

Sistema de Gestão Antissuborno

Política do Canal de Denúncias e Investigação Interna



Resumo

Este documento estabelece diretrizes claras para o funcionamento do canal, garantindo a proteção contra retaliações, e define os procedimentos para uma investigação interna justa, imparcial e eficiente. Ao promover um ambiente de confiança e responsabilidade, a política fortalece a cultura ética da empresa e contribui ativamente para a prevenção e combate ao suborno e outras irregularidades.

Sumário

1. Objetivo	2
2. Aplicação	2
3. Termos que você precisa saber	2
4. Canal de Ética	2
5. Etapas de Avaliação das Denúncias	3
5.1. Recebimento	3
5.2. Triagem	3
5.3. Investigação	3
6. Vedação à retaliação	3
7. Informação documentada	3
8. Papéis e Responsabilidades	4



1. Objetivo

A presente política tem como objetivos:

- Estabelecer regras para comunicação e apuração de condutas suspeitas e violações;
- Garantir um canal seguro, confidencial e acessível para denúncias;
- Proteger o denunciante contra qualquer forma de retaliação;
- Estabelecer diretrizes para a condução de investigações internas.

2. Aplicação

Esta política vale para todas as empresas do Grupo Serval:

- Serval Serviços e Limpeza LTDA
- Serval Serviços de Segurança LTDA
- Serviarm Serviço de Vigilância Armada LTDA
- Avance Serviços Administrativos LTDA

3. Termos que você precisa saber

- **Denúncia:** relato de uma possível violação de regras, leis ou condutas.
- **Denúncia anônima:** quando a denúncia é feita sem identificar quem está relatando.
- **Denunciante:** quem relata um problema de forma honesta, mesmo que não tenha certeza.
- **Investigação:** apuração feita de forma organizada e justa para saber se algo errado aconteceu e o que deve ser feito.
- **Irregularidade:** qualquer atitude ou omissão que vai contra as regras internas, a lei ou os princípios da empresa.
- **Parceiro de negócio:** empresas ou pessoas que têm ou podem vir a ter relação comercial com o Grupo Serval.
- **Requisito:** regra ou obrigação que precisa ser seguida.

4. Canal de Ética

O Canal de Ética é o canal usado para que qualquer pessoa, de dentro ou fora do Grupo Serval, possa relatar algo errado ou suspeito.

Exemplos de situações que podem, e devem, ser denunciados:

- Descumprimento de leis, do Código de Conduta e/ou das políticas internas;
- Suborno, corrupção ou atos lesivos à administração pública;
- Assédio, bullying, discriminação ou conflitos de interesse;
- Abuso de autoridade ou desperdício de recursos;
- Qualquer comportamento ilegal ou antiético.

O Canal de Ética está disponível em: <https://www.gruposerval.com.br/canal-de-etica/>. O Grupo Serval incentiva que todos relatem situações de boa-fé, mesmo que não tenham total certeza.

5. Etapas de Avaliação das Denúncias

5.1. Recebimento

- As denúncias são recebidas via Canal de Ética.
- A Instância de Integridade é avisada automaticamente.
- A denúncia pode ser anônima.
- A confidencialidade é sempre garantida.

5.2. Triagem

- A Função de Compliance Antissuborno recebe e avalia se a denúncia tem relação com o Código de Conduta ou outras políticas.
- Se não for da competência da Instância de Integridade, será encaminhada à área responsável.
- Se envolver alguém da Instância ou a Função de Compliance, será encaminhado direto para a Alta Direção.
- A triagem analisa: suficiência das informações, prioridade, risco, necessidade de apoio e de investigação.
- Se necessário, o denunciante será contatado para mais informações.
- Casos fora do escopo são explicados formalmente, em relatório próprio ou outro documento equivalente.

5.3. Investigação

- A Instância de Integridade conduz a investigação, garantindo imparcialidade e sigilo.
- Só estarão envolvidos aqueles que precisam saber das informações (confidencialidade).
- Se houver conflito ou de acordo com a complexidade da denúncia, poderá ser contratada uma empresa externa.
- O denunciado sempre poderá contar sua versão dos fatos.
- Se for necessário, medidas como afastamento temporário podem ser adotadas.
- Ao final, o caso pode ou não ser considerado uma violação.
- Se confirmado, o Grupo Serval aplica as sanções cabíveis e pode acionar as autoridades.
- O denunciante será avisado do encerramento, se for identificado ou mediante consulta ao protocolo.

6. Vedação à retaliação

É proibido punir, ameaçar ou discriminar quem:

- Recusar participar de algo com risco de suborno;
- Relatar, de boa-fé, qualquer violação ou suspeita;
- Denunciar situações de retaliação.

7. Informação documentada

O Grupo Serval guarda registros de todas as denúncias recebidas, com:

- Descrição do relato;
- Processo de investigação e resultado;
- Medidas tomadas;
- Resposta ao denunciante;
- Outros documentos usados na apuração.

Os dados são protegidos conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018).

8. Papéis e Responsabilidades

8.1. Função de Compliance

- Gerenciar o Canal de Ética;
- Receber os relatos;
- Fazer a triagem e encaminhar para a área responsável ou Instância de Integridade;
- Orientar os envolvidos quando necessário.

8.2. Instância de Integridade

- Investigar os relatos recebidos;
- Elaborar relatório com conclusões e recomendações;
- Encaminhar à Alta Direção;
- Acompanhar os relatos arquivados ou encaminhados para outras áreas.

8.3. Alta Direção

- Analisar os relatórios de investigação;
- Receber relatos que envolvam membros da Instância ou a Função de Compliance Antissuborno;
- Aplicar medidas disciplinares, quando necessário.

8.4. Todos os demais

- Relatar qualquer violação ou suspeita de irregularidade por meio do Canal de Ética.

Controle de versões

Data	Versão	Aprovado por:	Resumo das alterações
08/05/2026	01	Alta Direção	Versão inicial da Política.

Fábio de Azevedo Costa

CEO do Grupo Serval