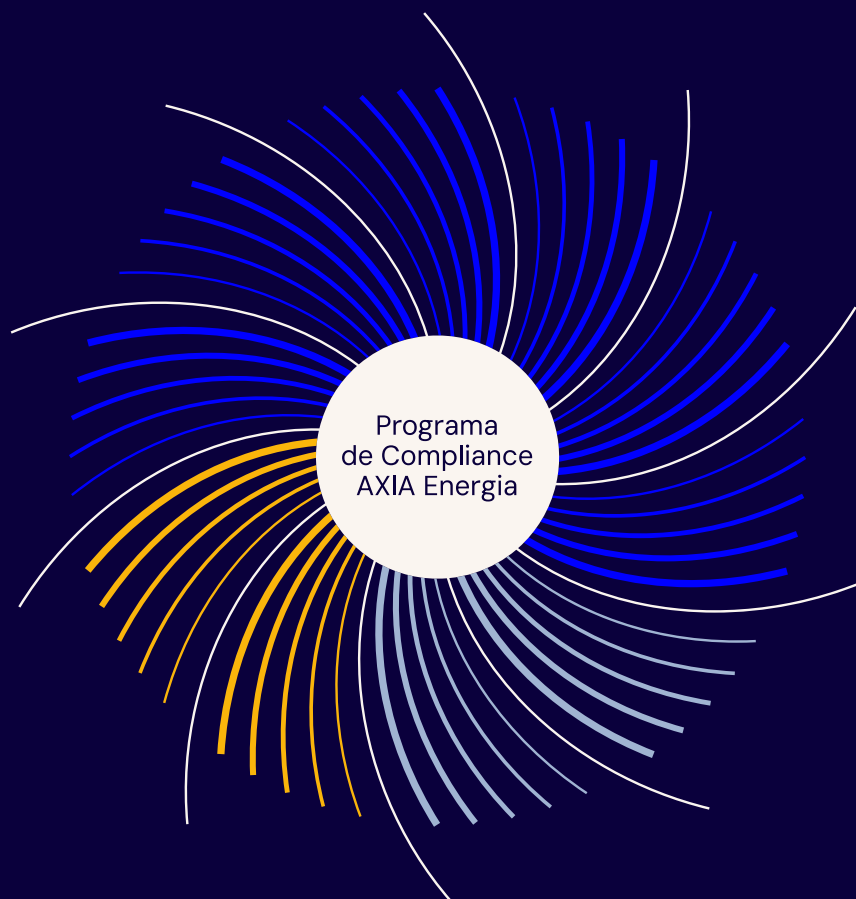


AXIA ENERGIA



GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA Energia



AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

ÍNDICE:

1. Apresentação

2. Canais de Comunicação

- A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS
- B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

3. Ouvidoria

- A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

4. Denúncias

- A. O QUE DEVEM CONTER?
- B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?
- C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS /PENALIDADES?

5. Documentos e links



AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

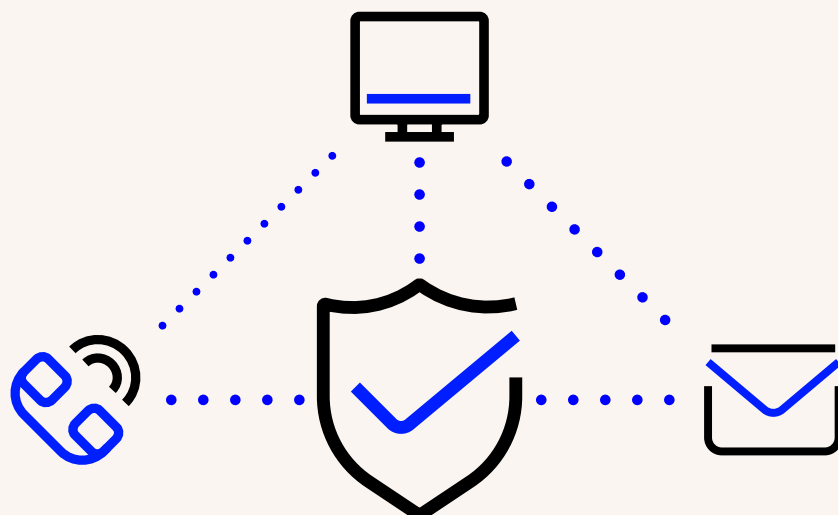
1. APRESENTAÇÃO

Os canais de manifestação da AXIA Energia estão disponíveis para que todas as partes interessadas que se relacionam com a AXIA Energia possam se manifestar, sejam profissionais, prestadores de serviços, fornecedores, clientes, acionistas, sociedade em geral e comunidades impactadas pelos nossos empreendimentos.

Para a elaboração deste documento, utilizamos como base a análise dos relatos recebidos em nossos canais e o resultado da Pesquisa de Percepção dos Canais de Compliance realizada no fim de 2024.

OS OBJETIVOS DESTES GUIA SÃO:

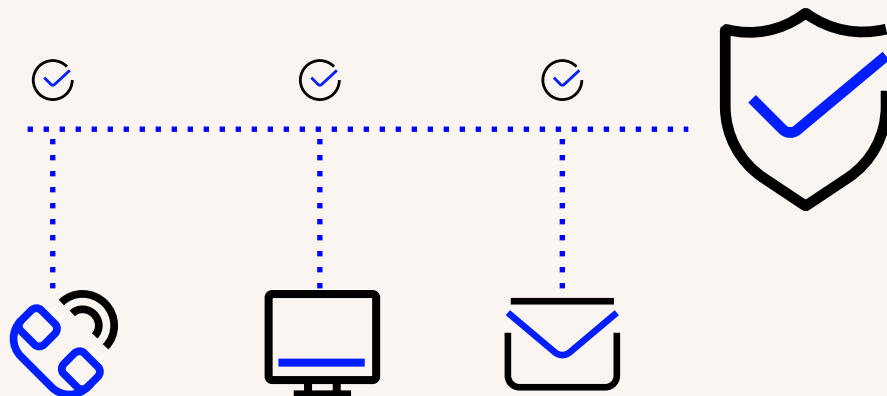
- Apresentar as diferenças entre os canais disponibilizados pela AXIA Energia, garantindo a assertividade do registro da manifestação no canal adequado;
- Explicar o caminho que segue a manifestação, fortalecendo a confiabilidade;
- E orientar os manifestantes na qualificação dos relatos, otimizando a efetividade dos processos de apuração de denúncias e tratamento de manifestações de ouvidoria e minimizando arquivamentos por insuficiência de informações.





AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA



2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS

A Gerência Executiva de Compliance da AXIA Energia é responsável pela gestão centralizada dos canais da AXIA Energia e de todas suas empresas subsidiárias e integradas, para manifestações de diferentes naturezas. Estes canais que compõem a frente de “Gestão de Relatos, Apurações e Consequências”, do Pilar Detecção, do nosso Programa de Compliance (Programa de Integridade). São eles:



CANAL DE OUVIDORIA

0800 721 3275

Segunda a sexta-feira - das 8h às 18h.

axia.com.br/canaldeouvidoria



CANAL DE DENÚNCIAS

0800 721 9885

7 dias/semana | 24h/dia

axia.com.br/canaldedenuncias

Os canais também podem ser acessados diretamente do site da AXIA Energia.



AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

ENTENDA AS PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE OS 2 CANAIS:

	CANAL DE OUVIDORIA	CANAL DE DENÚNCIAS
Tipo de manifestação	<p>É o local para o recebimento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Um espaço de mediação de conflitos em busca da solução mais adequada para todos/as envolvidos/as.</p> <p>Atua como atendimento em segunda instância, ou seja, a Ouvidoria deve ser acionada prioritariamente caso as respostas às procuras realizadas nos canais tradicionais – como CSC – tenham sido insatisfatórias.</p>	<p>Canal onde qualquer pessoa pode relatar de forma segura e anônima, ação ou percepção de indicio de infração de colaboradores(as), fornecedores e prestadores(as) de serviços, que viole o Código de Conduta e/ou o Programa de Compliance da AXIA Energia</p>
Exemplos de manifestações	<ul style="list-style-type: none">• Reclamação – Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.• Solicitação – Requerimento de adoção de providência por parte da AXIA Energia.• Sugestão – Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.• Elogio – Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido	<ul style="list-style-type: none">• Desvios de comportamentos;• Assédio sexual e moral;• Discriminação de qualquer tipo;• Favorecimento de terceiros ou fornecedores;• Uso indevido de bens das empresas;• Roubo, fraude, furto ou desvio de materiais e bens da empresa;• Corrupção e/ou fraude de qualquer tipo;• Uso ou tráfico de substâncias proibidas;• Descumprimento de normas e políticas internas;• Violação da legislação brasileira;• Violação do Código de Conduta.
Identificação do manifestante	<p>O manifestante deve se identificar ao fazer uma manifestação</p>	<p>O manifestante pode optar por se identificar ou não ao fazer uma denúncia.</p>
Prazos para tratamento	<p>Prazo de resposta 30 dias úteis, segundo a Norma de Gestão de Denúncias e Tratamento de Manifestações.</p>	<p>O prazo para que a denúncia registrada seja apurada e indicada eventual responsabilização depende do teor e da complexidade de cada denúncia. Porém o prazo é de 60 dias úteis, renováveis por mais 30 dias.</p>
Acompanhamento	<p>O manifestante pode acompanhar o andamento da manifestação por meio do protocolo individual informado no momento do registro da manifestação</p>	<p>O denunciante pode acompanhar o andamento da denúncia por meio do protocolo individual informado no momento do registro da denúncia. O denunciante sempre é informado, ao final, sobre a conclusão da denúncia, além de receber informações intermediárias sobre o tratamento e pedidos de esclarecimentos adicionais.</p>
Acompanhamento	<p>Todas as manifestações e denúncias são protegidas e tratadas de forma confidencial.</p>	

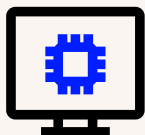


AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



PLATAFORMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE (PGC)

Canal de comunicação interno entre os profissionais da AXIA Energia e a equipe de Compliance. Por meio dela, é possível consultar os normativos do Programa, solicitar orientações sobre temas como conflito de interesses ou conformidade de terceiros, e registrar interações com agentes públicos e as cortesias empresariais recebidas e oferecidas.

CENTRO SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC)

Portal de Atendimento e Soluções: portaldesolucoes.axia.com.br

Empregado: Telefone e WhatsApp: 0800 212 2999

Ex-empregado: Telefone 0800 212 2999

FORNECEDORES

Acesse o Portal Espaço do Fornecedor ou entre em contato pelo e-mail: relacionamento.fornecedores@axia.com.br

IMPRENSA

Se você é jornalista, acesse nossa Sala de Imprensa ou entre em contato pelo e-mail: imprensa@axia.com.br

RELAÇÃO COM INVESTIDORES

Para consultas, sugestões, reclamações e elogios relacionados ao mercado de capitais, escreva para: ri@axia.com.br

EMPRÉSTIMO COMPULSÓRIO

Acesse as informações sobre empréstimo compulsório, o cadastro do solicitante e formulário do SAC.

COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

Para compra de energia para sua empresa, cadastre-se aqui. Se é cliente e precisa de atendimento: pos-venda.comercial@axia.com.br



AXIA
ENERGIA

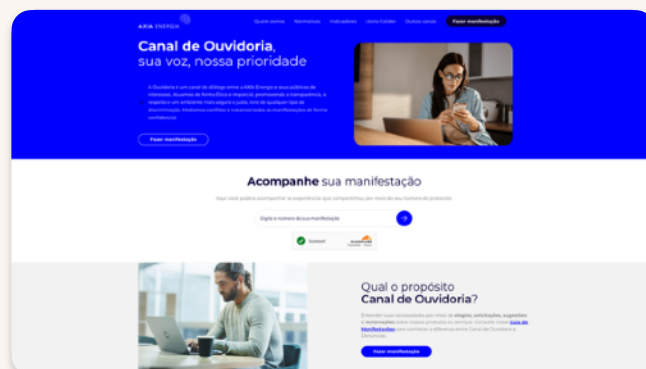
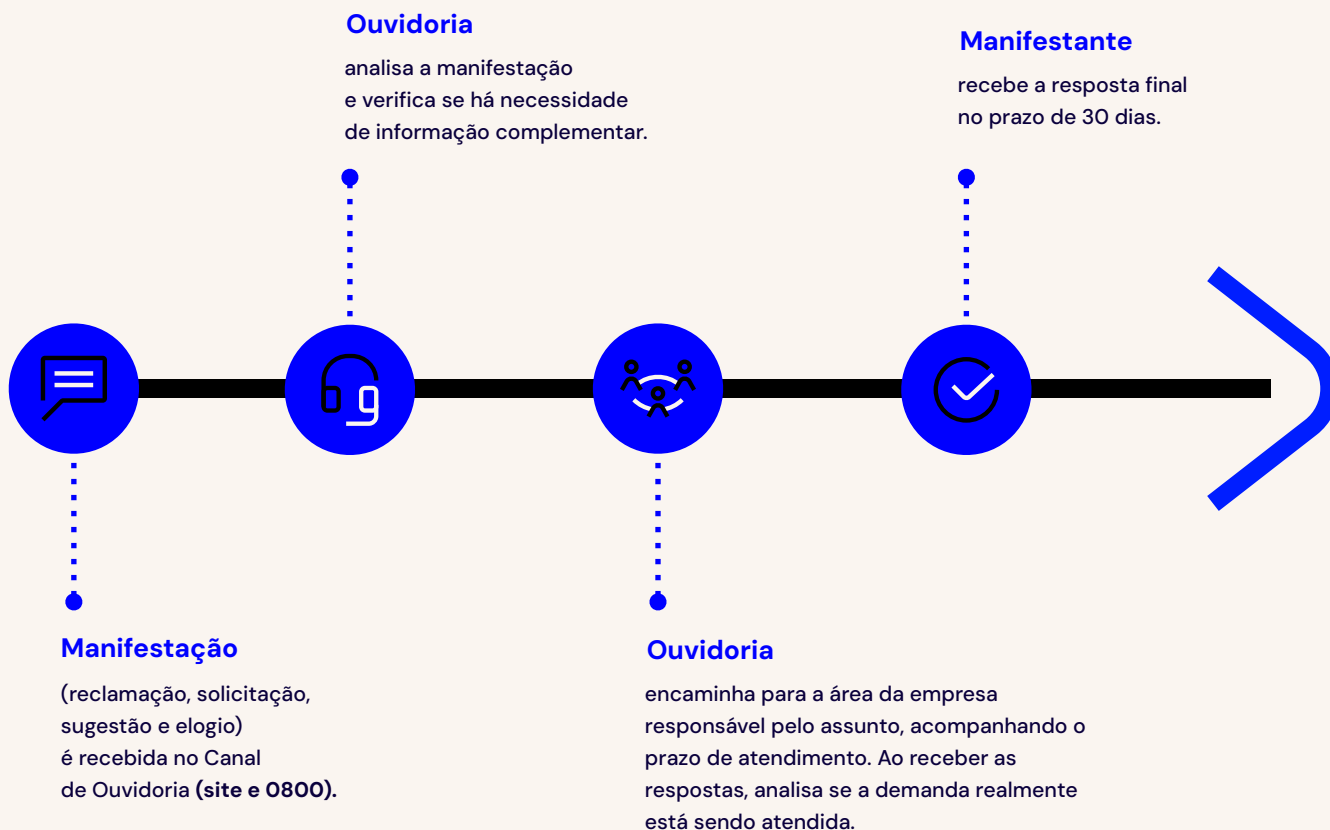
GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

3. OUVIDORIA

A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

FLUXO RESUMIDO

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES | CANAL DE OUVIDORIA





AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

4. DENÚNCIAS

A. O QUE DEVEM CONTER?

Ao fazer uma denúncia, é importante que você forneça as informações com maior detalhamento possível. Por exemplo, o nome completo, cargo e lotação do(a) empregado(a) que está sendo denunciado; a descrição do comportamento do denunciado; outras pessoas envolvidas; dia, hora e local do fato denunciado. Em alguns casos a falta de detalhamento impossibilita a apuração da denúncia.

PARA FACILITAR, LEMBRE-SE DAS SEGUINTE PERGUNTAS:

O QUÊ você quer denunciar? Quanto mais direto for, melhor será.

De **QUEM** você está falando? Quem é o(a) denunciado(a) ?
Há testemunhas para o ocorrido?

QUANDO ocorreu? O momento em que o fato denunciado ocorreu é muito importante para que seja mais fácil localizá-lo e seguir com o processo.

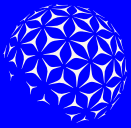
ONDE aconteceu o fato? Quanto mais precisa for a localização, melhor.

COMO o fato ocorreu? Foi por meio de um contrato, de um e-mail, de uma mensagem, pessoalmente?

Com essas informações, nós podemos dar seguimento ao processo com mais agilidade e assertividade. No entanto, se você não tiver alguma delas – ou só tiver uma vaga ideia – não tem problema, informe o que você sabe.

Para ajudar-nos a atendê-lo(a) ainda melhor, se tiver alguma evidência – cópia de contrato, e-mail, mensagem de texto, áudio ou vídeo – anexe-a à manifestação.





AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

4. DENÚNCIAS

B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?



FLUXO RESUMIDO

TRATAMENTO DE DENÚNCIAS | CANAL DE DENÚNCIAS





AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

4. DENÚNCIAS

B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?

O processo de apuração é realizado por uma equipe técnica especializada. Durante a apuração da denúncia, podem ocorrer entrevistas com o denunciante (caso se identifique) ou com testemunhas apontadas no relato da denúncia. As entrevistas são mantidas em absoluto sigilo e os nomes dos entrevistados não são divulgados. Quanto mais informações obtivermos nas entrevistas, mais precisa será a apuração.



- Asseguramos o anonimato e a confidencialidade das denúncias de boa-fé, além da não retaliação ao denunciante.
- É garantido um ambiente de proteção aos profissionais que trabalham em todas as etapas de gestão e tratamento das manifestações a fim de preservar sua independência institucional e a neutralidade das decisões.
- Nos casos em que haja risco de que o denunciado possa interferir no processo de apuração e/ou manter a conduta infratora, podem ser aplicadas medidas de afastamento de suas atividades.

C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS / PENALIDADES

A AXIA Energia dispõe de uma Comissão de Consequências, coordenada pela Gerência de Monitoramento da Conformidade, composta por representantes das áreas de Gente, Jurídica e de Compliance, e que tem o objetivo de analisar e ratificar as consequências definidas a partir de denúncias apuradas.



AXIA
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES
AXIA ENERGIA

4. DENÚNCIAS

C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS / PENALIDADES

Provisoriamente, a Comissão tem apoiado a Vice-Presidência de Gente e Serviços (VGS) na aplicação de consequência solicitada pelos gestores, garantindo a construção de um processo de Gestão de Consequência equânime e transparente na Companhia.

Mensalmente, a Comissão se reúne para tratar dos casos e definir, a partir do resumo dos fatos e indicação da infração, a consequência sugerida, conforme a dosimetria estabelecida em norma interna.

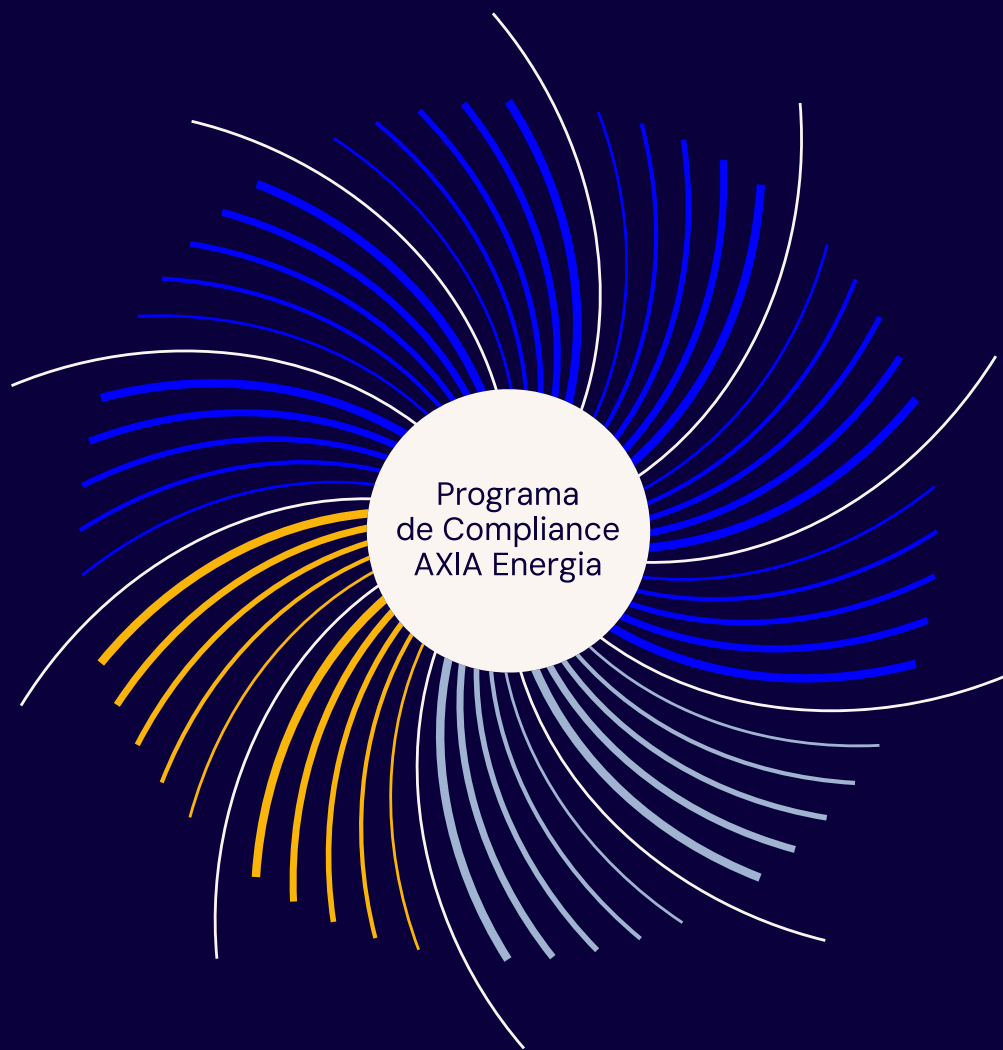
Conforme previsto na CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, as consequências podem envolver advertência verbal, escrita, suspensão ou demissão com justa causa e são aplicadas somente aos profissionais e lideranças do quadro próprio da AXIA Energia.

Aos fornecedores envolvidos em infrações, aplica-se como consequência: multas, desmobilização de terceirizados etc., sendo este processo realizado pela área de Gestão de Fornecedores.

5. DOCUMENTOS E LINKS

- [Código de Conduta](#)
- [Programa de Integridade](#)
- [Cartilha de Combate ao Assédio Sexual e Moral](#)
- [Cartilha de Cortesias Empresariais na AXIA Energia](#)

OBS: Todos os documentos normativos e orientativos do Programa de Compliance estão também disponíveis para os profissionais da AXIA Energia na Plataforma de Gestão de Compliance (Meritum).



Programa
de Compliance
AXIA Energia

AXIA ENERGIA