
	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 1 de 9

Índice

1.	DO OBJETIVO E APLICAÇÃO:.....	2
2.	DAS DEFINIÇÕES E SIGLAS:	2
3.	DAS RESPONSABILIDADES:.....	2
4.	DA POLÍTICA (Princípios e Exigências):	3
5.	DOS CANAIS DE ATENDIMENTO:	5
6.	DA APURAÇÃO DE FATOS E SANÇÕES:	6
6.1	RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS:.....	6
6.2	MAPEAMENTO PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO:	7
6.3	ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS:	7
7.	DA REVISÃO PERIÓDICA DOS CANAIS DE DENÚNCIAS:	8
8.	DO TREINAMENTO E REVISÃO DA POLÍTICA:	8
9.	DA DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA:	8
10.	HISTÓRICO DAS REVISÕES.....	9

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 2 de 9

1 DO OBJETIVO E APLICAÇÃO:

O Canal de Ética da **ZENATUR** tem como objetivo aperfeiçoar os métodos de combate às desconformidades legais, éticas e regulamentares, sempre na busca de uma atuação íntegra por parte da empresa, dos profissionais, dos parceiros em suas relações mútuas ou com os terceiros, incluídos os entes da Administração Pública.

Através de um Canal de fácil e seguro acesso, todos os interessados poderão apresentar relatos sobre condutas indevidas da empresa e de seus profissionais, bem como de terceiros na condição de representantes e de terceiros nas suas relações com a empresa.

As informações serão recebidas pelo Comitê de Ética, assegurando sigilo absoluto e a não retaliação do denunciante.

Este Canal será instrumento fundamental para a ciência do Gestor e Comitê de Ética de condutas potencialmente ofensivas aos princípios de integridade adotados pela **ZENATUR** ou às leis brasileiras.

O Canal será disponibilizado e será aplicável a todas as unidades de negócio da **ZENATUR**.


2. DAS DEFINIÇÕES E SIGLAS:

- ✓ **Ética:** É um conjunto de atitudes e valores positivos aplicados no ambiente de trabalho. A ética no ambiente de trabalho e na condução das ações e atividades profissionais é de fundamental importância para o cumprimento dos objetivos da empresa e para o bom funcionamento das atividades da **ZENATUR** e das relações de trabalho entre os profissionais.
- ✓ **Denúncia:** Fazer uma denúncia é dar informação sobre algum fato relacionado a conduta que esteja em desconformidade com as leis, com o Código de Ética e Conduta da **ZENATUR** e demais políticas.
- ✓ **Canal de Ética:** Canal instituído pela **ZENATUR**, para receber denúncias ou consultas, anônimas ou identificadas, originárias da força de trabalho, sobre assuntos operacionais, não operacionais ou éticos.
- ✓ **Comitê de Ética:** É uma equipe multidisciplinar instituída pela **ZENATUR** com a responsabilidade de garantir o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos no Código de Ética e Conduta e demais políticas com este relacionado.
- ✓ **Resposta conclusiva:** É aquela que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A resposta conclusiva não necessariamente atenderá a expectativa do denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto.
- ✓ **Resposta intermediária:** É oferecida na impossibilidade de encerrar o processo de investigação da denúncia no prazo estabelecido de 30 (trinta), dias. Serve também para monitoramento ou para solicitação de informações adicionais necessárias ao correto encerramento da denúncia.

3. DAS RESPONSABILIDADES:

Diretores e Gerentes:

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 3 de 9

- ✓ Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;
- ✓ Garantir a conduta de não retaliação;
- ✓ Incentivar os profissionais, sob sua gestão, à utilização do canal para melhoria da integridade da ZENATUR.

Gestor da Qualidade e Compliance:

- ✓ Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Ética, adotando a conduta de não retaliação;
- ✓ Conduzir o processo investigatório;
- ✓ Manter sigilo das informações do Canal;
- ✓ Dar tratativa e feedback adequado as denúncias recebidas em cada Canal, atuando de forma imparcial;
- ✓ Elaborar o relatório anual com a consolidação das denúncias.
- ✓
- ✓ Comitê de Ética:
- ✓ Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Ética, adotando a conduta de não retaliação;
- ✓ Manter sigilo das informações do Canal;
- ✓ Apoiar o Gestor da Qualidade e Compliance na tratativa, nas investigações e no feedback adequado das denúncias recebidas em cada Canal, atuando de forma imparcial.

Gerentes/Coordenadores/ Supervisores / Encarregados e Líderes:

- ✓ Orientar, divulgar e praticar o Política do Canal de Ética, adotando a conduta de não retaliação;
- ✓ Incentivar os profissionais, sob sua gestão, à utilização do Canal para melhoria da integridade da ZENATUR.

Profissionais:

- ✓ Utilizar o Canal de Ética de maneira ética e objetiva.

Público externo:

- ✓ Utilizar o Canal de Ética de maneira ética e objetiva.

4. DA POLÍTICA (Princípios e Exigências):

A ZENATUR incentiva todos os seus profissionais, parceiros e interessados a participarem do monitoramento de seu Programa de Compliance e adota todas as medidas necessárias para garantir a proteção dos denunciantes de boa-fé.


Além disso, a empresa preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Ética, que deverão ser geridos e investigados segundo as diretrizes descritas nesta e nas demais Políticas de Compliance aplicáveis.

A ZENATUR, para garantir a confidencialidade e imparcialidade, estruturou um Comitê de Ética para realizar o recebimento das denúncias, pelos seguintes meios de atendimento: Site e e-mail.

O Canal de Ética terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem as leis, a ética, as políticas de Compliance da empresa e seus demais regulamentos internos. Em especial, serão objeto do Canal de Ética os atos de:

- a. Conflito de interesse;

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 4 de 9

- b.** Danos ao meio ambiente;
- c.** Falsificação de documentos;
- d.** Atentatórios a livre concorrência;
- e.** Ilícitos junto e ao poder público;
- f.** Furtos, roubos, apropriação indébita;
- g.** Sabotagem ou destruição;
- h.** Suborno e corrupção;
- i.** Violação à concorrência;
- j.** Condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual) e discriminação;
- k.** Condutas que violem as normas trabalhistas, segurança, ambientais, tributárias, financeiras ou contábeis;
- l.** Outras violações ao Código de Ética e Conduta.

Podem ser denunciados os profissionais da empresa, incluindo os acionistas, Diretores, seja qual for sua posição hierárquica, seus parceiros comerciais (contratantes ou contratados) agentes externos públicos ou privados que, em suas relações com a ZENATUR, incorrerem nos atos vedados no Programa de Compliance ou na legislação, ou ainda qualquer terceiro que cometer o ato de desconformidade agindo em nome da empresa.

O próprio Gestor da Qualidade e Compliance e os membros do Comitê poderão ser denunciados por suas condutas. Na hipótese de ser o Gestor de Qualidade e Compliance o denunciado, o Comitê deverá levar o caso ao conhecimento dos acionistas da empresa, que nomearão um responsável pelas apurações, de forma isenta e imparcial.

Não compõem objeto deste Canal de Ética as reclamações ou sugestões enviadas por clientes ou parceiros que não constituam desconformidades legais ou regulamentares. O Canal tem finalidade específica e é vinculado ao programa de monitoramento de Compliance da ZENATUR. Ademais, reclamações pessoais não correlacionadas aos princípios desta política, questões remuneratórias ou de melhorias na infraestrutura de trabalho ou no atendimento aos clientes, por exemplo, deverão ser redirecionadas aos canais institucionais adequados.


No Canal de Ética haverá a proteção da identidade e integridade do denunciante, sendo que sempre garantida a opção do anonimato.

O denunciante que optar por se identificar terá a completa proteção por parte de seus superiores hierárquicos e, em especial, pelo Comitê de Ética. As denúncias feitas de boa-fé não serão fator negativo em futuras avaliações de desempenho ou progressões de carreira, qualquer que seja o resultado das apurações.

São vedadas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Ética e Conduta da ZENATUR e nas políticas.

Em respeito a diversidade foram disponibilizados vários meios de comunicação para alcance de todos profissionais e o público externo.

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 5 de 9

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO:

Com o objetivo encorajar as denúncias de desconformidades de Compliance, a ZENATUR colocará à disposição cinco modalidades de acesso ao Canal de Ética, no intuito de que todas as eventuais desconformidades com as normas legais, éticas e regulamentares possam ser reportadas imediatamente ao Gestor ou Comitê de Ética para as devidas providências. São eles:

Canal	Acesso	Responsável pelo recebimento
Site	Preenchimento de formulário no site da ZENATUR (www.Zenatur.com.br/Denuncia).	Comitê de Ética.
Endereço Eletrônico	A ser encaminhado, de forma anônima ou não, ao endereço: denuncia@zenatur.com.br	Comitê de Ética.
Correspondência com AR – Aviso de Recebimento ao Comitê de Ética	Estrada Sadae Takagi, 3040. São Bernardo do Campo – SP CEP: 09852-070 Colocar no envelope (“Comitê de Ética”).	Comitê de Ética.

Independentemente do meio adotado para a realização da denúncia, seu recebimento, gestão e conclusão observarão o Código de Ética e Conduta da **ZENATUR**, bem como as demais normas de Compliance da empresa, especialmente as diretrizes acima descritas.

O profissional pode realizar manifestação anônima ou identificada. Como é do conhecimento de todos, na opção pelo anonimato não é obrigatório o registro de nome ou telefone de contato.

A confidencialidade sobre a autoria e conteúdo da denúncia será mantida na maior extensão possível, de acordo com a necessidade de condução de investigação adequada. No curso de qualquer investigação, a ZENATUR, se considerar necessário, poderá dividir a informação com terceiros envolvidos, para o prosseguimento apropriado do processo investigativo.


Os profissionais poderão utilizar um ou mais Canais para o encaminhamento de suas denúncias. Esta Política estabelece as etapas e informações necessárias para que se possa promover a denúncia sem que haja necessidade de acompanhamento ou orientação do supervisor ou gestor.

Todas as denúncias devem ser baseadas em fatos, evitando suposições. Devem conter o máximo de informações possíveis, de forma que o Comitê Ética e Compliance, e quaisquer outras pessoas designadas para investigar a denúncia, tenham condições de identificar adequadamente a natureza e a extensão das alegações quanto à conduta denunciada e conduzir o processo de investigação de maneira completa.

Se uma denúncia não puder ter encaminhamento ou prosseguimento por falta de provisão de informações, o Gestor de Compliance poderá encerrar fundamentadamente o processo.

Portanto, é imprescindível que o relato ou denúncia seja o mais claro possível, com a apresentação de todas as evidências existentes sobre o fato apurado. Sempre que possível, é importante incluir data, horário, localização da ocorrência.

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 6 de 9

Todas as denúncias, com exceção daquelas que envolverem o membro responsável pela tratativa, serão revistas pelo segundo designado do recebimento de denúncias, integrante do Comitê de Ética, e serão investigadas de acordo com os procedimentos descritos nesta política.

6. DA APURAÇÃO DE FATOS E SANÇÕES:

As denúncias formuladas através dos canais oferecidos, obterão uma resposta (conclusiva e/ou intermediária) fundamentada pelo Gestor da Qualidade e Compliance, seja pela procedência ou improcedência das alegações ou, preliminarmente, pela impertinência com relação ao Programa de Compliance.

Também as demais desconformidades que se tornarem de conhecimento do Comitê e Gestor de Compliance, por outros meios como a realização da auditoria de Compliance, serão apuradas com fundamento no procedimento abaixo descrito.

Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos permanecerão sigilosos, independentemente da opção do denunciante por sua identificação. O sigilo visa proteger a identidade e a integridade do denunciado. Somente o Gestor da Qualidade e Compliance, os membros do Comitê de Ética e acionistas da empresa, terão acesso ao processo.

O denunciante, por sua vez, receberá o número do registro da denúncia por ele formulada a fim de acompanhá-la no site da empresa, onde constarão apenas os andamentos processuais e informações gerais sobre o processo.

6.1 RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE DENÚNCIAS:


Diante do recebimento de uma denúncia, o responsável pelo tratamento determinará se a informação apresentada é suficiente para garantir uma investigação. Serão observados, fatos pontuais, dados, documentos e clareza nas informações prestadas.

O Gestor da Qualidade e Compliance irá informar confidencialmente ao profissional que apresentou a denúncia, caso a mesma tenha identidade conhecida, que a denúncia foi recebida e, na extensão apropriada, lhe informará o nome e contato para informações do investigador designado para a investigação da conduta denunciada.

Se a investigação confirmar que houve um descumprimento das normas estabelecidas pelo Código de Ética e Conduta, políticas e procedimentos de Compliance, leis ou regulamentos internos, a ZENATUR providenciará ação corretiva que poderá incluir desde ação disciplinar até rescisão do contrato de trabalho, bem como qualquer outra ação corretiva que considere apropriada, obedecendo aos critérios estabelecidos no Código de Ética e Conduta.

Mensalmente os integrantes deverão se reunir para analisar e as demandas recebidos pelo comitê e dar seguimentos e plano de ação. Estas serão apresentadas em forma de memorando, em reunião trimestral para a Diretoria.

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 7 de 9

Trimestralmente será divulgado através de comunicação interna, os resultados das investigações bem como as medidas administrativas ou corretivas, para prover a transparência da integridade do sistema.

6.2 MAPEAMENTO PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO:


	Quem	Como	Prazo
Denúncia	Denunciante	Através dos canais citados no item 5.1 canais de atendimento.	-
Registro da denúncia	Canais ZENATUR	Registro documental em sistema próprio.	03 dias úteis.
Verificação preliminar	Gestor da Qualidade e Compliance	Acesso aos registros realizados pelo sistema.	03 dias úteis.
Instrução de processo investigatório	Gestor da Qualidade e Compliance técnico especializado	Através da análise documental e de depoimentos das testemunhas para elucidação do fato apontado	Em no mínimo 30 dias úteis.
Disponibilização do processo	Denunciado	Dar conhecimento ao denunciado do objeto da denúncia, através de e-mails ou entrevistas, dependendo da extensão da desconformidade.	Em no mínimo 15 dias úteis.
Elaboração de Memorando Conclusivo	Gestor de Qualidade e Compliance	Emitindo e enviando relatório conclusivo da investigação aos acionistas/diretoria com sugestão de eventual aplicação de penalidades.	Em no mínimo 30 dias úteis.
Decisão / Apresentação	Sócios /Diretoria	Análise do relatório do Gestor de Compliance e adoção ou não das medidas sugeridas.	Em no mínimo 15 dias úteis.

O gestor deverá, sempre que necessário, sugerir futuras alterações nas políticas com base nos casos apurados.

6.3 ARQUIVAMENTO DAS DENÚNCIAS:

O processo investigativo será documentado e arquivado em regime de sigilo. Os processos investigativos relacionados às questões financeiras terão seus registros feitos pelo Setor Financeiro, sempre que possível, e após conclusão do caso será encaminhado ao responsável para arquivamento com as demais denúncias.

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 8 de 9

Serão mantidos em arquivo original todas as denúncias com registro de seu recebimento, investigação e resolução. Este e todos os documentos obtidos ou criados em conexão com qualquer investigação serão armazenados durante 05 (cinco) anos.

O acesso aos registros e a qualquer material relacionado com as investigações, será limitado àqueles indivíduos da **ZENATUR** que tenham necessidade de tomar conhecimento e aos investigadores, advogados e/ou contadores externos que devam tomar conhecimento das informações, para que possam auxiliar a **ZENATUR** no processo investigativo.

7. DA REVISÃO PERIÓDICA DOS CANAIS DE DENÚNCIAS:

A revisão dos Canais de denúncias pelos respectivos responsáveis deverá ser diária. O relatório com as ocorrências ou a ausência delas deverá ser remetido à Diretoria, mensalmente, até o décimo dia do mês subsequente. Os relatórios serão armazenados pelo responsável, por período de 05 (cinco) anos.

8. DO TREINAMENTO E REVISÃO DA POLÍTICA:

A política deste Canal de Ética será objeto de treinamentos internos de Compliance adaptados segundo o público-alvo presente às sessões. Se fará a reciclagem destes treinamentos sempre que necessário e especialmente durante eventos de maior exposição da empresa ou após alterações substanciais nas políticas de Compliance. Adicionalmente, esta política deverá ser disponibilizada fisicamente ou no site da ZENATUR em página de fácil acesso.


Anualmente esta política será analisada e se necessário revisada levando em consideração as denúncias realizadas e suas apurações, em um contínuo aprimoramento das condutas de integridade da empresa.

9. DA DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA:

Esta política deverá ser disponibilizada na rede corporativa, para acesso de todos os funcionários relacionados. Cópias impressas devem ser solicitadas ao Gestor ou Comitê, o qual é responsável pelo controle de atualização desta política.

10. HISTÓRICO DAS REVISÕES:

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02

	PROCEDIMENTO	PR 048.02
	Política e Procedimentos do Canal de Ética	Página 9 de 9

ANEXO 1 – histórico de revisões

PUBLICAÇÃO	REVISÃO	RESUMO DE ALTERAÇÕES	VALIDADE				
07/07/2021	00	Emissão inicial.	07/07/2022				
07/07/2022	01	<p>Revisão periódica, sem alterações significativas.</p> <p>Inserida marca d'água conforme item 6.6.2.2 do PR 001</p> <p>Alteração do código de identificação de procedimento de PR 47.20 para PR 047.01 (identificação final com versão atual).</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"> Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não </td> </tr> </table>	Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	07/07/2023
Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				
07/07/2023	02	<p>Revisão periódica, sem alterações significativas.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"> Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não </td> <td style="width: 25%;"> Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não </td> </tr> </table>	Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	07/07/2026
Há Necessidade de Treinamento? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de alterações no Sistema Informatizado? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	A mudança é para atender alguma lei? <input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não	Há necessidade de novos Equipamentos / Investimentos? <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não				

Elaborado por	Revisado por	Aprovado por:	Revisão
Frederico Barros	Juliana Padua	Juliana Padua	02