

# Política do Canal de Denúncias

Departamento	Data de atualização	Código
GRC	25/08/2025	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 Extraordinário .....	4
5.3.	Comitê de Conduta Ordinário .....	4
5.4.	Compliance .....	5
5.5.	Pessoas e Performance .....	6
5.6.	Demais Áreas .....	6
5.7.	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? .....	8
7.	Não Retaliação .....	8
8.	Fluxo de Investigação .....	9
9.	Prazo de análise de um relato .....	9
10.	Disposições gerais .....	10
11.	Referências .....	10
12.	Histórico de mudanças .....	10

## 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 Extraordinário

- a) Apoiar a efetiva implementação desta Política;
- b) Avaliar e deliberar, com máxima confidencialidade, sobre as investigações internas a nível nacional que envolvam:
  - Diretoria e liderança;
  - Assédio sexual;
  - Fraude;
  - Crimes ambientais;
  - Violações de leis (exemplo: alojamentos irregulares, etc.);
  - Demais casos de alto risco e complexidade;
- 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 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) Aprovar a implementação de ações imediatas visando a cessão do desvio de conduta;
- h) Reportar periodicamente ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria Estatutária (CAE) sobre os casos relevantes e números gerais do Canal de Denúncias.

## 5.3. Comitê de Conduta Ordinário

- a) Apoiar a efetiva implementação desta Política;
- b) Avaliar e deliberar, com máxima confidencialidade, sobre as investigações internas a nível nacional que envolvam:
  - Agressão física;

- Embriaguez;
  - Comportamento inadequado e assédio moral;
  - Demais casos de menor complexidade.
- c) Agir com imparcialidade e responsabilidade em suas recomendações;
- d) Quando necessário, 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;
- e) Reportar periodicamente ao Comitê de Conduta Extraordinário.

## 5.4.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 Extraordinário sobre os relatos que sejam recebidos pelo Canal de Denúncias ou qualquer outro meio, conforme criticidade;
- e) Recomendar ao Comitê de Conduta Extraordinário ou Ordinário, a depender do caso, 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.

### 5.5. 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 denunciante (quando identificáveis) e testemunhas;
- c) Aplicar a Medida Disciplinar cabível aprovada pelo Comitê de Conduta Ordinário ou Extraordinário, 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.

### 5.6. 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.

### 5.7. 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 30 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 da Cyrela;
- Código de Conduta do Fornecedor;
- Política de Investigação Interna;
- Política de Regras de Consequência.

## 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
5.0	- Criação do Comitê de Conduta Ordinário	25/08/2025

CYRELA

São Paulo, 25 de agosto de 2025

Rafaela.Carvalho@cyrela.com.br

Assinado



RAFAELLA NOGUEIRA DE CORTI

Rafaela Nogueira de Carvalho Corti

Diretora Executiva

celso.alves@cyrela.com.br

Assinado



Celso Antonio Alves

Celso Antonio Alves

Diretor Executivo



SELLER





## Política do Canal de Denúncias rev2025 pdf

Código do documento cb2ac3c1-b8a4-4d70-b3f2-4c2ec7b3bb84



### Assinaturas



RAFAELLA NOGUEIRA DE CORTI  
Rafaella.Carvalho@cyrela.com.br  
Assinou

RAFAELLA NOGUEIRA DE CORTI



Celso Antonio Alves  
celso.alves@cyrela.com.br  
Assinou

Celso Antonio Alves

### Eventos do documento

#### 25 Aug 2025, 10:41:07

Documento cb2ac3c1-b8a4-4d70-b3f2-4c2ec7b3bb84 **criado** por NATHALIA DE SOUSA BOTTARO (1440f683-b2da-495f-a76f-e07929cd6eed). Email:nathalia.bottaro@cyrela.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-08-25T10:41:07-03:00

#### 25 Aug 2025, 10:51:44

Assinaturas **iniciadas** por NATHALIA DE SOUSA BOTTARO (1440f683-b2da-495f-a76f-e07929cd6eed). Email:nathalia.bottaro@cyrela.com.br. - DATE\_ATOM: 2025-08-25T10:51:44-03:00

#### 25 Aug 2025, 12:02:55

RAFAELLA NOGUEIRA DE CORTI **Assinou** - Email: Rafaella.Carvalho@cyrela.com.br - IP: 186.205.10.45 (bacd0a2d.virtua.com.br porta: 23452) - **Geolocalização: -23.0081697 -43.3179911** - Documento de identificação informado: 091.010.217-10 - DATE\_ATOM: 2025-08-25T12:02:55-03:00

#### 25 Aug 2025, 13:52:40

CELSO ANTONIO ALVES **Assinou** (8e01dafc-5576-404b-ba0e-1c3a69bf8db9) - Email: celso.alves@cyrela.com.br - IP: 187.50.171.50 (187-50-171-50.customer.tdatabrasil.net.br porta: 8660) - **Geolocalização: -23.5652325 -46.6529585** - Documento de identificação informado: 094.422.628-07 - DATE\_ATOM: 2025-08-25T13:52:40-03:00

### Hash do documento original

(SHA256):9d99e851576275ab49c3ad89d6d1e40af3057ce7805b1a8ee0c3651baa9926b3

(SHA512):41f8939382f07f9041638facadbfe3a860a471c979a9ff3c14571c2c77805934e45ed80ed564c49120e12cb71ec44835b9194b4825a58a912d181742296472d9

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima





Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

**Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL**

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.