**POLÍTICA CANAL ABERTO E NÃO RETALIAÇÃO**

| | |
|---|---|
| **Versão** | **1.0 – setembro/2026** |
| **Aprovação** | **Diretoria da Matueté** |
| **Área responsável** | **Gente e Cultura e Comitê de Integridade** |
| **Vigência** | **A partir da data de divulgação** |

## 1. OBJETIVO

A presente política tem por objetivo estabelecer as diretrizes para a realização de chamados e denúncias e assegurar a não retaliação aos casos recebidos.

## 2. ABRANGÊNCIA

A sua aplicação abrange todos que realizarem denúncias em nosso Canal Aberto, seja o público interno ou externo.

## 3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Para fins desta política considera-se atitudes de não conformidade aquelas que não estão de acordo com os nossos códigos e políticas internos, principalmente nosso programa de Integridade e Compliance, bem como as ações que forem contrárias as leis vigentes.

## 4. DIRETRIZES GERAIS

4.1. A pessoa pode realizar denúncia em nosso Canal Aberto caso:
· Seja vítima de uma atitude não compliance;
· Tenha presenciado uma atitude de não conformidade;
· Suspeite de uma não conformidade.

4.2. Encorajamos todos os nossos colaboradores, fornecedores e clientes a denunciarem qualquer conduta de não conformidade que possa comprometer a integridade da Matueté.

4.3. O que pode ser relatado?
· Discriminação;
· Assédio sexual
· Assédio moral;
· Conflito de interesses;

· Recebimento ou entrega de brindes, cortesias, entretenimentos e presentes que ultrapassem o estabelecido no programa de integridade e compliance;
· Fraude;
· Furtos, roubos e perdas;
· Corrupção
· Impactos ambientais, sociais ou de governança;
· Declarações financeiras fraudulentas;
· Práticas de lavagem de dinheiro;
· Violações de privacidade e obrigações de sigilo;

4.4. O canal aberto não é ferramenta para tentativa infundada de prejudicar a imagem de colaboradores, fornecedores e/ou clientes. Pessoas que agirem com comprovada má-fé estarão sujeitos à aplicação de medidas disciplinares ou outras medidas cabíveis.
4.5. O Canal Aberto é gerido pela área de Gente, através da plataforma Be Compliance. Todos os chamados abertos são analisados e encaminhados ao comitê de integridade para análise e solução dos casos.

4.6. A pessoa tem a opção de informar ou não seu nome na realização da denúncia, sendo que todas as denúncias são realizadas de forma confidencial e sigilosas e tratadas por um grupo limitado de pessoas.

4.7. Ao registrar uma denúncia, será requisitado ao denunciante que forneça o maior número possível de informações que tiver conhecimento sobre o fato relatado como, por exemplo, documentos, e-mails, mensagens e/ou testemunhas. Por meio do número de protocolo fornecido no momento do registro da denúncia, o denunciante poderá acompanhá-la e atualizar as informações fornecidas. Em caso de ter sido feita uma denúncia anônima, é ainda mais importante que o denunciante acompanhe o seu andamento através do protocolo fornecido, pois estes serão os únicos meios de contato com o denunciante.

4.8. Os chamados registrados serão respondidos em até 48h e podem despender até 60 (sessenta) dias para uma resolução, sendo que relatos mais complexos podem demorar mais tempo para ser solucionados.

4.9. Ainda que uma conduta denunciada não for considerada procedente, o denunciante será informado da sua resolução e, independentemente do resultado, estará protegido contra retaliação.

**5. CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE DOS CHAMADOS**

5.1. Todo chamado recebido pelo Canal Aberto será submetido a uma análise preliminar de admissibilidade pela área de Gente, antes de seu encaminhamento ao Comitê de Integridade.

5.2. Será considerado admissível o chamado que apresentar, ainda que de forma preliminar, elementos que permitam identificar uma possível situação de não conformidade, violação de políticas internas, legislação aplicável, Código de Conduta ou princípios de integridade da Matueté.

5.3. Para fins de admissibilidade, o relato deverá, sempre que possível, apresentar informações

suficientes para permitir a compreensão inicial dos fatos, tais como:

O que aconteceu: descrição da situação ou conduta;
Quando aconteceu: data ou período aproximado;
Onde aconteceu: local, área, projeto ou contexto relacionado;
Quem está envolvido: pessoas, áreas, fornecedores, clientes ou outros envolvidos, quando conhecidos;
Como aconteceu: circunstâncias relevantes para a compreensão do fato;
Evidências disponíveis: documentos, e-mails, mensagens, imagens, registros ou outros elementos que possam contribuir para a apuração;
Testemunhas ou outras fontes de informação, quando existentes.

5.4. A ausência de todas as informações descritas no item anterior não impedirá, por si só, a admissibilidade do chamado, especialmente quando o relato apresentar elementos mínimos que permitam uma análise inicial. Nesses casos, poderão ser solicitadas informações complementares ao denunciante.

5.5. O chamado poderá ser considerado inadmissível ou encerrado na fase de triagem quando:

a) não apresentar qualquer elemento que permita compreender o fato relatado ou realizar uma análise mínima, mesmo após eventual solicitação de informações complementares;
b) tratar exclusivamente de assunto que não tenha relação com integridade, compliance, Código de Conduta, legislação aplicável ou demais temas abrangidos pelo Canal Aberto;
c) consistir em reclamação, sugestão ou solicitação que possua canal ou processo específico para tratamento, sem apresentar indícios de não conformidade;
d) apresentar conteúdo manifestamente ofensivo, sem qualquer relato de fato ou situação passível de análise;
e) estiver comprovadamente baseado em informações falsas e tiver sido realizado com má-fé ou intenção deliberada de prejudicar uma pessoa, fornecedor ou cliente.

5.6. A classificação de um chamado como inadmissível não significa, por si só, que os fatos relatados sejam falsos ou que não tenham ocorrido. Significa apenas que, com as informações disponíveis, o relato não atende aos critérios necessários para prosseguimento da apuração pelo Canal Aberto.

5.7. O denunciante será informado sobre a decisão de admissibilidade e, quando não admissível, o motivo. Se necessário, será informado sobre a necessidade de fornecer informações adicionais para o prosseguimento da análise.

5.8. Os chamados considerados admissíveis serão encaminhados ao Comitê de Integridade, que será responsável pela análise dos fatos, avaliação das evidências e definição das medidas cabíveis.

5.9. A análise de admissibilidade deverá observar os princípios de confidencialidade, imparcialidade, boa-fé, proteção contra retaliação e respeito às pessoas envolvidas, independentemente da conclusão final da apuração.

5.10. O fato de um chamado ser admitido para apuração não representa confirmação da ocorrência

da irregularidade relatada, mas apenas o reconhecimento de que existem elementos suficientes para justificar sua análise.

**6. REGRAS GERAIS DE NÃO RETALIAÇÃO**

6.1. Retaliar significa revidar, ou seja, praticar ato contra uma pessoa para vingar-se de ofensa ou para se indenizar de um dano por ela causado. São exemplos evidentes de atos de retaliação:

· Envio de mensagens com conteúdo que configuram assédio;
· Redução, não fundamentada, de responsabilidades;
· Realocação ou transferência de forma repentina e sem razão aparente;
· Exclusão do denunciante de reuniões e ou projetos;
· Falta de comunicação essencial ao desenvolvimento das atividades profissionais;
· Ignorar a opinião profissional do denunciante;
· Impedir promoções ou movimentações internas favoráveis ao denunciante;
· Exclusão de eventos sociais durante ou fora do horário de trabalho.

6.2. A Matueté não admite qualquer forma de retaliação contra os denunciantes.

6.3. Pessoas que acreditem ter sido vítimas de qualquer forma de retaliação ou tiverem dúvidas sobre isso, devem reportá-las à área de Gente.

6.4. Denúncias que envolvam retaliação a denunciantes também serão analisadas e investigadas por pessoas independentes da situação relatada.

6.5. Nós nos comprometemos a proteger de retaliação qualquer pessoa que, agindo de boa-fé, tenha feito uma denúncia ou esteja ajudando em uma investigação, seja pelo anonimato ou acompanhamento do desenvolvimento do caso até a resolução deste.

**7. MEDIDAS DISCIPLINARES**

As pessoas que violarem esta Política estarão sujeitas às medidas legais e/ou disciplinares cabíveis, determinadas pelo comitê de integridade e corpo diretivo.

**8. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Esta política é aprovada pela diretoria responsável e publicada aos públicos relevantes da Matueté.

A política será revisada sempre que houver mudanças relevantes nos procedimentos internos ou na legislação vigente.