

# Guia de orientação

Canal de Denúncias



# Guia de orientações

Esse guia foi pensado para você conhecer um pouco mais sobre o canal de denúncias e **orientá-lo sobre como e quando realizar um relato.**



# Índice

- O que é o Canal de Denúncias? ..... 3
- Quais são desvios de condutas que devem ser relatados? ..... 4
- O que o Canal de Denúncias não trata?..... 4
- Devo realizar a denúncia? ..... 5
- Como realizar a denúncia? ..... 6
- Como relatar? ..... 7
- Eu posso ser identificado? ..... 9
- Qual o fluxo após o relatada denúncia? ..... 10
- Como acompanhar o andamento da denúncia? ..... 11
- Medidas disciplinares ..... 12
- Para mais informações ..... 12

# O que é o Canal de Denúncias?

O canal de denúncias é o meio de **comunicação destinado a receber os relatos de desvios de condutas**, que possam infringir as diretrizes do Código de Conduta, políticas e normas internas, ou qualquer legislação aplicável.



Em caso de dúvidas, acesse o Código de Conduta, pelo QR Code ao lado.

## Quais são desvios de condutas que devem ser relatados?

- Corrupção, fraude ou suborno;
- Assédio moral ou sexual;
- Discriminação ou práticas abusivas;
- Vazamento ou uso indevido de informações;
- Conflitos de interesses;
- Descumprimentos de políticas internas e/ou leis em geral;
- Concorrência desleal;
- Divulgação de assuntos sigilosos;
- Maus-tratos a animais;
- Outros aspectos relevantes que de alguma forma estejam em desacordo com os valores e conduta esperada da Ourofino.

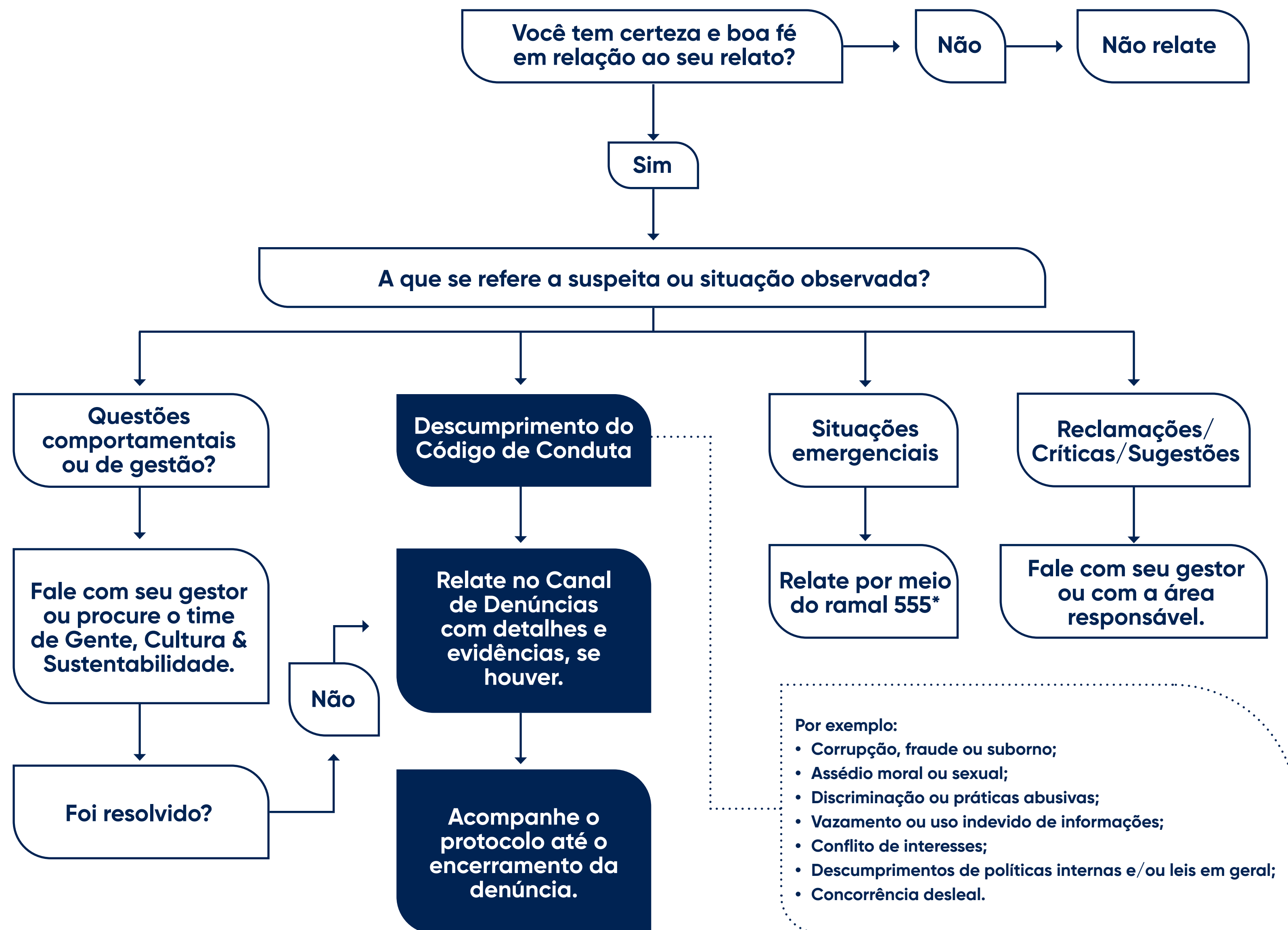
## O que o Canal de Denúncias não trata?

Casos de reclamações, elogios, solicitações e demais questões NÃO relacionadas ao descumprimento das diretrizes do Código de Conduta.

**Em caso de dúvidas, consulte a área de GRC & Auditoria Interna através do e-mail: [grc@ourofino.com](mailto:grc@ourofino.com)**

# Devo realizar a denúncia?

Caso você fique em dúvida se deve ou não relatar uma denúncia ao canal, recomendamos que pare e reflita, utilizando o esquema sugerido ao lado:



# Como realizar a denúncia?

A denúncia deve ser realizada por meio do Canal de Denúncias, que está disponível 24 horas por dia, em português e espanhol.

O relato deve ser realizado por meio dos contatos abaixo:

- ☎ 0800 517 0045 (Brasil)
- 🌐 [www.contatoseguro.com.br/ourofinosaudeanimal](http://www.contatoseguro.com.br/ourofinosaudeanimal)
- ✉ [ourofinosaudeanimal@contatoseguro.com.br](mailto:ourofinosaudeanimal@contatoseguro.com.br)
- 📱 Aplicativo Contato Seguro

A Contato Seguro é responsável por receber as denúncias. Como empresa independente e totalmente imparcial, garante o sigilo e a confidencialidade das informações.



Forneça o maior número de informações possível, para melhor condução da sua denúncia.

**Atente-se a responder alguns questionamentos:**

**O que?** está sendo denunciado?

**Quem?** Nome dos envolvidos na denúncia?

**Quando?** Data que ocorreu a situação?

**Onde?** Em qual setor ou local ocorreu a situação?

**Evidência?** Possui evidências e onde podem ser encontradas?

Essas são informações essenciais para o melhor entendimento do ocorrido e condução das investigações necessárias.

Por isso, é importante que descreva o problema/situação de forma clara, assim como incluir, sempre que possível, evidências como imagens, documentos, datas, ou qualquer informação relevante que possa contribuir para a apuração do relato.

Isto contribuirá na condução das investigações.

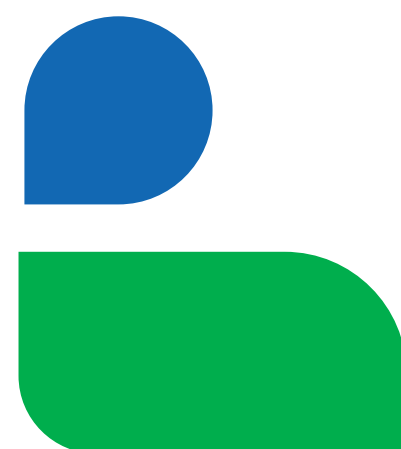
**Sem informações  
suficientes não  
consequimos ajudar.**

# Eu posso ser identificado?

**Não!** Seu contato com o canal é realizado por meio de uma empresa independente, totalmente isenta e com atendimento especializado para obter o máximo de informações sobre o caso, sem comprometer seu anonimato.

**Nenhuma retaliação ou punição será tolerada contra os denunciantes que fizerem registros de denúncias de boa-fé.**

# Qual o fluxo após o relato da denúncia?



# Como acompanhar o andamento da denúncia?

Após realizar a denúncia, a Contato Seguro disponibiliza um número de protocolo, guarde-o, pois ele servirá para acompanhamento do status da denúncia até a conclusão e/ou para complementar informações. O acompanhamento deve ser realizado através do site da Contato Seguro.

**Conforme procedimento interno, caso seja solicitada alguma informação adicional e não havendo retorno em até 10 dias, o relato poderá ser encerrado por falta de informações necessárias para a investigação.**

## Medidas disciplinares

As medidas disciplinares serão aplicadas conforme deliberado pelo Comitê de Ética e em linha com a Norma Interna de Medidas Disciplinares.

## Para mais informações

Procure o time de GRC através do e-mail:  
[grc@ourofino.com](mailto:grc@ourofino.com)

