

	Nome 名字	Data 日期
Elaboração 起草	Luiz Carlos Rosa Franco	19/01/2026
Aprovação 审批	David Santos Alvarez	20/01/2026
Homologação 正式批准	Ana Cristina Silva dos Santos	21/01/2026

Índice 目录

1. Aplicação 应用	3
2. Documentos relacionados 相关文件	3
3. Definições 定义	3
4. Detalhamento 详细内容	4
4.1. Disposições Gerais 一般规定	4
4.2. Canais de Comunicação 沟通渠道	5
4.3. Apuração de Denúncia 检举调查	6
4.4. Providência Tomadas 采取措施	7
4.5. Responsabilidades 职责	7
4.5.1. Comitê 委员会	7
4.5.2. Departamento de Auditoria Interna 内审部	7
4.5.3. Empregados 员工	8
5. Anexos	8

Objetivo 目的

Estabelecer diretrizes para correta utilização do canal de denúncia, manter a segurança e transparência no processo de investigação de práticas ilícitas e antiéticas que infrinjam as diretrizes do código de conduta e valores da CMOC Brasil e determinar a posição contrária a quaisquer atos de retaliação, garantindo assim o comportamento ético da organização.

制定举报渠道正确使用的指引，确保在调查违反 CMOC 巴西《行为准则》和价值观的非法及不道德行为过程中，保持流程的安全性与透明性，并明确反对任何形式的报复行为，从而保障组织的道德合规行为。

Revisão 修订	Alterações 改动
00	Publicação Inicial. Substitui GOV.01.012. 初步发布 (替代 GOV.01.012)

1. Aplicação | 应用

A todos os empregados CMOC Brasil, independente do cargo e da função que desempenham e a terceiros a serviço ou interesse desta empresa.

适用于 CMOC 巴西的所有员工，不论其所担任的职务或履行的岗位职责，以及为本公司提供服务或代表公司利益的第三方。

2. Documentos relacionados | 相关文件

CODCONDUTA - Código de Conduta

Política (s): GOV.01.004 - Integridade Empresarial CMOC Brasil

CODCONDUTA – 行为规范准则

政策 (s): GOV.01.004 – CMOC 巴西商业诚信准则

3. Definições | 定义

Terceiros | 第三方

Pessoas físicas ou Jurídicas que estão a serviço ou interesse da CMOC Brasil.

所有为 CMOC 巴西服务或相关的个体或法人。

Denunciante | 检举人

Pessoa, identificada ou anônima, que relata infrações às normas internas ou que contrariem os preceitos do Código de Conduta estabelecido pela organização.

实名或匿名举报违反内部规则或违背组织制定的行为准则戒律的人。

Código de Conduta | 行为规范准则

Diretrizes e regras estabelecidas pela CMOC Brasil destinada a empregados, terceiros e visitantes que devem ser aplicados dentro e fora das dependências da CMOC Brasil, incluindo todas as ações que possam estar relacionadas à empresa ou afetar o nome dela.

CMOC 巴西制定的方针和规则，适用于员工、第三方及访客，应在 CMOC 巴西场所内外予以遵守，包括所有可能与公司相关或影响公司声誉的行为。

Denúncia | 检举

Manifestação que aponte infrações às leis externas e/ou normas internas, ou que contrariem os princípios estabelecidos no código de Conduta desta organização. A denúncia deve apresentar elementos suficientes para apuração.

检举是指对违反外部法律和/或内部规范，或不符合本组织《行为准则》所确立原则的行为所作出的反映。举报内容应当具备足够的信息和要素，以便开展调查。

Averiguação / Investigação | 调查结论

Consiste na análise de registros e fatos, solicitação e levantamento de documentos e arquivos, obtenção de declarações, evidências e emissão de conclusão do registro.

调查包括对记录和事实的分析，文件和档案的调取与核查，获取相关陈述和证据，并最终形成对该举报事项的结论。

Retaliação | 报复

É uma consequência negativa sofrida por um empregado devido a este ameaçar, denunciar ou participar da investigação de uma violação real ou aparente ao código de conduta, políticas ou procedimentos da CMOC Brasil.

报复是指员工因威胁举报、实际举报，或参与对违反（真实或表面上的）CMOC 巴西《行为准则》、政策或程序的调查，而遭受的任何负面后果。

Alô CMOC: Canal de Denúncia | Alô CMOC: 投诉渠道

Ferramenta de comunicação direta com a CMOC Brasil disponível a todos os empregados, terceiros, parceiros de negócios (Cliente/Fornecedor) e outras partes interessadas externas. Auxilia no controle de desvio, incidentes e prejuízos graves que infrinjam os padrões e valores estabelecidos pela organização.

作为一项与 CMOC 巴西直接沟通的工具，面向所有员工、第三方、业务合作伙伴（客户/供应商）及其他外部相关方开放。该工具有助于对违反公司既定标准和价值观的偏差行为、事件及重大损失进行管控。

Gestor da Plataforma Alô CMOC | Alô CMOC 平台管理人

Empresa especializada em canais de ética, contratada pela CMOC Brasil para conduzir os relatos de denúncias externas e internas.

由 CMOC 巴西雇佣的专业平台公司，管理所有所有内外检举。

Canal de Ética | 合规与道德举报渠道

Meio formal disponibilizado pela empresa para que empregados, terceiros ou demais partes interessadas relatem, de forma identificada ou anônima, suspeitas de condutas indevidas, violações ao Código de Conduta, políticas internas, leis e regulamentos aplicáveis.

公司设立的正式渠道，供员工、第三方或其他相关方以实名或匿名方式举报涉嫌不当行为、违反《行为准则》、公司内部政策、适用法律和法规的情况。

Conduta Imprópria | 不当行为

Comportamento que contraria normas internas, princípios éticos, legislações vigentes ou o Código de Conduta da empresa, podendo causar prejuízo à organização, seus empregados ou partes relacionadas.

不当行为：指违反公司内部规范、道德准则、现行法律法规或《公司行为准则》的行为，可能对组织、本公司员工或相关方造成损害。

4. Detalhamento | 详细内容

4.1. Disposições Gerais | 一般规定

O Canal de Denúncias Alô CMOC é uma ferramenta disponível para o público interno e externo, dedicada ao recebimento de denúncias sobre qualquer assunto ou práticas que esteja em desacordo com o Código de Conduta, normas e procedimentos internos estabelecidos pela organização.

“Alô CMOC”举报渠道是一项面向公司内部及外部公众开放的工具，专门用于接收有关任何不符合公司《行为准则》以及组织已制定的内部规范和程序的事项或行为的举报。

A ferramenta é hospedada fora do sistema e/ou ambiente da CMOC, gerenciada por uma empresa independente e totalmente imparcial, mantendo todas as informações seguras e com acesso integralmente restrito.

该工具由一家完全独立于 CMOC 巴西的公司托管，确保所有信息的安全性，并对访问实行完全受限的控制。

As denúncias e/ou registros podem ser formalizados anonimamente ou identificados, por meio de ligação telefônica (0800), site e aplicativos (Contato Seguro).

可以通过拨打 0800 电话，网站或手机应用，以实名或匿名的方式来进行举报或记录。

Os registros devem ser formalizados no canal de denúncia após todos os recursos de apoio terem sido esgotados. Conflitos diários relacionados entre empregados devem ser comunicados aos gestores e/ou conduzir tais situações à área de Recursos Humanos/ Business Partner de cada unidade.

员工之间的日常冲突应与经理或将相关情况上单位的人力资源/业务合作部门沟通。应在用尽所有资源后再通过投诉渠道进行检举以及规范化。

Qualquer ação que caracterize má conduta, entre eles: casos de fraude, corrupção, suborno, assédio moral e sexual, desvio ético que não estejam em conformidade com as leis, normas, regulamentos e/ou políticas internas, deve ser registrado no Canal de Denúncia/Alô CMOC.

所有被定义为不良行为的行为: 偷窃事件, 腐败, 贿赂, 道德或性骚扰, 违背公德与法律, 规章, 制度, 内部政策, 应使用投诉渠道/ Alô CMOC 进行检举。

Todos os relatos são recebidos por um especialista externo, responsável pelo atendimento na plataforma Alô CMOC, em seguida distribuídos aos comitês correspondentes, mapeados e definidos na matriz de responsabilidade.

所有案件都由一名外部专家接收, 负责 Alô CMOC 平台接待, 随后案件分发给相应的委员会, 在责任矩阵进行规划以及定义。

A apuração deverá ser concluída em 30 dias úteis, a partir da data do relato. Para os casos mais complexos, em até 60 dias.

调查程序应从举报的第一天算起, 在 30 个工作日内完成。对于比较复杂的案件调查期限为 60 天

O canal pode ser utilizado de forma identificada ou anônima, sendo garantido o sigilo absoluto das informações, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e na Política Corporativa de Privacidade e Proteção de Dados (PDD.01.001 – Política de Privacidade e Proteção de Dados).

举报渠道可通过实名或匿名方式使用, 并依据《通用数据保护法》(第 13.709/2018 号法律) 及《隐私与数据保护公司政策》(PDD.01.001 – 隐私与数据保护政策) 的规定, 确保所提供信息的绝对保密性。

4.2. Canais de Comunicação | 沟通渠道

O Alô CMOC, poderá ser acessado através de telefone, site ou aplicativo. As ligações são gratuitas, de qualquer lugar do país. Todo atendimento é confidencial e sigiloso permitindo a segurança do denunciante, não havendo nenhum tipo de rastreamento de ligação e registro de IP de computador. Os ouvidores ficam à disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

可通过网页、手机应用或电话免费访问 Alô CMOC, 所有服务保密可信, 并且无法通过通话或电脑 IP 进行定位, 以此保证检举人安全。工作人员 24 小时, 一周 7 天, 一年 365 天全年待命。



Telefone/电话: 0800 512 6688



Intranet/内网: Alô CMOC



Site/网站: <https://cmocbrasil.com/br>



Aplicativo /手机应用

Ao registrar uma denúncia de atos ilícitos e/ou algum assunto que infrinjam os valores da organização, o denunciante deverá descrever de forma detalhada, bem como, verificar a possibilidade da existência de evidências. Todas as perguntas são idênticas independente da forma de acesso: ora ouvidoria, ora pelo site, ora pelo aplicativo.

在登记有关违法行为和/或违反组织价值观事项的举报时, 举报人应尽可能进行详细描述, 并核实是否存在相关证据的可能性。无论通过何种渠道访问(如举报热线、网站或应用程序), 所填写的问题内容均完全一致。

O Canal de denúncia Alô CMOC não deve ser utilizado para dúvidas, reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos produtos e serviços fornecidos pela organização. Para esses assuntos deve-se contatar o Fale Conosco pelo número 0800 721 1423, ou através do e-mail faleconosco@br.cmoc.com. Situações de emergência, deve-se contatar diretamente a Área de Auditoria Interna.

“Alô CMOC” 举报渠道不应用于咨询、投诉、建议或针对公司所提供产品和服务的意见反馈。此类事项应通过“联系我们”渠道处理, 可拨打电话 0800 721 1423, 或发送电子邮件至 faleconosco@br.cmoc.com。

Todos os dados e informações coletadas estão sujeitas a proteção de nossa política PDD.01.001 - Política de Privacidade e Proteção de Dados.

所有收集的信息资料都受我们 PDD.01.001 – 数据隐私保护政策的保护

4.3. Apuração de Denúncia | 检举调查

Os relatos registrados no canal de denúncia são recebidos por especialista externo e direcionados ao Departamento de Auditoria Interna, exemplos: Abuso de Autoridade; Violação de Políticas ou Código de Conduta da Companhia e Legislação; Fraude; Responsabilidade Social e Gestão.

通过举报渠道提交的举报由外部专家接收，并转交至公司合规与审计部门，示例如下：滥用职权；违反公司政策、行为准则或法律法规；舞弊行为；社会责任问题及管理问题。

O departamento de Auditoria Interna realiza uma classificação quanto a categoria do relato. Relatos de desvios éticos (como assédio moral, sexual, retaliação, desvio de conduta ética e descumprimento de procedimentos internos) podem ser direcionados para tratativa interna à Comitê apropriado. Já os desvios relacionados a fraudes, desvios com impactos financeiros e reputacionais, favorecimento de pessoas ou empresas, conflitos de interesse entre outros temas ligados à compliance são obrigatoriamente tratados internamente.

内部审计部将对举报内容按照其类别进行分类。涉及道德不端的举报（如职场骚扰、性骚扰、报复行为、道德行为失范以及未遵守内部程序等），可转交相应的委员会在内部进行处理。而涉及欺诈、对公司造成财务或声誉影响的违规行为、对个人或企业的不当利益输送、利益冲突以及其他与合规相关的事项，则必须在公司内部进行处理。

Para os relatos que envolva membros dos Comitês, a pessoa envolvida não atuará no processo de investigação ou de qualquer decisão relacionada a ele.

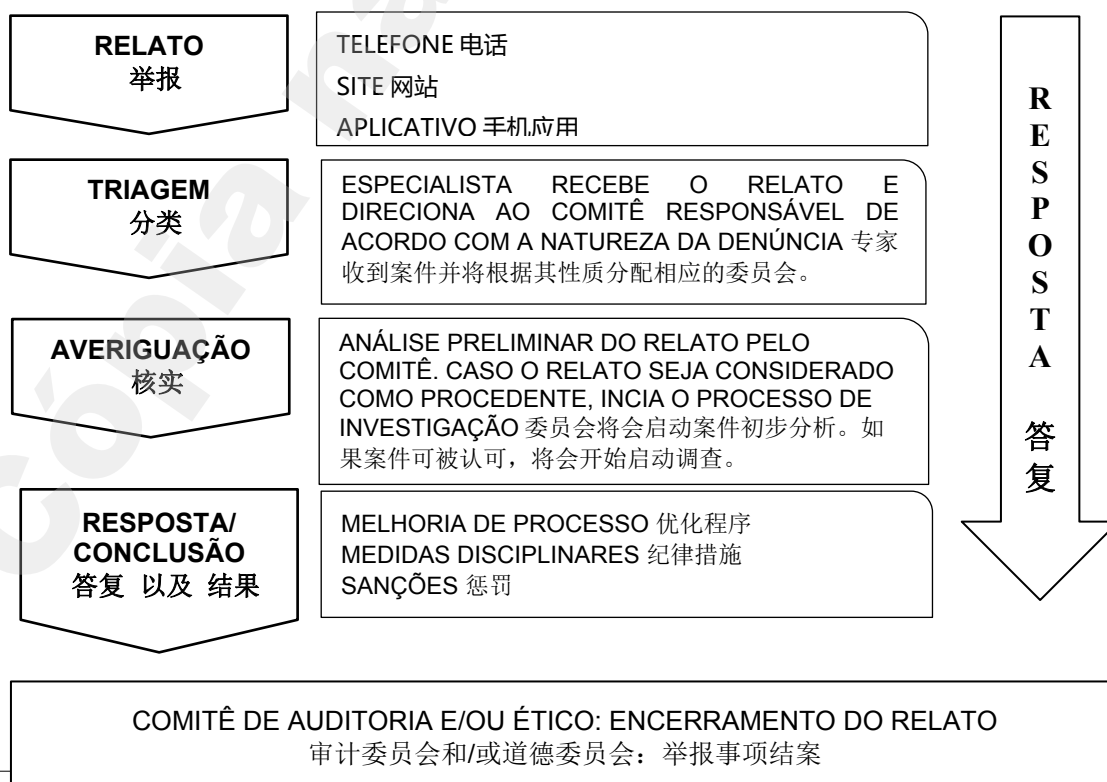
涉及委员会成员的情况下，涉案人员将不会参与该调查工作以及任何涉及其的宣判。

Para casos de extrema complexidade, sempre que necessário, consultores externos poderão ser contratados para conduzir a investigação.

关于复杂案件，如有需要，可雇佣外部顾问协助调查。

Ao formalizar o relato, o manifestante/denunciante receberá o número de protocolo pelo qual poderá acompanhar o status do seu relato, seja por site, telefone e/ou aplicativo.

当正式备案检举案件时，发起人或检举人将会收到该案件档案号，并可通过网页，电话或手机应用跟进案件进程。



Os relatos poderão ser classificados como improcedentes quando: (i) não estiverem relacionados ao Código de Conduta e/ou políticas internas; (ii) não apresentarem vínculo com o escopo do canal de denúncias; ou (iii) não contarem com elementos mínimos para investigação. Nesses casos, poderá ser solicitado ao denunciante o envio de complementações no prazo de 10 dias úteis. A ausência de resposta poderá resultar no arquivamento do relato.

举报可在以下情况下被归类为不成立：(i) 与《行为准则》和/或公司内部政策无关；(ii) 与举报渠道的受理范围无关；或 (iii) 缺乏基本的调查要素。

在上述情况下，举报人可能会被要求在 10 个工作日内补充相关信息。如未在规定期限内答复，举报将可能被归档处理。

Todas as informações prestadas pelo denunciante, são tratadas de forma confidencial sendo divulgadas apenas às pessoas envolvidas no processo de investigação.

所有检举信息都将保密处理，仅会向参与调查的督察人员披露。

A CMOC não admite e não tolera atos de retaliação contra qualquer empregado que realizar uma denúncia. Mesmo que uma conduta denunciada não for considerada procedente, o denunciante será informado da sua resolução e, independentemente do resultado, ele estará protegido contra retaliação. A constatação de atos de retaliação também deverá ser denunciada e, uma vez comprovada, resultará na aplicação de medidas disciplinares.

CMOC 不接受、亦不容忍针对任何进行举报的员工实施报复行为。即使被举报的行为最终未被认定为成立，举报人仍将获知处理结果，并且无论调查结论如何，均将受到反报复保护。如发现存在报复行为，也应予以举报；一经查实，将依法依规对相关责任人采取相应的纪律处分措施。

4.4. Providência Tomadas | 采取措施

As providências decorrentes da apuração serão adotadas de forma proporcional à gravidade do caso, podendo incluir medidas educativas, disciplinares, sanções contratuais ou desligamento por justa causa, conforme aplicável.

调查结果所引发的处理措施将依据事件的严重程度，采取相应的比例措施，可能包括教育性指导、纪律处分、合同制裁或视情况适用的合法辞退。

4.5. Responsabilidades | 职责

4.5.1. Comitê 委员会

- a) Concluir o processo de investigação dentro do prazo determinado nesta norma;
在期限内完成调查。
- b) Manter atualizado o status das investigações aos denunciantes;
向举报人持续更新调查进展状态。
- c) Monitorar o processo de averiguação e as ações da investigação;
监督核查流程及调查相关行动。
- d) Manter sigilo aos casos reportados.
对举报案件保持保密。

4.5.2. Departamento de Auditoria Interna | 内审部

- a) Monitorar o prazo de reporte das denúncias efetuando o acompanhamento junto ao (s) comitê (s) responsável pela investigação;

监督举报投诉的期限，与负责调查的委员会进行跟踪。

- b) Reportar relatório de status das denúncias mensalmente a Gerência da área;
每月向相关部门管理层提交举报事项的状态报告。
- c) Prestar apoio técnico para manutenção do Canal de Denúncia;
对投诉渠道维护提供技术支持。
- d) Manter sigilo aos casos reportados;
对案件进行保密。
- e) Definir e divulgar as diretrizes desta norma e mantê-la atualizada.
制定并发布本规范的指引，并确保其持续更新。

4.5.3. Empregados | 员工

- a) Cumprir com as normas, leis e procedimentos estabelecidos pela CMOC Brasil;
遵守 CMOC 巴西制定的各项规章制度、法律法规及内部程序。
- b) Comunicar todas as instâncias de corrupção e outras formas de desonestidade que infrinjam os padrões de condutas da organização;
及时报告所有违反公司行为规范的腐败行为或其他形式的不诚实行为。
- c) Colaborar com as investigações em que for acionado, com verdade, transparência e comprometimento.
在被要求协助调查时，应本着真实、透明和负责任的态度予以配合。
- d) Garantir a idoneidade e integridade de todas as informações e evidências fornecidas no processo de denúncia.
确保投诉过程中提供的所有信息和证据的真实性以及完整性。

5. Anexos

Não aplicável.