medidas corretas para prevenir que a violação se repita.
- Facilitar a análise estatística: A coleta e análise de dados relacionados às tipologias auxiliam na identificação de padrões e oportunidades de melhorias.

O rol descritivo das tipologias de relato está disponível no **ANEXO I**.

5.3. Severidade

As denúncias também são classificadas quanto à severidade do desvio de conduta, visando, principalmente, nortear a recomendação quanto à aplicação da medida disciplinar mais adequada e, eventualmente, submeter os relatos e investigação à Comissão de Ética ou ao Comitê de Auditoria e Riscos - CAR. A adequação da medida disciplinar, conforme severidade atribuída ao relato, será exposta em detalhe na seção 6.1, abaixo.

É importante destacar que a severidade e a tipologia de um relato, embora inicialmente identificadas no início das investigações, podem ser revisadas e ajustadas com base na coleta de evidências e na evolução das apurações. À medida que novas informações são descobertas, o entendimento do caso pode mudar, exigindo uma reavaliação dos critérios previamente estabelecidos. Dessa forma, o processo investigativo permanece dinâmico e flexível, garantindo que todas as alegações sejam avaliadas com precisão e que qualquer ação necessária seja proporcional à gravidade dos fatos finalmente estabelecidos.

6. DEFINIÇÃO DA CONSEQUÊNCIA PARA O DESVIO DE CONDUTA

6.1. Medidas disciplinares

Quando a investigação for concluída, o time de Compliance irá avaliar e sugerir, definitivamente, a severidade da conduta de violação ao Código cometida, para dosar a medida disciplinar que poderá ser aplicada ao infrator. Para aplicação das medidas disciplinares, serão adotados os critérios da Tabela de Severidade e de Consequências

dos Desvios de Conduta descritos no item 6.1.2, levando-se em consideração o desvio de conduta apurado.

A determinação de tal severidade é realizada considerando o processo de investigação, entrevistas e evidências coletadas. Aspectos mais subjetivos, tais como o histórico comportamental dos envolvidos e quaisquer outros indicativos que podem apoiar na determinação do contexto da violação de Conduta e Ética podem ser considerados, desde que haja consenso no grupo designado para determinar as consequências associadas ao caso.

Uma vez sugerida a severidade da conduta, haverá um conjunto de medidas disciplinares e outras ações que serão recomendadas pelo time de Compliance.

A formalização destas medidas será conduzida conforme diretrizes abaixo:

Medida Disciplinar	Descrição
Advertência Verbal	Trata-se de uma medida disciplinar na qual o educador é advertido verbalmente por sua liderança imediata, com o intuito de chamar-lhe a atenção para a ocorrência de certo fato. A advertência verbal será registrada no Sou Ânima.
Advertência por escrito	Nos casos em que a ocorrência de certo fato exija atuação mais enérgica a fim de repreender a conduta praticada pelo educador, aplicar-se-á a advertência por escrito, através de formulário específico fornecido pelo jurídico.
Suspensão temporária	Prevista no art. 474 da CLT, a suspensão temporária tem a função de disciplinar o comportamento do educador conforme as normas e procedimentos da Ânima. A suspensão implica no afastamento do educador de suas funções na Ânima por um período determinado, sem a percepção do respectivo salário, e deverá ser aplicada através de formulário específico fornecido pelo jurídico.
Demissão por justa causa	Prevista no artigo 482 da CLT, a demissão por justa causa é a penalidade máxima trabalhista, decorrente de falta grave cujas hipóteses são enumeradas no referido artigo. As demissões por justa causa serão previamente discutidas com o jurídico. Elas serão realizadas pelo gestor imediato do educador, através de carta de demissão.

Na aplicação de qualquer medida disciplinar, devem ser respeitados os seguintes critérios:

- a) Imediatidade na punição;
- b) Gravidade da falta;
- c) Nexo de causalidade, ou seja, nexo entre a conduta do educador e a punição recebida; singularidade da punição;
- d) Recorrência do desvio de conduta.

Além das medidas disciplinares aplicáveis, a Ânima poderá recomendar a realização de treinamentos pelos educadores envolvidos, ou, ainda, optar por exercer o seu direito de rescindir o(s) contrato(s) de trabalho na modalidade sem justa causa.

Nos casos de advertência escrita, suspensão e rescisão do contrato de trabalho por justa causa, o time de gestão de pessoas deve acionar o departamento jurídico que fará a redação dos documentos.

Caberá ao líder imediato, com o auxílio da equipe de gestão de pessoas, comunicar as decisões disciplinares aos educadores. um membro da equipe investigativa pode estar presente durante esse comunicado para apresentar os resultados da investigação, caso o Compliance julgue necessário.

Caberá ao time de gestão de pessoas encaminhar os documentos usados para aplicar as medidas disciplinares ao arquivo digital do educador.

Sempre antes da aplicação da medida disciplinar, o time de Compliance deverá observar se foi garantido o direito ao contraditório e à ampla defesa ao denunciado.

Esta exigência de acionamento do Jurídico se aplica igualmente às tratativas conduzidas por Gestão de Pessoas no âmbito do item 5.1.1, sempre que a intervenção evoluir de orientação/plano de desenvolvimento para medida disciplinar formal.

6.1.1. Medidas preventivas

Com o objetivo de assegurar a integridade, transparência e eficácia na condução das investigações internas de compliance, a Ânima se reserva o direito de adotar medidas preventivas sempre que houver indícios razoáveis de condutas que possam configurar violação à legislação vigente, aos normativos internos ou aos princípios éticos da organização.

Essas medidas preventivas podem ser implementadas a qualquer tempo durante o processo investigativo, com base na legislação nacional aplicável, e visam mitigar riscos, proteger colaboradores, resguardar informações e prevenir possíveis conflitos de interesse durante a apuração dos fatos.

As medidas compreendem, mas não se limitam a:

- Recolhimento temporário de acesso a sistemas, ambientes ou informações sensíveis;
- Atribuição provisória de outras funções ou afastamento provisório das atividades, quando necessário;
- Afastamento temporário da participação em projetos ou processos decisórios relacionados ao objeto investigado;
- Outras ações preventivas que se mostrem cabíveis para preservar a lisura da investigação e o ambiente corporativo;
- Todas as medidas adotadas serão devidamente fundamentadas, proporcionais

e temporárias, sendo revistas periodicamente à luz da evolução dos fatos apurados e da legislação vigente, sempre respeitando os direitos e garantias dos envolvidos.

A implementação das medidas preventivas tem o propósito exclusivo de resguardar o interesse da Ânima, dos colaboradores e de terceiros, prevenindo qualquer forma de conflito e eventuais prejuízos durante o andamento da investigação de compliance.

6.1.2. Medidas aplicáveis a alunos e terceiros

Em se tratando de relatos cujo denunciado é um fornecedor, parceiro ou terceiro ou, ainda, um aluno, poderão ser aplicadas as seguintes medidas disciplinares:

Público-Alvo	Medida Disciplinar	Previsão da Infração e Medida Disciplinar
Aluno	Advertência	Regimento Interno de cada IES
	Suspensão de até 20 dias	
	Desligamento	
Fornecedor	Aplicação das penalidades previstas no contrato	Código de Conduta e Ética e Código de Conduta e Ética do Fornecedor
	Rescisão do contrato	
	Suspensão imediata do contrato	
	Comunicação às autoridades públicas, quando necessário	

Nessa hipótese, será instaurada uma comissão disciplinar própria para apuração dos desvios informados no relato, cujos trabalhos e conclusão, ao final, deverão ser reportados ao Compliance.

6.2. Tabela de Severidade e de Consequências dos Desvios de Conduta

Os desvios de conduta devem ser classificados em cinco categorias, conforme o nível de impacto.

Responsável pelas apurações	Características e Impactos	Severidade do Desvio de Conduta	Decisão recomendada	Quem pode aprovar
Operação GP Compliance	Ações e/ou omissões pontuais, involuntárias ou não, que, apesar de contrariarem normas, não causam danos ou causam danos mínimos aos potenciais impactados. Sem recorrência.	Muito Leve	Advertência Verbal; Advertência Escrita	Líder imediato, desde que tenha o cargo de gerente, no mínimo
Operação GP Compliance	Ações e/ou omissões, involuntárias ou não, reiteradas ou não, que tenham causado danos aos eventuais impactados. Sem recorrência ou condutas de severidade muito leve recorrentes.	Leve	Advertência; Escrita Suspensão	Líder imediato, desde que tenha o cargo de gerente, no mínimo

Compliance	Ações e/ou omissões, involuntárias ou não, reiteradas ou não, que tenham causado danos aos eventuais impactados, desde que: não haja impacto à saúde, vida, meio ambiente ou reputação; não caracterize atividade criminosa culposa.	Média	Suspensão; Rescisão sem Justa Causa	Líder da área, desde que tenha o cargo de Diretor, no mínimo
Compliance	Ações e/ou omissões, involuntárias ou não, reiteradas ou não, que tenham causado danos recorrentes e/ou não recuperáveis, ainda que indenizáveis, aos eventuais impactados, desde que: não haja impacto à vida ou a conduta se caracterize como atividade criminal culposa (sem a intenção) ou desde que sejam condutas de severidade média recorrentes.	Alta	Rescisão sem Justa Causa; Rescisão por Justa Causa; Avaliação sobre comunicação às autoridades competentes	Vice-Presidente da área. Na hipótese de divergências na recomendação, Comissão de Ética
Compliance	Conduta de severidade alta com impacto à vida ou conduta que caracterize atividade criminosa dolosa (com a intenção).	Muito Alta	Rescisão sem Justa Causa; Rescisão por Justa Causa; Avaliação sobre comunicação às autoridades competentes	CEO. Na hipótese de divergências na recomendação, Comissão de Ética

As características e impactos do quadro acima são direcionamentos para a aplicação das medidas disciplinares, sendo que cada relato deve ser avaliado individualmente, dadas as particularidades de cada caso.

A aplicação das medidas disciplinares deverá observar a graduação legal, sendo que faltas e condutas muito leves ou leves, praticadas de forma reiterada, podem ensejar a aplicação de medidas mais severas, como suspensão ou rescisão por justa causa. Da mesma forma, faltas de gravidade alta ou muito alta, mesmo que praticadas pela primeira vez, podem ensejar a aplicação de rescisão por justa causa.

6.3.Das divergências quanto à aplicação de consequências para desvios de conduta

Em caso de divergências sobre as consequências a serem aplicadas nos casos de severidade alta ou muito alta, a liderança e o Compliance acionarão a Comissão de Ética para tomada da decisão final.

7. FLUXO DOS RELATOS E PROCESSO INVESTIGATIVO

7.1.Recebimento da denúncia

Todo denunciante deve ser orientado a registrar seu relato no Canal de Conduta. No entanto, qualquer educador que receber uma denúncia pode fazer o registro no Canal de Conduta ou procurar diretamente a área de Compliance. Além disso, as denúncias

também podem ser originadas por meio de outras investigações internas, ou outros meios, como, por exemplo, o resultado de uma auditoria interna ou externa, questionamentos de órgãos reguladores, fiscalizações, notícia divulgada na mídia, entrevista de desligamento, entre outras situações.

Uma vez que a denúncia foi registrada no Canal de Conduta, é possível acompanhar o status da denúncia, mesmo que tenha sido feita de forma anônima, por meio do número de protocolo fornecido ao finalizar o registro da denúncia.

Após o registro, a empresa terceirizada responsável por gerir a plataforma realiza uma análise preliminar, classifica e libera a denúncia para visualização do time de Compliance.

Com o intuito de manter o sigilo, integridade e imparcialidade no processo de apuração das denúncias, a empresa terceirizada, que faz a gestão da plataforma do Canal de Conduta, irá seguir um fluxo alternativo de endereçamento do relato, caso o denunciado seja algum dos educadores indicados abaixo:

- Membro do time de compliance;
- Qualquer educador responsável pela gestão ou investigação das denúncias;
- Gestores diretos e indiretos em linha hierárquica ao time de Compliance;
- Vice-presidente executivo;
- CEO.

O fluxo alternativo é previamente mapeado no processo de implementação do Canal e consiste em enviar as referidas denúncias diretamente aos membros do Comitê de Auditoria e Riscos – CAR, sem que as pessoas referenciadas tenham acesso e conhecimento.

7.2. Definição da equipe responsável pela apuração da denúncia

Conforme previsto no item 5.2., a tipologia do relato recebido define a equipe responsável pela apuração da denúncia. Quanto ao fluxo de investigação, o gestor de Compliance é responsável por receber a denúncia e distribuir os casos entre os educadores habilitados da equipe ou outros responsáveis pela apuração. Em se tratando de uma denúncia de caráter crítico, que requeira técnicas de investigação especializada, poderá ser contratada uma consultoria externa para conduzir ou apoiar nas investigações.

No caso de uma denúncia considerada “não aplicável”, o registro será encerrado e uma notificação de resposta será enviada ao denunciante, contendo instruções detalhadas sobre os canais disponíveis para atendimento da demanda.

O educador responsável pela investigação deve avaliar se as informações fornecidas são suficientes para dar início à investigação. Se o denunciante não apresentar informações suficientes, será solicitado, via Canal, o envio de informações adicionais. Se, passados 7 dias corridos desde o envio desta solicitação, o denunciante não apresente informações

adicionais, a equipe encerrará o caso por falta de dados suficientes para dar início à investigação.

Caso haja informações adequadas para apurar a situação, o processo investigativo será iniciado. Entretanto, o investigador poderá, a qualquer momento, solicitar mais informações ao denunciante pelo Canal.

7.3. Coleta e análise de evidências

O educador responsável pela denúncia fará o gerenciamento da investigação e, antes de contatar os envolvidos para a realização de entrevistas, deverá:

- Elaborar um plano de investigação com os procedimentos que serão realizados para coletar as informações;
- Buscar evidências documentais (planilhas, arquivos, informações sistêmicas etc.);
- Manter um arquivo do caso, preservando informações comprobatórias;
- Preparar e revisar os memorandos e relatórios do caso;
- Coordenar e supervisionar outras pessoas envolvidas na investigação.

A Equipe de Compliance tem acesso aos sistemas da companhia para que possa, de forma independente, realizar consultas e extração de dados, preservando sempre a confidencialidade e discrição em todas as atividades.

IMPORTANTE

- Em casos que possam resultar em exposição para a mídia, a equipe de comunicação deve ser envolvida.
- Quando houver questões relacionadas à diversidade e inclusão, o time Plurais deve participar da investigação.
- Em situações que envolvam crimes ou infrações à lei, pode ser necessário comunicar previamente agências governamentais, órgãos reguladores, auditores externos, autoridades policiais, entre outros. Nesses casos, o time de Compliance deve acionar o departamento jurídico para que as providências cabíveis sejam adotadas.

7.4. Realização de entrevistas

Após a coleta e análise das evidências, o time de Compliance determinará quem serão as pessoas entrevistadas, o que pode incluir:

- O denunciante, caso a denúncia não seja anônima;
- Testemunhas citadas no relato, ou possíveis testemunhas identificadas durante a investigação;
- Gestores do denunciado, entre outros responsáveis pelo processo relacionado à denúncia;
- O(s) denunciado(s).

O denunciado deve ser o último a ser entrevistado, para que, durante a investigação, já se

tenha o máximo de informações pertinentes ao caso. Dessa forma, é possível que ele tenha a oportunidade de responder a todos os questionamentos levantados.

IMPORTANTE:

- Que haja planejamento e preparação adequados antes da realização de qualquer entrevista;
- As entrevistas devem ser individuais, com a presença de um entrevistador e, sempre que possível, um tomador de notas;
- O local das entrevistas deve ser um ambiente neutro e agradável, além de garantir a privacidade do depoimento.
- Os entrevistadores devem ser respeitosos, honestos, objetivos, independentes e prezar pela confidencialidade do processo.

7.5. Pilares da entrevista de compliance e gravação das reuniões

Toda entrevista conduzida no âmbito de uma apuração de compliance deve observar três pilares:

- **Confidencialidade:** as informações compartilhadas durante a entrevista são tratadas de forma restrita, acessíveis apenas às pessoas diretamente envolvidas na apuração, resguardando a privacidade do entrevistado e a integridade do processo investigativo.
- **Livre consentimento:** a participação na entrevista é voluntária. O entrevistado é informado, antes do início, sobre o objetivo da conversa, seu papel na apuração e a possibilidade de se manifestar livremente, sem qualquer forma de coação ou indução.
- **Transparência:** o entrevistado é esclarecido, de forma clara e prévia, sobre o propósito da entrevista, a existência de gravação, o uso que será dado às informações coletadas e a proteção contra retaliação prevista nesta Norma.

Todas as entrevistas e reuniões de compliance são gravadas em áudio e/ou vídeo, com o objetivo de preservar a fidelidade das informações coletadas e resguardar a integridade do processo investigativo. A gravação é tratada com o mesmo grau de confidencialidade aplicável às demais informações do caso, sendo acessível apenas à equipe responsável pela apuração.

Após a realização da entrevista, o entrevistador (ou o tomador de notas presente) elaborará uma transcrição ou ata da entrevista, a qual poderá ser apresentada ao entrevistado ao final da conversa para conferência e assinatura – quando aplicável, atestando a fidelidade do conteúdo registrado.

7.6. Conclusão e relatório final

Após a análise de todo o material coletado na apuração da denúncia, o time de Compliance identifica se houve um desvio de conduta ou violação das leis e/ou código e conclui o caso como:

- **Procedente:** caso os fatos e dados citados na denúncia confirmem todas as

- acusações;
- **Parcialmente Procedente:** caso os fatos e dados confirmem apenas parte das acusações;
- **Improcedente:** caso os fatos e dados neguem as acusações;
- **Inconclusivo:** caso não existam evidências objetivas que possam comprovar ou negar as acusações.

Todas as informações da investigação são formalizadas pelo time de Compliance em um relatório contendo o resumo do caso, atividades realizadas, fragilidades encontradas, resultado e próximos passos. No relatório, também deve constar a análise sobre a severidade da conduta, conforme apontado no item 4.3.2, para que a dosagem da medida disciplinar seja medida e aprovada pela instância competente.

7.7. Deliberação e aplicação das medidas disciplinares

Uma vez concluído o relatório, a Ânima deve tomar as providências necessárias para interromper a irregularidade e aplicar as medidas disciplinares cabíveis.

Para tanto, o time de Integridade deve levar em consideração o descrito no item 6., para que o caso seja discutido, deliberado e aprovado pelas instâncias e pessoas competentes.

Importante mencionar que a aplicação da medida disciplinar deverá ser comunicada de forma respeitosa, em local adequado e sem provocar constrangimento ao educador, expondo de forma transparente o motivo da aplicação da referida medida.

7.8. Recomendação de melhorias

Além disso, caso sejam identificadas fragilidades nos processos operacionais existentes na Ânima, o time de Compliance endereçará o fato às áreas impactadas para que tomem ciência dos riscos e implementem controles para mitigação dos riscos, reincidência das infrações, visando à melhoria dos processos, dos controles internos e do ambiente de governança, tais como: ajustes ou criação normas internas; implantação de controles internos; melhoria e/ou automação de processos; treinamentos e comunicados de sensibilização sobre o tema.

Os novos controles operacionais alinhados junto às áreas serão encaminhados ao time de Riscos e Controles da Diretoria de Auditoria, Riscos e Compliance para o seu devido acompanhamento.

8. GOVERNANÇA DE COMPLIANCE

8.1. Comissão de Ética

A Comissão de Ética é um órgão colegiado e consultivo, cuja atribuição central é acompanhar o andamento das ações do Programa de Compliance da Ânima. Podemos destacar as seguintes atribuições:

- Definição da medida disciplinar adotada nos casos de severidade alta ou muito alta, desde que ocorra pelo menos uma das seguintes hipóteses:
- As medidas disciplinares e recomendações feitas por Compliance não foram acatadas pela liderança responsável;
- Há divergências na tipificação e/ou severidade da denúncia entre a sugestão feita por Compliance e a recomendação jurídica.
- Avaliar a evolução dos planos de ação endereçados e demais atividades que envolvam o resultado das denúncias de assuntos prioritários;
- Sugerir planos de investigação para denúncias de severidade alta ou muito alta, determinando ações e indicação de pessoal mais adequado (seja interno ou externo) para investigar tais alegações;
- Apreciar e deliberar sobre eventuais consultas e dilemas éticos;
- Propor soluções para evitar a repetição de desvios de condutas de casos concretos analisados

As reuniões acontecem com periodicidade trimestral, contudo, na eventualidade de ocorrerem assuntos urgentes, reuniões extraordinárias podem ser convocadas. Todas as regras de funcionamento da Comissão de Ética estão descritas em seu Regimento Interno.

8.2. Comitê de Auditoria, Governança e Gestão de Riscos – CAR

Conforme Regimento Interno, o CAR é um órgão vinculado e de assessoramento ao Conselho de Administração da Ânima de caráter consultivo, tendo, entre outras competências:

- *Garantir o funcionamento e idoneidade do canal de denúncias em todos os níveis e para todos os públicos da organização, assim como supervisionar a apuração e resolução adequada de todos os casos de desvios comprovados, inclusive com previsão de procedimentos específicos para proteção do prestador e da confidencialidade da informação.*

A Diretoria de Compliance informará ao CAR, semestralmente, um relatório resumido com o status das denúncias apuradas no período e, ainda, será acionada nos casos de severidade da conduta “muito alta”, entre outros assuntos relevantes e estratégicos, que causem impacto em processos de governança da empresa.

9. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

Responsável	Responsabilidade
Educadores e Educadoras	• Comunicar e reportar qualquer conduta suspeita ou ação contrária a esta Norma ou legislações aplicáveis aos temas aqui tratados; • Observar e zelar pelo cumprimento da presente Norma, bem como das disposições do Código de Conduta Ética e, quando necessário, acionar a diretoria de Compliance para consulta sobre situações que conflitem com esta Norma ou mediante a ocorrência de situações nela descritas.

Compliance	• Atualizar, monitorar e garantir o cumprimento desta Norma, podendo reportar diretamente ao Comitê de Auditoria, Governança e Gestão de Riscos (CAR) da Ânima Educação, conforme necessário, sobre a conformidade com esta Norma, além de esclarecer dúvidas sobre o tema. • Gerir e investigar todas as denúncias recebidas no Canal; • Coordenar o processo de discussão sobre os resultados das investigações e a aplicação de medidas disciplinares; • Abordar os riscos e fragilidades encontradas nas investigações, sugerindo recomendações de melhoria.
Comissão de Ética	• Acompanhar periodicamente as atividades da área de Compliance, verificando os relatos recebidos, tratativas, apurações, evolução das investigações, planos de ação, melhorias de processos e medidas disciplinares aplicadas no período. • Indicar e aprovar melhorias nos processos decorrentes de regulamentação, riscos identificados, denúncias, entre outros; • Acompanhar o cumprimento das Políticas, Normas e Procedimentos relacionados à negociação de Fornecedores de Alto Risco. • Aprovar a medida disciplinar recomendada em caso de divergência na tomada de decisão.
Comitê de Auditoria, Governança e Gestão de Riscos	• Deve avaliar periodicamente a efetividade das políticas e ações referentes ao programa de integridade e ética, incluindo as denúncias recebidas, apuradas e tratadas, além das medidas e ações realizadas pelo time de Integridade e Comissão de Ética.
Auditoria Interna	• Realizar auditorias independentes com foco em identificar irregularidades, recomendar melhorias de controle e monitorar a eficácia dos controles definidos nesta Norma.
Jurídico	• Fornecer orientação quanto à aplicabilidade, interpretação e atualização de leis ou regulamentações relacionadas aos temas desta Norma. • Orientar quanto à correta aplicação de medidas disciplinares; • Orientar quanto à conduta a ser tomada em casos tipificados como crime e que devem ser comunicados às autoridades competentes.
Gestão de Pessoas	• Apoiar o time de Compliance na condução dos casos, quando aplicável; • Estar presente no ato da comunicação da aplicação das medidas disciplinares em auxílio aos gestores; • Encaminhar os documentos usados para aplicar as medidas disciplinares ao arquivo digital do educador infrator.
Zona Cinzenta	• Relato de natureza comportamental que, embora não tipificado como crime no momento do recebimento, apresenta potencial de evolução para assédio moral, assédio sexual ou outra violação de maior severidade, exigindo acompanhamento estruturado e critérios objetivos de escalonamento a Compliance.

10. GOVERNANÇA

- Esta Norma entra em vigor na data de sua publicação e segue a periodicidade indicada para revisão.
- O descumprimento das regras estabelecidas é passível de medidas disciplinares de acordo com a gravidade do ato. Tais medidas são avaliadas em conformidade com o Código de Conduta e Ética da Ânima Educação no que tange o tópico "III - DA GESTÃO, DAS INFRAÇÕES E DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DESTE CÓDIGO E SANÇÕES APLICÁVEIS" e têm o apoio da Comissão de Ética e do Comitê de Auditoria e Riscos.
- Caso sejam identificadas situações em que houve omissão quanto ao conhecimento de alguma conduta indevida que não tenha sido devidamente reportada, estas também estarão sujeitas às penalidades aplicáveis.
- Devemos comunicar proativa e prontamente qualquer suspeita de violação desta Política ou comportamento ilegal ou antiético de que tenhamos conhecimento. As comunicações de violação e suspeita de violação, identificadas ou anônimas, poderão ser feitas por meio de registro do fato no Canal de Conduta, disponível no endereço <https://www.contatoseguro.com.br/anima>.
- Não permitimos ou toleramos qualquer tipo de retaliação contra qualquer pessoa que apresentar uma denúncia de boa-fé de violação a esta Norma.

11. REFERÊNCIAS

Tipo	Descrição
Política	Código de Conduta e Ética
Regimento	Regimento da Comissão de Ética
Regimento	Comitê de Auditoria, Governança e Gestão de Riscos

12. GLOSSÁRIO

Termo	Definição
Canal de Denúncias	É um meio de comunicação, disponibilizado pela Ânima para o registro de denúncias.
Comissão de Ética	Um órgão de apoio e orientação à administração da Ânima, formado por representantes da Companhia, que tem por escopo tratar os assuntos relacionados à ética e eventuais desvios de conduta na Ânima, incluindo, sem limitação, a gestão do canal de ética.
Denúncia	Consiste em um relato, escrito ou oral, desde que devidamente registrado, feito por um denunciante, sobre a ocorrência de possíveis situações de violações do Código de Conduta, das políticas e procedimentos internos, bem como de todas as regulamentações e legislações aplicáveis.
Denunciante	Qualquer pessoa física e/ou jurídica, conforme o caso, que relatou uma situação de potencial desvio de conduta envolvendo, direta ou indiretamente, à empresa.
Desvio de Conduta	Falha comportamental, julgamento incorreto ou omissão caracterizando descumprimento dos princípios éticos constantes no Código de Conduta ou em suas políticas e normas, gerando ou não um impacto à Ânima e/ou suas partes relacionadas.

Investigação ou apuração da denúncia	Processo de apuração de fatos e dados conduzido internamente pela empresa, objetivando identificar, esclarecer e sanar atos possivelmente praticados por educadores e/ou partes interessadas em violação do código de conduta, normas internas e/ou legislações que possam vir a configurar desvio de conduta.
Medida Disciplinar	Consiste em uma ação, prevista em lei, punitiva, orientativa e corretiva aplicada pela empresa, como consequência da constatação de ato configurado como desvio de conduta.
Retaliação	Representa qualquer ato ou omissão, comportamento ou declaração com fins de punição de uma pessoa que esteja colaborando em determinada apuração de uma denúncia.

13. REVISÕES

Versão - Data - Nota de Alteração (Preenchimento Automático)

[vTabelaVersao]

