

Política do Canal de Denúncias

Departamento	Data de atualização	Código
Compliance	27/06/2024	GRCPL2.1

Sumário

1. Pontos Importantes	2
2. Objetivo.....	3
3. Abrangência.....	3
4. Definições	3
5. Atribuições e Responsabilidades.....	3
5.1. Diretoria Executiva	3
5.2. Comitê de Conduta.....	4
5.3. Compliance	4
5.4. Pessoas e Performance.....	5
5.5. Demais Áreas	5
5.6. Colaboradores	6
6. Canal de Denúncias.....	6
6.1. O que pode ser relatado no Canal de Denúncias?	7
6.2. O que não pode ser relatado no Canal de Denúncias?	7
7. Não Retaliação.....	8
8. Fluxo de Investigação.....	9
9. Prazo de análise de um relato.....	9
10. Disposições gerais	9
11. Referências	10
12. Histórico de mudanças.....	10
Anexo I – Termo de Confidencialidade e Cooperação	11

1. Pontos Importantes



O que fazer

- Realizar relatos de boa-fé;
- Fornecer informações necessárias para esclarecimento dos fatos;
- Contribuir no que for necessário com a Área de Compliance para que possam tratar as investigações internas;
- Fornecer informações necessárias para os esclarecimentos dos fatos;
- Contribuir no que for necessário com a Área de Compliance para que possam tratar as investigações internas.



O que não fazer

- Omitir atos de descumprimento a esta Política e os normativos relacionados;
- Compartilhar informações sigilosas relacionadas a denúncia.

2. Objetivo

O objetivo desta Política (no singular “Política” e no plural “Políticas”) é estabelecer as diretrizes e procedimentos do Canal de Denúncias do Grupo Cyrela (“Companhia”) destinado a receber relatos que violem o Código de Conduta, Políticas e procedimentos internos, leis vigentes e demais regulamentos.

3. Abrangência

Aplicável a todos os relacionamentos internos e externos da Companhia, o que inclui as pessoas físicas e jurídicas:

- a) Colaboradores, independentemente de nível hierárquico e/ou posição de liderança;
- b) Administradores;
- c) Parceiros de negócios, prestadores de serviços, Fornecedores, corretores associados, clientes e qualquer Terceiro que possua relacionamento com a Companhia;
- d) Os indivíduos que, de qualquer forma, representem os profissionais e colaboradores mencionados acima.

4. Definições

Os termos em letras maiúsculas seguem as definições constantes no Glossário das Políticas de Compliance, disponível no [Portal de Integridade](#).

5. Atribuições e Responsabilidades

5.1. Diretoria Executiva

- a) No mínimo 2 (dois) diretores executivos devem aprovar esta Política;
- b) Ter ciência, quando necessário, dos procedimentos de investigação interna e apoiar as áreas envolvidas na investigação;

- c) Conscientizar os liderados e dar o exemplo quando ao cumprimento das diretrizes desta Política.

5.2. Comitê de Conduta

- a) Apoiar a efetiva implementação desta Política;
- b) Avaliar e deliberar, com máxima confidencialidade, sobre todas as investigações internas a nível nacional;
- c) Agir com isenção e responsabilidade em suas deliberações e recomendações;
- d) Avaliar e deliberar sobre a intervenção se os relatos envolverem riscos legais ou reputacionais para a Companhia;
- e) Avaliar os relatórios de investigação e recomendar sobre a necessidade de ações de apurações adicionais, Medidas Disciplinares e outras ações de correção ou de remediação;
- f) Deliberar sobre a necessidade de envolver consultorias, investigadores e peritos externos para auxiliar na condução da investigação;
- g) Reportar periodicamente ao Conselho de Administração e Comitê de Governança e Sustentabilidade sobre os casos relevantes;
- h) Assinar o termo de confidencialidade e cooperação sobre as informações que tiverem acesso (Anexo I).

5.3. Compliance

- a) Gerir o Canal de Denúncias e assegurar que todos os relatos recebidos por este meio ou através de qualquer outro sejam registrados e apurados com independência, imparcialidade, metodologia e amparo legal, garantindo confidencialidade, anonimato e proibição de retaliação ao denunciante;
- b) Conduzir a investigação, conforme o fluxo de investigação interna e diretrizes da Política de Investigação Interna;
- c) Solicitar apoio aos pontos focais das áreas envolvidas no relato;

- d) Reportar trimestralmente ao Comitê de Conduta sobre os relatos que sejam recebidos pelo Canal de Denúncias ou qualquer outro meio, conforme criticidade;
- e) Recomendar ao Comitê de Conduta a aplicação de Medida Disciplinar, seguindo a Política de Regras de Consequência;
- f) Proteger os dados relativos à apuração dos Relatos e a identidade dos envolvidos;
- g) Produzir o Boletim do Canal de Denúncias trimestralmente destinado a diretoria, presidência e Conselho de Administração, garantindo o sigilo das informações e dados pessoais;
- h) Revisar periodicamente esta Política visando sua aplicabilidade aos processos existentes.;
- i) Assinar o termo de confidencialidade e cooperação sobre as informações que tiverem acesso (Anexo I).

5.4. Pessoas e Performance

- a) Auxiliar a Área de Compliance na apuração dos relatos que envolvam assuntos relacionados a conduta comportamental (assédio moral ou sexual, agressões, relacionamento afetivo ou familiar entre subordinados diretos, discriminações, comportamento inadequados);
- b) Garantir a não retaliação dos denunciantes (quando identificáveis) e testemunhas;
- c) Aplicar a Medida Disciplinar cabível aprovada pela Comitê de Conduta, conforme a Política de Regras e Consequência;
- d) Realizar acompanhamento comportamental periódico com os denunciados que receberem Medidas Disciplinares e reportar à Área de Compliance para registro;
- e) Assinar o termo de confidencialidade e cooperação sobre as informações que tiverem acesso (Anexo I).

5.5. Demais Áreas

- a) Fornecer informações necessárias para o esclarecimento dos fatos;
- b) Auxiliar na investigação e tratamento de Relatos que necessitem de análise técnica específica de cada área, sempre garantindo o sigilo em todas as etapas das investigações;

- c) Contribuir, no que for necessário, com a Área de Compliance para que possam tratar as investigações internas;
- d) Reportar à Área de Compliance qualquer infração ou suspeita de infração;
- e) Assinar o termo de confidencialidade e cooperação sobre as informações que tiverem acesso (Anexo I).

5.6. Colaboradores

- a) Reportar à Área de Compliance, por meio do Canal de Denúncia, ou ao superior imediato, ao Área de Pessoas e Performance qualquer infração ou suspeita de infração.

6. Canal de Denúncias

A Companhia disponibiliza um Canal de Denúncias aos seus colaboradores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, fornecedores e clientes, como uma ferramenta de interlocução proativa, transparente, independente e imparcial para o reporte de suspeitas ou violações ao Código de Conduta, Políticas e procedimentos internos, leis vigentes e demais regulamentos, ou ainda condutas que contrariem as boas práticas.

O Canal de Denúncias está disponível 24 horas, todos os dias da semana, através do site externo e por telefone de discagem gratuita:



<https://contatoseguro.com.br/cyrela>



0800-648-6308

O Canal é terceirizado e operado fora do ambiente de rede e domínio da Companhia. O recebimento de relatos e captura das informações são realizadas diretamente por uma empresa terceira e independente.

Através do Canal de Denúncias é possível formalizar o relato de forma anônima, ou seja, sem a necessidade de identificação do denunciante. Esta ferramenta está divulgada no Código de Conduta e no site da Companhia.

6.1. O que pode ser relatado no Canal de Denúncias?

Confira abaixo as situações, comportamentos e condutas irregulares que podem (e devem) ser relatados:

- Assédio Moral;
- Assédio Sexual;
- Barulho de Obra;
- Comportamento inadequado;
- Conflito de Interesses;
- Corrupção;
- Desvio de Condutas;
- Discriminação;
- Discriminação Salarial;
- Favorecimento indevido;
- Fraude ou desvio financeiro;
- Insatisfação Laboral;
- Não cumprimento de políticas e/ou procedimentos internos;
- Privacidade de Dados;
- Roubo ou furto;
- Violação de Leis.

6.2. O que não pode ser relatado no Canal de Denúncias?

Não serão objetos do Canal de Denúncias, não se limitando:

- Reclamações sobre distratos ou problemas financeiros (pagamento de boleto, pagamento em atraso, etc.);

- Reclamação de qualidade de atendimento que não envolvam condutas inadequadas;
- Sugestões de qualquer natureza.

As reclamações de qualquer natureza envolvendo relacionamento com cliente deverão ser feitas no site de relacionamento de cada marca:

- Cyrela: <https://relacionamentocyrela.com.br/home>
- Living: <https://www.relacionamentoliving.com.br/home>
- Vivaz: <https://relacionamentovivaz.com.br>

7. Não Retaliação

A Companhia está comprometida em proteger de retaliação qualquer denunciante que, agindo de boa-fé, tenha feito um relato ou esteja ajudando em uma investigação, mesmo que, ao final, o relato seja considerado improcedente.

A Companhia não pode, em nenhuma circunstância, retaliar um colaborador ou qualquer outro relator de boa-fé que:

- a) Relatar o que acredita ser uma violação do Código de Conduta e de demais diretrizes internas da Companhia ou das legislações e regulamentos vigentes;
- b) Relatar preocupações sobre questões de conformidade com políticas internas da Companhia ou procurar orientações sobre uma prática de negócios, uma decisão ou ação em particular;
- c) Cooperar com a apuração de uma possível violação.

Qualquer tipo de retaliação não será tolerada e, em caso de descumprimento e se comprovada, poderá acarretar a aplicação de Medidas Disciplinares ao colaborador que cometer a retaliação, inclusive com a possibilidade da rescisão do contrato de trabalho, de acordo com a decisão do Comitê de Conduta, conforme Política de Regras de Consequência.

Contudo, a não retaliação se aplica apenas aos fatos relatados, não se aplicando a questões de mau desempenho ou performance, questões trabalhistas ou desvios de condutas e violações de leis.

8. Fluxo de Investigação



A Área de Compliance é responsável pela condução da investigação de relatos recebidos pelo Canal de Denúncias ou qualquer outro meio. A investigação seguirá o fluxo:

9. Prazo de análise de um relato

O prazo para análise de um relato é de até 45 (quarenta e cinco) dias, contados do momento em que o relato é feito no Canal de Denúncias ou momento em que a Área de Compliance tem ciência do relato, caso seja feita por outros meios.

Relatos sobre assuntos mais sensíveis (assédio sexual, agressão física, fraude, roubo e furto) serão investigadas dentro de um prazo curto e razoável.

Esse prazo poderá ser estendido, caso seja necessário, cabendo a Área de Compliance informar ao denunciante sobre o novo prazo.

Caso a Área de Compliance solicite mais informações ao denunciante e este não responda após 30 (trinta) dias, o relato será considerado como encerrado por falta de informações.

10. Disposições gerais

Esta Política tem validade de 2 (dois) e vigência a partir da data de sua publicação, podendo ser alterada a qualquer tempo e critério pela Área de Compliance.

Esta Política deve ser lida e entendida em conjunto com as demais políticas que fazem parte do Programa de Integridade, disponíveis no Cyrela On e no [Portal de Integridade](#).

11. Referências

- Código de Conduta do Grupo Cyrela;
- Código de Conduta do Fornecedor;
- Política de Investigação Interna;
- Política de Regras de Consequência;
- Regimento Interno do Comitê de Conduta.

12. Histórico de mudanças

Revisão	Descrição	Data
1.0	Elaboração da PLCOMP01-Política do Canal de Denúncias	05/10/2020
2.0	Texto complementar ao item “Fases da apuração de um Relato/Denúncia”	30/06/2022
3.0	Revisão da PLCOMP01-Política do Canal de Denúncias	04/09/2023
4.0	- Atualização do layout - Atualização do item “Atribuições e Responsabilidades” - Atualização do item “Canal de Denúncias” - Atualização do item “Fluxo de Investigação”	27/06/2024

CYRELA

São Paulo, 27 de junho de 2024

Rafaella Nogueira de Carvalho Corti
Diretora Executiva

Celso Antonio Alves
Diretor Executivo



SELLER



Anexo I – Termo de Confidencialidade e Cooperação

Eu, _____, CPF _____, Área _____, exercendo o cargo de _____, assumo o compromisso de manter **confidencialidade** sobre toda e qualquer informação relacionada a investigações de relatos enviados pelo Canal de Denúncias. Também assumo o compromisso de auxiliar as investigações com o conhecimento técnico específico da minha área e dos processos da Companhia.

Além disso, comprometo-me a:

- a) Não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso para gerar benefício próprio, presente ou futuro, ou para uso de terceiros;
- b) Não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;
- c) Não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas;
- d) Não divulgar, nem para o seu gestor imediato, as informações técnicas que lhe foram solicitadas;
- e) Auxiliar as investigações com as informações técnicas solicitadas pela Área de Compliance;
- f) Não prejudicar ou retaliar os envolvidos no relato, sejam denunciantes, denunciados ou testemunhas.

Assinatura

_____, ____ de _____ de 20 ____.