Código de ética, conduta e Compliance Infrared

HISTÓRICO DE REVISÃO				
DATA	**REV.**	**DESCRIÇÃO**	**AUTOR**	**APROVADOR**
03/01/2020	0	Emissão inicial	MARIANA SANTOS	JAQUES VALLE
10/01/2021	1	Revisão geral	MARIANA SANTOS	JAQUES VALLE
12/06/2023	2	Revisão de layout	ROF	JAQUES VALLE
20/06/2023	3	Revisão geral	ROF	JAQUES VALLE
10/01/2025	4	Revisão Geral	AMANDA MORAIS	JAQUES VALE
09/11/2026	5	Adequação de responsabilidades e atualização Canal de Ouvidoria	AMANDA MORAIS	JAQUES VALLE

Com o compromisso e responsabilidade corporativa, o GRUPO INFRARED SERVICE TECNOLOGIA EM MANUNTEÇÃO PREDITIVA, tem como objetivo a construção de confiança entre todos os colaboradores e parceiros, clientes, entes governamentais e a comunidade. Este compromisso é expresso primeiramente pelo nosso Código de Ética e Conduta, que é pensado, estruturado em torno das normas que refletem a nossa cultura missão e nossos valores, com o objetivo de perpetrar uma cultura de integridade, sustentabilidade, honestidade, transparência e política de boas condutas.

Missão:

A Infrared Service tem como objetivo principal, formar profissionais atuantes na área de preditiva, aplicar o conhecimento teórico na pratica, agregando, aprendizado para o desenvolvimento de carreira.

Visão:

Oferecer uma gama completa de serviços e equipamentos no segmento de manutenção preditiva, fornecendo aos clientes tecnologicamente avançadas e recursos humanos altamente capacitados.

Valores do Grupo INFRARED Service:

- **I**novação Tecnológica;
- **N**ovos negócios e estar atentos a oportunidades no mercado;
- **F**oco central na qualidade de produtos finais;
- **R**espeito às necessidades dos clientes;
- **A**primoramento técnico e social dos colaboradores;
- **R**espeito à sociedade e ao meio ambiente;
- **É**tica nos negócios, desempenhos exemplares e responsabilidade dos colaboradores;
- **D**esempenhos exemplares e responsabilidade dos colaboradores;
- **S**egurança e saúde no trabalho sempre em primeiro lugar

1. COMPROMETIMENTO DA ALTA GESTÃO

O presente Programa é pensado e estruturado pela alta gestão, os quais estão inteiramente comprometidos com a efetiva implementação e eficácia das normas de conduta aqui idealizadas.

2. CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUTA E COMPLIANCE

Este código de ética contempla as principais orientações éticas e morais que devem ser conduzidas as relações internas, negociais e governamentais da empresa. É aplicável a todos os colaboradores, inclusive das empresas coligadas.

Ética e cidadania corporativas

•. Respeitamos os direitos humanos e não admitimos nenhuma forma de exploração como trabalho infantil e exploração moderna, discriminação e desrespeito em nossas atividades, ambientes e cadeia de valor. Para garantir que não haja nenhum tipo de exploração, adotamos os seguintes métodos:

Procedimento de Contratação

- ✓ •Verificação de Idade: Durante o processo de contratação, todos os candidatos devem apresentar documentos oficiais que comprovem sua idade (exemplo: carteira de identidade, passaporte, carteira de trabalho, etc.).
- ✓ •Proibição de Contratação de Menores: A empresa não permitirá a contratação de menores de idade, exceto em condições previstas em leis específicas de aprendizagem ou estágios, sempre conforme as regulamentações locais e internacionais.
- ✓ •Verificação de Condições de Trabalho: A empresa deve garantir que todos os colaboradores contratados não se encontrem em situações de escravidão moderna. Isso inclui a verificação de que os trabalhadores não são forçados a trabalhar, não estão submetidos a condições degradantes ou exploração.

- Adotamos diretrizes e práticas de sustentabilidade empresarial.
- Realizamos e apoiamos ações comunitárias e de interesse público, especialmente as destinadas a promover ações de educação, esportes, artes e cultura.
- Estimulamos nossa cadeia de valor (incluindo a cadeia de suprimento) a adotar práticas de sustentabilidade empresarial e desenvolvimento socioambiental.
- Não usamos qualquer forma de artifício, imposição ou constrangimento em nossas operações e negócios.
- Fornecemos de modo claro e correto as informações que nossos públicos de relacionamento necessitam para tomar decisões relativas à INFRARED.
- Adotamos políticas e práticas destinadas à prevenção e combate a toda forma de pagamento ou recebimento ilícito ou obtenção de vantagens pessoais ou privilégios, fraudes, lavagem de dinheiro, potenciais conflitos de interesses, etc.

3. COMPROMETIMENTO E SERIEDADE

Dentre os valores da empresa, a busca pela excelência com ética e transparência, é o valor de sustentação da história e do crescimento do GRUPO INFRARED SERVICE, razão pela qual a alta gestão e os colaboradores se comprometem com o presente código e pelo cumprimento ás leis, prezando pela sua aplicabilidade e eficiência.

Administração, transparência e prestação de contas

- Adotamos diretrizes e práticas de governança corporativa destinadas a garantir:
- Uma administração diligente, honesta e prudente.
- A boa reputação da INFRARED.
- Retornos competitivos para acionistas.
- A satisfação dos clientes.
- Que a sociedade e nossos públicos de relacionamento sejam informados tempestivamente sobre os propósitos, decisões e resultados da INFRARED.
- Que nossos contratos possam ser facilmente compreendidos e que evidenciem os direitos e deveres das partes, salientando os riscos existentes.
- A independência de nossos processos de gestão de riscos, compliance, auditoria e ouvidoria.
- A proteção das informações não públicas (restritas, confidenciais e internas) visando evitar que seu vazamento prejudique a INFRARED e seus públicos de relacionamento.

4. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Dentre as prioridades do GRUPO INFRARED SERVICE, a proteção do meio ambiente equilibrado é alicerçada com a observância das normas ambientais e, em programas de combate à poluição e fomento de sustentabilidade, tais como coleta seletiva, consumo sustentável dos recursos naturais, conscientização e proteção ao meio ambiente.

5. TOMADA DE DECISÕES

Toda e qualquer decisão a ser tomada no âmbito interno, negocial ou que esteja relacionada a qualquer forma de estrutura organizacional, devem ser tomadas observando as seguintes diretrizes:

a) Trata-se de decisão contrária a legislação? Não deve ser tomada;

b) Trata-se de decisão contrária ao presente código de ética, valore se cultura da empresa? Não deve ser tomada;

c) É algo que você vai esconder do seu gestor e/ou da alta gestão? Não deve ser tomada.

6. CONFLITO DE INTERESSES E CONDUTA ANTICORRUPÇÃO

O conflito de interesses ocorre sempre que houver algum benefício próprio em confronto a ética ou aos interesses da empresa. Para fins de evitar tais situações, deve ser evitado:

a) Recebimento de vantagens e presentes com valor superior a R$100,00 (cem reais);

b) Comprar ações de empresa com base em informações privilegiadas;

c) Adquiri produtos e serviços em condições privilegiadas de fornecedores da empresa; d) Adquirir ações de fornecedores.

7. RELACIONAMENTO INTERNO – RESPEITO MÚTUO

O relacionamento interno dos colaboradores deve prezar pela total urbanidade e respeito, independente da hierarquia existente, não de admitindo em qualquer hipótese:

a) Condutas que privilegiam ou discriminam qualquer colaborador, em função de classe social, gênero, opção sexual, origem, raça, idade, religião, estado civil ou condição física;

b) Condutas que causem qualquer constrangimento íntimo ou público;

c) Condutas que desrespeitem qualquer norma ou regulamento trabalhista;

d) Condutas que coloquem em risco qualquer colaborador, instalações físicas, equipamentos ou veículos da cia.

As condutas acima indicadas serão tratadas com o rigor necessário independente de ocorrerem dentro ou fora das dependências da empresa.

- Não toleramos qualquer forma de discriminação ou assédio.
- Adotamos políticas e práticas destinadas a prevenir e combater as formas degradantes de trabalho (infantil, forçado, escravo, etc.).
- Respeitamos os direitos políticos e trabalhistas dos colaboradores, incluindo o direito à negociação coletiva e à associação partidária e sindical.
- Os processos de gestão de pessoas (contratação, desligamento, transferência, promoção, aumentos salariais por méritos, sanções disciplinares, etc.) são realizados com respeito, transparência, imparcialidade e com base nos preceitos da meritocracia.

8. RELACIONAMENTOS EXTERNOS - CLIENTES

Todo o trabalho construído e desenvolvido pela empresa tem como pressuposto e inspiração a satisfação do cliente. Com esse intuito, todo e qualquer relacionamento com o cliente deve observar:

a) Transparência na relação, concedendo com prioridade e clareza toda e qualquer informação de interesse do cliente e que não seja protegida por sigilo industrial;

b) Priorizar a satisfação do cliente sem infringir qualquer norma ética ou cultura da empresa;

c) Prezar pela segurança do cliente em todas as suas esferas.

A qualidade de nossos produtos e serviços deve superar os padrões estabelecidos pela legislação e pelas normas setoriais.

- Respeitamos a liberdade de escolha de nossos clientes e consumidores e lhes fornecemos de forma clara e correta as informações necessárias para a tomada de decisões.

- Não usamos artifícios como vendas casadas e outras formas de imposição ou constrangimentos na realização de negócios.
- Atendemos clientes e consumidores com acolhimento, profissionalismo e agilidade, valorizando seus interesses, tempo, opiniões e sentimentos.
- Disponibilizamos canais de atendimento preparados para ouvi-los com atenção e atender com prontidão suas solicitações, reclamações e sugestões pertinentes.

9. Fornecedores (fornecedores de produtos, prestadores de serviços, parceiros comerciais, parceiros de negócios, etc.)

- Adotamos critérios justos e transparentes de seleção e contratação de fornecedores.
- Adotamos diretrizes e práticas de desenvolvimento de fornecedores, visando ao aperfeiçoamento de nossos produtos e serviços.
- Não toleramos qualquer forma de trabalho degradante (escravo, forçado, infantil, etc.) em nossa cadeia de suprimento, bem como descumprimento às legislações trabalhistas vigentes ou ações que causem danos ao meio ambiente.
- Não toleramos qualquer prática de corrupção, suborno, propina, favorecimentos pessoais e demais formas de atos ilícitos ou criminosos em nossa cadeia de suprimento.

10. Concorrentes

- Participamos de associações empresariais com espírito de cooperação e visando ao aperfeiçoamento dos setores da economia onde atuamos.
- Respeitamos a reputação e as opiniões dos nossos concorrentes e não desvalorizamos seus produtos e serviços, assegurando condições para uma concorrência saudável.
- Agimos segundo os preceitos da livre concorrência e, nesse sentido, as seguintes práticas são vedadas: truste, uso de informações privilegiadas, omissão de fatos relevantes, manipulação da boa-fé, espionagem, etc.

11. RELACIONAMENTO EXTERNO – CLIENTES PUBLICOS

Com base na lei Anticorrupção, Lei de Licitações, Lei de improbidade Administradores, dentre outras normas correlatas, o relacionamento com entes públicos observará as seguintes diretrizes:

a) As propostas e contratos serão conduzidos estritamente como previstos na Lei de Licitações e Contratos Públicos;

b) Nenhuma vantagem, proposta, ou contatos adicionais serão tolerados, senão aqueles estritamente procedimentos.

Partes relacionadas

- Operações e negócios com partes relacionadas são realizados em condições de mercado e levam em consideração, em primeiro lugar, os interesses da INFRARED, observando condições estritamente comutativas, negociadas de forma independente, mediante processo transparente, ético e em conformidade com a legislação vigente.
- Fornecemos de forma clara e correta as informações necessárias para que as partes relacionadas tomem suas decisões.
- Adotamos critérios transparentes e que aumentam o grau de imparcialidade na gestão dos conflitos de agenda, visando eliminar injustiças na assimetria de direitos e na conciliação de interesses das partes relacionadas.
- As decisões da INFRARED não são influenciadas por preferências partidárias ou ideológicas.
- Nenhuma contribuição (patrocínios, doações, etc.) pode ser realizada tendo em vista a obtenção de benefícios ilegítimos ou favores para a INFRAR

12. DIRETRIZES DE CONDUTA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Sabemos que o modo como realizamos nossas tarefas, honramos compromissos e nos comportamos revela o valor que atribuímos aos outros e a nós mesmos, pois nossos hábitos e atitudes tanto influenciam positivamente a confiança que recebemos quanto geram descrédito, dando origem a insatisfações pessoais e profissionais.
Daí a importância de aprimorarmos continuamente a qualidade de nosso trabalho e cultivarmos ambientes motivadores e que estimulem a cooperação: essa é a melhor forma de protegermos nossa dignidade pessoal.

Conduta pessoal

- cumprir sempre as normas e as políticas, processos e procedimentos estabelecidos. Só faça aquilo que tem certeza que pode fazer; na dúvida, busque orientação com seu gestor imediato ou área de Recursos Humanos.

- cultivar a cordialidade nos relacionamentos e procure resolver os desentendimentos ou mal entendidos com cuidado, respeito e acolhimento.
- praticar o diálogo e não a imposição de um ponto de vista; ouça com atenção e respeite a opinião alheia ainda que você discorde dela.
- ajudar os colegas a realizar um bom trabalho e oriente com paciência e interesse aqueles que o procuram.
- não induzir alguém ao erro ou cause-lhe prejuízo.
- Dar o devido crédito às ideias e realizações dos colegas e não apresente ideias, opiniões e preferências pessoais como se fossem da INFRARED ou dos seus administradores ou colaboradores.
- não usar o nome da INFRARED, cargo ou influência para obter benefícios pessoais ou para parentes, amigos ou terceiros.
- não discrimine alguém por sua etnia, gênero ou por suas preferências políticas, sexuais, religiosas, culturais ou por suas deficiências.
- não adote condutas ofensivas, sejam verbais, físicas ou gestuais.
- não reproduza boatos e maledicências.

- se errar, não oculte o fato; seja transparente e verdadeiro e esforce- se para mitigar suas consequências e aprender com elas.
- participar com pontualidade e dedicação das ações de educação e treinamento oferecidas pela INFRARED.
- Cuidar das instalações, recursos, equipamentos e materiais de trabalho e somente os utilize para fins pessoais em caso de uma emergência que não coloque em risco a integridade dos bens da INFRARED.
- adote os preceitos do consumo consciente: não desperdice água, energia, papel, objetos de plástico, materiais de escritório, etc, e pratique a coleta seletiva.
- evite desequilíbrios financeiros, pois eles acarretam prejuízos de ordem pessoal e profissional.
- . Apresente-se no ambiente de trabalho em pleno estado de normalidade (sem embriaguez, uso de drogas, etc); o uso de drogas ilícitas é crime e compromete a atuação profissional, ao prejudicar gravemente a vida de seus usuários, perturbar o ambiente de trabalho e poder causar situações de risco para os demais.
- zele pela aparência pessoal, vestindo-se adequadamente à função desempenhada.
- não divulgue informações da INFRARED ou comente situações de seu cotidiano de trabalho em redes sociais.

Conduta profissional

- . Realize seu trabalho com zelo, foco nos interesses da INFRARED e em conformidade com a empresa e com este Código de Ética e Conduta.
- . Mantenha-se atualizado sobre os avanços de sua área profissional e, quando for o caso, obtenha as certificações necessárias ao exercício de seu cargo.
- . Não permita que os negócios e operações da INFRARED sejam usados para atos ilícitos ou criminosos (corrupção, propina, lavagem de dinheiro, fraude, etc.). Para tanto, entre outras precauções, conheça e cumpra as diretrizes e práticas da INFRARED relativas ao assunto.
- . Jamais aconselhe, difunda informações ou negocie com base em rumores ou dados não confiáveis.
- . Conheça e cumpra as políticas e demais normas daINFRARED.
- . No relacionamento com clientes, fornecedores e demais públicos, procure os canais competentes para atender solicitações ou resolver conflitos que estejam fora de suas atribuições.
- . Não use redes sociais ou softwares não disponibilizados pela INFRARED para realizar suas atividades profissionais.

Conflitos de interesses

Surge quando interesses pessoais se opõem aos da INFRARED e vice-versa. Essas situações põem em risco nossa reputação e, por isso, precisam ser administradas com transparência e devem ser prontamente comunicadas à Diretoria.

13. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Toda e qualquer informação interna, é protegida por sigilo industrial, não podendo em hipótese alguma ser divulgado, compartilhado ou relatado externamente sem o expresso consentimento da empresa. Este sigilo atinge igualmente as informações relacionadas aos colaboradores.

Proteção das informações e do know-how da INFRARED

- As informações e o know-how (conhecimentos, tecnologias, métodos, sistemas, softwares, etc.) que circulam internamente são de propriedade da INFRARED e, por isso, não podem ser usados para fins particulares nem repassados a terceiros sem prévia autorização.

- Solicite a autorização de um diretor antes de utilizar informações e know-how da INFRARED em atividades e publicações externas: aulas, congressos, palestras, trabalhos acadêmicos, livros, revistas, etc.
- Utilize as informações e know-how da INFRARED apenas em benefício dela e de seus públicos de relacionamento.
- Respeite a privacidade dos clientes e fornecedores mantendo em sigilo seus cadastros, informações, operações, serviços contratados, etc.
- Proteja e impeça o vazamento de qualquer documento ou informação que possa causar prejuízo ou desconforto a pessoas ou empresas.
- Certifique-se de que outros setores da INFRARED não tenham acesso a informações não-públicas que circulam em sua área.
- Na hipótese de se desligar da INFRARED, não leve cópia de informações, processos, softwares ou qualquer outro tipo de conhecimento que sejam propriedade da INFRARED.

Relações com clientes e fornecedores (fornecedores de produtos, prestadores de serviços, parceiros comerciais, parceiros de negócios, etc.)

- Antes de realizar negócios particulares com profissionais, empresas e gestores de empresas que sejam clientes ou fornecedores da INFRARED, administradores e colaboradores devem obter autorização de seu gestor imediato.

Cortesias (brindes, presentes, favores, etc.)

- Não se deve aceitar ou oferecer cortesias de qualquer natureza: presentes, gratificações, favores, descontos em transações de caráter pessoal, viagens de negócios ou lazer, convites para participar de eventos e quaisquer outras cortesias.
- Se as práticas de mercado realmente exigirem uma troca de cortesias, restrinja seu valor (na oferta e no recebimento) ao limite estabelecido em norma interna da INFRARED.
- No relacionamento com o setor público, é vedado oferecer ou receber cortesias para/de funcionários públicos ou ocupantes de cargos políticos e seus partidos.

Contribuições para o Setor Público

As contribuições para entidades e pessoas do Setor Público devem ser aprovadas pela Comissão de Investimentos Sociais e devem estar atreladas a ações e parcerias que visem o benefício da coletividade ou o aperfeiçoamento do serviço público.

Candidatura de administradores e colaboradores a cargos públicos eletivos

Antes de se candidatarem a cargos públicos eletivos, administradores e colaboradores devem informar seu gestor imediato sobre essa intenção.

Atividades externas

O trabalho em outras empresas ou organizações como:

- Funcionário, prestador de serviço, consultor, diretor ou conselheiro, não pode conflitar em nenhum sentido (natureza, tempo, etc.) com as atividades realizadas na INFRARED.
- Antes de assumir atividades em outras empresas ou organizações, administradores e colaboradores devem informar seu gestor imediato sobre essa intenção. Sociedade em empresas

• A participação em outras empresas ou organizações como sócio, sócio-diretor ou sócio investidor não pode conflitar em nenhum sentido (natureza, tempo, etc.) com as atividades realizadas na INFRARED.
• Antes de assumir responsabilidades em outras empresas e organizações, administradores e colaboradores devem informar seu gestor imediato sobre essa intenção.

Empréstimos, comércio, coletas e jogos entre colegas

•. Não solicite ou conceda empréstimos a colegas de trabalho.
•. Não compre nem venda qualquer mercadoria ou serviço nas dependências da INFRARED.
• A participação em rateios ou coletas para custeio de comemorações, doações, etc. é facultativa e voluntária e os valores das contribuições não podem ser divulgados.
•. Não promova a realização de rifas, bolões, jogos com premiações, etc.

14. SANÇÕES E PROCESSOS DE ADEQUAÇÃO

Todo o colaborador que agir ou estiver envolvido em condutas não éticas, estará sujeito as seguintes medidas:

a) Advertência e processo de adequação, no caso de condutas leves, consideradas aquelas que não confiram risco ao cliente e não representem qualquer infração ética ou geral;

b) Demissão por justa causa, sem prejuízo as ações cíveis e penais cabíveis nos casos de condutas contrárias ao presente código de ética e conduta ou a lei.

15. COMUNICAÇÃO DE DESVIOS ÉTICOS

Administradores e colaboradores são responsáveis por garantir que este Código de Ética e Conduta seja cumprido e, além de agir em conformidade com ele, devem comunicar prontamente a suspeita ou o conhecimento de violação de suas diretrizes à Diretoria.

Comitê de Pessoas, Governança e Nomeação

A gestão deste Código de Ética e Conduta cabe ao Comitê de Governança, composto pela Diretoria e representantes do RH da INFRARED, competindo-lhe:

•. Avaliar periodicamente as diretrizes contidas neste Código e propor atualizações quando necessário;
•. Deliberar sobre dúvidas de interpretação e orientar a aplicação das regras de conduta;
•. Acompanhar o tratamento das manifestações recebidas pelo Canal de Ouvidoria, respeitando a confidencialidade;
•. Avaliar situações de possíveis desvios éticos e definir ou recomendar providências, conforme as atribuições de cada integrante;
•. Promover a disseminação da cultura de ética, integridade e respeito na organização.

Os integrantes do Comitê que estejam envolvidos ou tenham conflito de interesses em relação a uma manifestação deverão se declarar impedidos e não participar da triagem decisória, apuração ou deliberação correspondente. A Diretoria deverá indicar pessoa independente para conduzir o caso, quando necessário.

16. OUVIDORIA, CANAL DE MANIFESTAÇÕES E NÃO RETALIAÇÃO

16.1 Finalidade e acesso

O canal recebe sugestões, consultas, críticas, elogios, reclamações, denúncias, conflitos de interesse e dúvidas sobre este Código, de colaboradores e terceiros. As manifestações podem ser identificadas ou anônimas, inclusive por correspondência.

16.2 Canais de comunicação

Canal eletrônico de Ouvidoria: rh@infraredmanutencao.com.br
Canal institucional da Diretoria: diretoria@infraredmanutencao.com.br

Correspondência: Rua Doutor Adriano Marrey Jr., Mairiporã – SP, CEP 07600-225, A/C Ouvidoria Infrared.

Os endereços eletrônicos acima deverão estar efetivamente criados, monitorados e configurados com acesso restrito antes de sua divulgação. Caso o endereço institucional da Diretoria ainda não esteja disponível, a empresa poderá divulgar temporariamente o endereço corporativo formalmente indicado pela Diretoria.

16.3 Recebimento e registro

A gestão operacional do Canal de Ouvidoria será de responsabilidade do setor de Recursos Humanos (RH), a quem compete receber e registrar as manifestações, controlar os protocolos, manter os registros em local seguro e encaminhar os assuntos ao Comitê de Governança ou diretamente à Diretoria, conforme a natureza do relato.
O registro deverá conter, quando disponíveis, data de recebimento, tipo de manifestação, descrição do relato, documentos apresentados, meio de contato e identificação interna para acompanhamento. Manifestações anônimas também deverão ser registradas e avaliadas.

16.4 Triagem e encaminhamento

O RH realizará a triagem inicial, considerando a natureza, a urgência e os possíveis riscos da manifestação. Casos que envolvam risco à segurança ou ameaça à integridade de pessoas deverão ser encaminhados imediatamente aos responsáveis competentes. As manifestações serão encaminhadas ao Comitê de Governança para avaliação e definição das providências.

Quando a manifestação envolver integrante do RH, deverá ser encaminhada diretamente à Diretoria. Quando envolver integrante da Diretoria ou houver conflito de interesses de membro do Comitê, a pessoa envolvida ficará impedida de participar do tratamento do caso, devendo ser designado responsável independente e imparcial.

16.5 Apuração e tratamento

A apuração será conduzida por pessoa imparcial, formalmente designada pela Diretoria ou pelo integrante não impedido competente, conforme o caso. O responsável deverá coletar informações pertinentes, ouvir envolvidos quando apropriado, documentar as conclusões e recomendar medidas corretivas, preventivas ou disciplinares, respeitando a confidencialidade, a proteção de dados e o direito de manifestação dos envolvidos.

Pessoas citadas na manifestação ou que tenham interesse direto no resultado não poderão conduzir a apuração nem participar da decisão correspondente.

16.6 – PRAZOS DE TRATAMENTO, RESPOSTA E ENCERRAMENTO

Para assegurar a agilidade, a rastreabilidade e a efetividade do tratamento das manifestações recebidas pelo Canal de Ouvidoria, a INFRARED estabelece os seguintes prazos internos:

a) Recebimento e registro: até 01 (um) dia útil após o recebimento da manifestação;

b) Confirmação de recebimento ao manifestante, quando identificado e houver meio de contato: até 02 (dois) dias úteis;

c) Triagem e classificação da manifestação pelo RH: até 03 (três) dias úteis;

d) Encaminhamento ao Comitê de Governança ou à Diretoria, conforme a natureza do relato: até 02 (dois) dias úteis após a triagem;

e) Designação do responsável pela apuração: até 03 (três) dias úteis após o encaminhamento;

f) Apuração e elaboração do registro conclusivo: até 15 (quinze) dias úteis, contados da designação do responsável;

g) Comunicação do encerramento ao manifestante, quando identificado e possível: até 03 (três) dias úteis após a conclusão da apuração.

Prorrogação de prazo:

Quando a complexidade da manifestação exigir prazo adicional, a prorrogação poderá ocorrer por até 15 (quinze) dias úteis, mediante justificativa formal e aprovação do Comitê de Governança ou da Diretoria, conforme a competência.

Casos urgentes:

Manifestações que envolvam ameaça à integridade física ou psicológica, risco à segurança, assédio, fraude, corrupção ou possibilidade de continuidade de irregularidade deverão receber tratamento prioritário, com encaminhamento imediato aos responsáveis competentes, independentemente dos prazos ordinários.

Controle e monitoramento:

O RH deverá manter controle atualizado das manifestações recebidas, respectivos protocolos, responsáveis, prazos, prorrogações, providências adotadas e situação de encerramento, assegurando a confidencialidade das informações e o acesso restrito aos registros.

16.7. Não retaliação

É expressamente proibida qualquer retaliação, ameaça, intimidação, discriminação, prejuízo profissional ou tratamento desfavorável contra quem fizer manifestação de boa-fé ou colaborar com apuração. Suspeitas de retaliação deverão ser registradas e tratadas como infração autônoma. A proteção não impede responsabilização por denúncias comprovadamente feitas de má-fé, após apuração adequada.

16.8 Confidencialidade e registros

A identidade de manifestantes e envolvidos será protegida na extensão legalmente possível. Os registros serão mantidos sob acesso restrito, com retenção conforme critérios internos e obrigações legais, vedada divulgação desnecessária.

17. COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO, TREINAMENTO E REVISÃO

O Código e os canais de manifestações serão disponibilizados aos colaboradores pela plataforma SGI, integração de QSMS, treinamentos e comunicados corporativos, e ao público externo pelo site ou outro meio institucional, conforme canais efetivamente implantados.

RH e QSMS poderão manter evidências de divulgação, ciência, treinamentos e revisões. O Código de Ética e Conduta será revisado bienalmente, a cada 02 (dois) anos, ou sempre que houver necessidade de atualização em decorrência de alterações legais, normativas, organizacionais ou estratégicas, visando assegurar sua adequação e efetividade.

Jaques Machado Valle

Diretor Grupo Infrared