ecoRODOVIAS GRUPO	*INSTRUÇÃO*	***Número*** IN/2016/014
Assunto:	DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE	

1. CONSIDERAÇÕES E OBJETIVOS:

1.1. Considerando:

- A necessidade de garantir o pleno alinhamento com a missão e com os valores do Grupo EcoRodovias no âmbito da subholding EcoRodovias Concessões e Serviços e suas controladas;
- A manutenção da sedimentada imagem da Companhia por nortear suas ações baseada nos conceitos de Sustentabilidade.

1.2. A presente Instrução Normativa tem por objetivos:

- Garantir a melhoria permanente das práticas de gestão sustentável do Grupo EcoRodovias à luz das referências, padrões e indicadores internacionais e nacionais que regem o tema, entre eles: GRI, ISE e ISO's.

2. APLICAÇÃO

As disposições desta Instrução aplicam-se à EcoRodovias Concessões e Serviços e às suas controladas (Ecovias, Ecopistas, Ecovia, Ecocataratas, Ecosul e Ecoporto) devendo a mesma ser repassada aos seus fornecedores e demais públicos com os quais a empresa se relaciona, como forma de incentivo às boas práticas.

3. DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE

- São apresentadas no Anexo Único dessa Instrução.

Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir desta data e **revoga a Instrução ECS IN/2015/001.**

São Paulo, 29 de junho de 2016.

Marcelino Rafart de Seras

Diretor Presidente

ANEXO ÚNICO

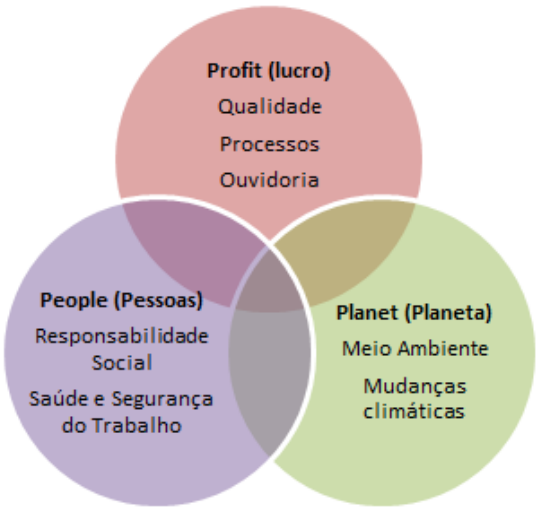
DIRETRIZES DE SUSTENTABILIDADE

MODELO DE SUSTENTABILIDADE

O tripé da sustentabilidade chega aos modelos de gestão como forma de orientar as tomadas de decisão em todos os níveis hierárquicos das organizações. Trata-se de gerir os aspectos econômicos, sociais e ambientais em que a organização está envolvida. Esta nova forma de gestão encontra-se incluída nos valores e princípios norteadores da EcoRodovias, acompanhados de indicadores de sucesso ou desempenho que são permanentemente avaliados. Alguns princípios são, assim, considerados primordiais:

- ✓ Ética;
- ✓ Transparência nas relações;
- ✓ Respeito ao Meio Ambiente na sua mais ampla definição.

Para suas operações, o Grupo EcoRodovias adota um modelo de Sustentabilidade que contempla diferentes áreas de atuação, dentro do conceito do Tripple Bottom Line, conforme diagrama a seguir.



Desta forma, procura nortear suas atividades sempre focando as melhores práticas de Sustentabilidade do mercado, o que confere um status de Companhia Sócio - Ambientalmente Responsável.

Os segmentos de Sustentabilidade que o Grupo EcoRodovias atua são: Qualidade, Gestão por Processos, Meio Ambiente, Responsabilidade Social, Segurança do Trabalho e Ouvidoria, e são conduzidos através da Assessoria de Sustentabilidade, que é ligada diretamente ao Diretor Presidente da Companhia.

Assim, buscando planejar e executar seus processos de maneira sinérgica, o Grupo EcoRodovias define a seguir, políticas e diretrizes ligadas à área de Sustentabilidade de forma a manter na Companhia o reconhecido padrão de Sustentabilidade do Grupo.

1. Qualidade

Qualidade é a adequação ao uso, que é avaliada pelo usuário/cliente.

É feita por três processos que são: o planejamento, a gestão e a melhoria.

O processo de planejamento é o responsável por criar a consciência da necessidade e estabelecimento de metas, identificando as necessidades dos clientes e como serão impactados para especificar serviços que atendam a estas necessidades.

Cabe à gestão avaliar o desempenho da qualidade, comparando-a com as metas planejadas, tomando as ações necessárias para corrigir as diferenças encontradas.

Porque, a melhoria da qualidade estabelece infraestrutura para a realização do empreendimento e identifica projetos específicos de melhorias, estabelecendo a equipe e provendo recursos, motivação e os treinamentos necessários.

Diretrizes:

- ✓ Realizar a implementação, operação e manutenção de um sistema de gestão norteado pela NBR ISO 9001 que atenda às necessidades das Unidades de Negócio;
- ✓ Atender as necessidades dos clientes, procurando exceder suas expectativas, analisando dados e informações e tomando decisões eficazes;
- ✓ Garantir que todos os colaboradores estejam devidamente capacitados para execução de suas atividades baseados em educação, treinamentos, habilidades e experiência, devidamente comprovadas e previamente definidas;
- ✓ Prover um ambiente de trabalho adequado ao atendimento às necessidades e requisitos dos clientes, conformidade nos produtos e serviços incluindo aspectos tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas;
- ✓ Garantir que todos os requisitos relacionados a serviços prestados aos clientes sejam considerados durante as operações sendo eles definidos pelos próprios, ou por requisitos estatutários / regulamentares;
- ✓ Assegurar que todos os produtos e serviços adquiridos estejam de acordo com as necessidades de aplicação na empresa , utilizando método especifico para avaliar

previamente e no pós - fornecimento todos os envolvidos neste processo, melhorando continuamente o mesmo;

- ✓ Zelar por toda e qualquer propriedade de clientes enquanto esta estiver sob seu controle (armazenamento ou trânsito), seja produtos, dados de clientes ou propriedade intelectual, informando e mantendo registros sempre que houver alguma ocorrência durante as operações;
- ✓ Implantar a sistemática para a emissão, análise e implementação de não conformidades, ações corretivas e ações preventivas, dentro dos prazos estipulados;
- ✓ Implantar processo contínuo para identificar oportunidades de melhoria em todos os apectos da empresa (objetivos, indicadores e processos), através do uso de constatações e conclusões de auditorias, análise de dados, análises críticas pela direção, ou outros meios, geralmente conduzindo à ações corretivas e preventivas.

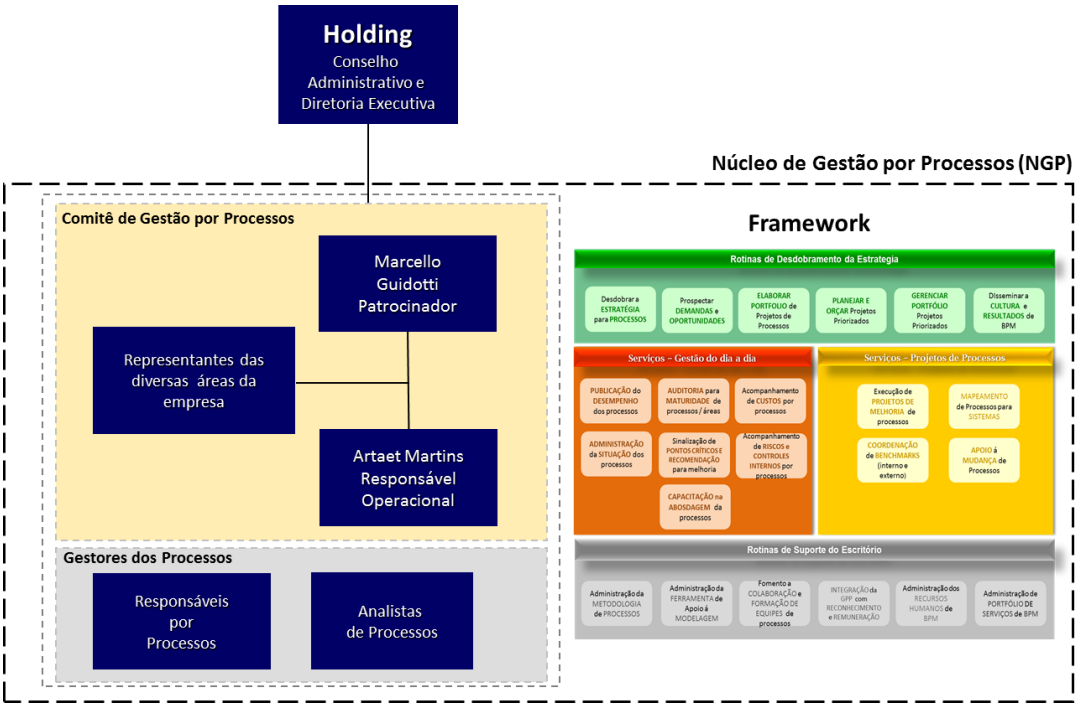
2. Gestão por processos

Processo é um conjunto de atividades interligadas para realizar sistematicamente produtos e serviços de valor para os clientes.

Gestão por Processos é a gestão/gerenciamento do negócio através dos processos que a compõem a empresa. Trata-se de uma abordagem estruturada que propicia uma visão integrada das diversas áreas através da **Cadeia de Valores** definida para o Grupo.

Para o sucesso da abordagem e gerenciamento sistematizado por processos, a EcoRodovias possui um Núcleo de Gestão por Processos (NGP).

O NGP tem a missão de estabelecer a gestão por processos na empresa, alinhando as iniciativas corporativas e potencializando seus resultados de forma sistemática e estruturada.



Os processos e subprocessos definidos para o grupo estão devidamente registrados através dos documentos normativos EP (Especificação de Processo) e NP (Normas e Procedimentos):

- A EP é um instrumento de enfoque gerencial específico para a documentação dos processos, descrevendo a sistematização das atividades e controles para atender compromissos empresariais de negócio.
- A NP estabelece detalhamento dos padrões e procedimentos para a execução de subprocessos com descrição de sistemas, controles, atividades e responsabilidades.

Estes processos/ subprocessos são acompanhados sistematicamente através de indicadores específicos elaborados e validados por seus respectivos gestores e responsáveis.

3. Meio Ambiente

A responsabilidade empresarial frente ao Meio Ambiente é centrada na análise de como as empresas interagem com o meio em que habitam e praticam as suas atividades, e como essas interações irão influenciar as tomadas de decisões da empresa, tendo total importância na estratégia empresarial.

A empresa é ambientalmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar as leis, e acredita que assim contribui para a construção de uma sociedade mais justa, agregando valor à imagem da empresa.

Através do uso de Sistemas de Gestão Ambiental o Grupo EcoRodovias busca a melhoria contínua sobre a gestão de insumos (materiais e energia), resíduos, efluentes, emissões, bem como atuar na preservação da biodiversidade monitorando a fauna silvestre e recursos hídricos adjacentes as nossas operações.

Diretrizes:

✓ Realizar a implementação, operação e manutenção de um sistema de gestão norteado pela NBR ISO 14001 que atenda às necessidades das Unidades de Negócio, observando sempre o disposto nestas diretrizes;

✓ Conhecer e atender a legislação e outros requisitos aplicados ao negócio, através do uso de método e ferramentas especificas para este fim, buscando atuar sempre com o objetivo de transcender a simples conformidade legal;

✓ Orientados pelas ferramentas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) a Companhia deverá diagnosticar os aspectos ambientais de suas operações, agindo me maneira preventiva para garantir a ausência de impactos ambientais provenientes destes aspectos;

✓ Primar pela ecoeficiência de seus processos, através do monitoramento adequado e uso racional de recursos naturais, tais como energia, combustiveis e insumos. Monitorar estes processos e através das melhoras práticas de mercado buscar a melhoria contínua do desempenho ambiental dos mesmos;

- ✓ Buscar através do relacionamento com parceiros / instituições de pesquisa métodos e tecnologias visando o reconhecimento dos serviços ecossistemicos os quais a Companhia possui relação seja ela por simples uso ou dependência e após reconhecidos primar pelo uso racional dos mesmos;
- ✓ Manter planos de emergência/contingência atualizados e constantemente sendo testados com o objetivo de mitigar todo e qualquer impacto ambiental negativo que possa ocorrer em virtude de suas operações;
- ✓ Promover junto a seus Stakeholders sensibilização às conseqüências ambientais oriundas das atividades da Companhia;
- ✓ Adotar quando pertinente, ou apoiar programas de proteção à biodiversidade da Fauna e Flora regionais em todas as suas Unidades de Negócio;
- ✓ Garantir que após esgotadas todas as possibilidades de controle na geração, todos os resíduos sólidos e liquidos, bem como efluentes oriundos de seus processos sejam descartados de maneira e em locais adequados, bem como, seja monitorado e quando aplicável mantidos registros dos volumes descartados por tipologia, em conformidade com a legislação vigente;
- ✓ Garantir que o disposto nestas diretrizes seja considerado na elaboração dos PGA's (Programas de Gestão Ambiental) das controladas, de modo que desta forma, seja possível comunicar e conscientizar todo o público interno, além de servir, em conjunto com os demais indicadores, como uma ferramenta de monitoramento da performance ambiental da Companhia.

4. Mudanças climáticas

A EcoRodovias, focada em atender plenamente as definições de sua visão de negócio inserida em uma sociedade estável do ponto de vista climático, adota um posicionamento proativo frente ao tema, participando de fóruns específicos e promovendo internamente uma série de ações norteadas pelas seguintes diretrizes:

✓ Identificar, planejar e coordenar ações para reduzir as emissões de GEE (Gases de Efeito Estufa), provenientes dos processos internos da Companhia bem como de processos existentes ao longo da cadeia de valor, principalmente quando estes estiverem em fase de concepção / planejamento;

✓ A escolha de fornecedores, prestadores de serviço e parceiros deverá levar em consideração além dos aspectos ambientais oriundos da conformidade legal, boas práticas relacionadas a gestão de GEE, como forma de contribuir para redução das emissões globais de GEE. Caso necessário, fornecedores, prestadores de serviço ou parceiros estratégicos para o negócio deverão ser desenvolvidos neste sentido;

✓ O planejamento estratégico e financeiro da Companhia deverá sempre levar em consideração os impactos das mudanças climáticas no modelo de negócio, sejam elas em escala global ou regional. Através destas analises, deverá buscar identificar riscos e vulnerabilidades oriundas destes efeitos e sempre que possível atuar frente a estes através de medidas de adaptação dos modelos de negócio e operação. Esta atuação deverá ocorrer sempre que necessário e de forma pró ativa garantindo assim a sustentabilidade do negócio;

✓ Primar pelo uso de equipamentos e sistemas que possuam as melhores tecnologias visando eficiência energética de seus processos, reduzindo sobremaneira ao longo do tempo a intensidade energética dos mesmos;

✓ Fomentar que internamente sejam desenvolvidos projetos que visem à geração e utilização de energias renováveis alternativas, tais como uso de aero geradores e sistemas fotovoltaicos de forma que além do uso de energias limpa, seja possível reduzir as emissões diretas de GEE e a intensidade carbônica de suas operações;

✓ Garantir, sempre que possível e independente de variações sazonais, o uso de combustíveis limpos/renováveis nas operações da Companhia (planejamento, execução (incluindo transporte e logística), bem como nas atividades desenvolvidas por prestadores de serviço/parceiros visando a redução das emissões absolutas de GEE, além da intensidade carbônica das operações;

✓ Realizar junto de seus Stakeholders prioritários, campanhas visando o consumo responsável e sustentável de recursos energéticos (energia elétrica, combustíveis fósseis) ou florestais (desmatamento de Áreas de Preservação Permanente para prática de agropecuária ou agricultura);

✓ Exigir que os prestadores de serviço que atuam em processos fim da companhia *(core business)* controlem sua frota de veículos no intuito de evitar emissões de GEE na atmosfera oriundas de manutenções preventivas realizadas de maneira inadequada;

✓ Manter com a maior integridade possível as áreas de APP (Áreas de Preservação Permanente) localizadas em áreas próprias ou adjacentes às operações da Companhia, principalmente Concessões Rodoviárias;

✓ Estabelecer anualmente metas de redução das emissões GEE. Estas metas devem sempre estar atreladas a remuneração variável de executivos tais como Diretores, Gerentes, Coordenadores e quando aplicável as demais forças de trabalho;

✓ Quando todos os esforços de redução das emissões de GEE forem realizados, as emissões residuais oriunda dos processos internos da Companhia deverão ser neutralizadas através da aquisição de créditos de carbono.

5. Responsabilidade Social

A Responsabilidade Social na Ecorodovias representa o compromisso contínuo com seu comportamento ético e com o desenvolvimento econômico, promovendo ao mesmo tempo, a melhoria da qualidade de vida de sua força de trabalho e de suas famílias, das comunidades do entorno e da sociedade como um todo.

Adotamos em nossa gestão iniciativas que representam contribuição para o desenvolvimento social e cultural de nossos diversos públicos de relacionamento, como comunidades lindeiras, usuários e colaboradores. Através dos Comitês de Sustentabilidade, identificamos oportunidades de melhorias das questões sociais que envolvem nosso negócio, investindo em diversos projetos voltados à educação de crianças, capacitação de jovens, segurança nas estradas, além de incentivarmos a cultura e o esporte, entre outros. Entre outras atribuições, esses Comitês também auxiliam na disseminação interna de uma cultura voltada à Sustentabilidade. Utilizamos também os recursos provenientes das Leis de Incentivo Fiscal para a realização de projetos corporativos de responsabilidade social e o código de conduta para definir e consolidar os princípios e as normas de conduta que orientam a atuação dos nossos administradores e profissionais.

Diretrizes:

✓ Direitos humanos:

- Tratar de forma igualitária e antidiscriminatória todos os profissionais, usuários, fornecedores, prestadores de serviços, investidores e demais envolvidos;
- Reprender o tratamento desrespeitoso, descortês, desleal, indigno, ameaçador ou discriminatório para com qualquer pessoa, independentemente de nível hierárquico, cargo ou função, ou ainda decorrente de discriminação de origem social, cultural, econômica, de raça, cor, sexo, idade, religião, característica física ou orientação sexual;
- Abolir o uso de trabalho infantil e de trabalho escravo ou análogo, em nosso âmbito ou no âmbito de nossos fornecedores e prestadores de serviço;
- Combater a exploração sexual infantil, especialmente junto aos portos e pontos mais suscetíveis das rodovias, e no âmbito de nossos fornecedores criíticos e prestadores de serviço residentes.
- Observar, nos processos de recrutamento e seleção, bem como nos de desligamento, as leis que tratam da não discriminação de raça, sexo, religião, cor, idade, nacionalidade, orientação sexual ou estado civil e da oportunidade equânime de emprego.

✓ Ética e combate à corrupção:

- Adotar as melhores práticas de governança corporativa, combatendo todo tipo de corrupção, cultivando os preceitos da concorrência leal, respeitando integralmente todas as leis nacionais e normas internacionais, adotando os princípios do diálogo, da integridade e da transparência na relação e na comunicação com todas as partes interessadas, e valorizando sempre os interesses da coletividade em detrimento dos interesses individuais;
- Repreender as práticas que envolvam o favorecimento ou a concessão de vantagens pessoais de qualquer natureza para toda a cadeia de valor e para as autoridades de qualquer instância do setor público que visem à obtenção de tratamento favorável.

✓ Gestão de Fornecedores:

- A EcoRodovias define como fornecedores críticos, todos aqueles que atuam em seu nome e que podem, de qualquer forma, alterar a conformidade do serviço prestado. Fornecedores de serviço de APH – Atendimento Pré-Hospitalar, serviços de remoção na rodovia – Guinchos e empresas de Conservação na Rodovia (engenharia) são os principais exemplos desta categoria e suas práticas ambientais e de saúde e segurança, quando a serviço da EcoRodovias, deverão ser certificadas por organismo independente dentro do escopo da Companhia;
- Além disso, através do processo de Homologação e Cadastro de Fornecedores, os mesmos são divididos em categorias especificas e exigências que transcendem a simples conformidade legal são aplicadas a categorias especificas que como citado acima, podem afetar a conformidade dos serviços prestados pela Companhia;
- Após contratados, a EcoRodovias deverá fomentar a gestão socialmente responsável junto à cadeia de suprimentos, incorporando critérios de sustentabilidade, com relação ao meio ambiente, direitos humanos (trabalho infantil e trabalho forçado, práticas de discriminação, valorização da diversidade e assédio moral e sexual), processos trabalhistas e segurança do trabalho, realizando monitoramento e promovendo a sua constante conscientização.

✓ Engajamento das partes interessadas:

- Considerar os interesses e expectativas das partes interessadas no processo de Planejamento Anual Estratégico do Grupo e das suas Unidades de Negócio, por meio de consultas sistemáticas bianuais para estudo da materialidade;
- Considerar como partes interessadas: Acionistas e investidores; Empregados diretos; Demais integrantes da força de trabalho; Fornecedores; Clientes; Comunidades; Governo; Sociedade civil organizada; Dentre outras.

✓ Relação com o público interno:

- Adotar as melhores práticas trabalhistas, garantindo saúde, higiene, segurança e conforto aos colaboradores, promovendo o seu desenvolvimento pessoal e profissional, além de oferecer perspectivas de crescimento, cultivando a meritocracia, ou seja, critérios relacionados ao desempenho e aos resultados dos trabalhos de cada um, não admitindo nenhuma decisão que afete a carreira profissional de subordinados baseada em aspectos positivos ou negativos de relacionamento pessoal.

✓ Valorização da diversidade:

- Tratar com especial respeito os nossos colaboradores e os terceirizados, reconhecendo, aceitando e valorizando a sua diversidade, bem como preservando a sua integridade física, moral e psicológica.

✓ Compromisso social/Investimento Social:

- Manter canais permanentes de comunicação, diálogo e negociação com as comunidades onde atuamos, através da Ouvidoria do Grupo que é responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas recebidas pela Comunidade, pelo acompanhamento das providências junto às áreas e pela preparação de relatórios propositivos de melhorias que são encaminhados para a alta direção da Companhia;
- Considerar os interesses e expectativas das comunidades, por meio de engajamento e consultas sistemáticas bianuais para estudo da materialidade;

- Respeitar todos os espaços públicos, como edificações, ruas, parques, paisagens, entre outros, que eventualmente são utilizados nas atividades dos projetos sociais;
- Mapear, identificar e avaliar os aspectos e impactos ambientais e sociais gerados na comunidade resultantes das atividades da empresa, com o objetivo de prever e evitar ou, quando não for possível evitar, minimizar e, nos casos em que permaneçam impactos residuais, compensar/neutralizar os riscos e impactos;
- Incentivar os colaboradores a participarem do programa de voluntariado dentro do horário de expediente, respeitando seus desejos e aptidões, além de divulgar e disseminar os projetos sociais através da intranet e site da empresa;
- Desenvolver programas/projetos sociais por meio de investimento social privado que atenda aos critérios específicos: deve ser das comunidades dos locais onde atuamos, através de ações que estejam alinhadas à estratégia da companhia, com o objetivo de buscar o desenvolvimento, diminuição das desigualdades sociais e a redução de impacto ambiental;
- Atuar por meio de projetos privados ou por leis de incentivo fiscal. Em ambos os casos, são referências para avaliação: o conteúdo das ações, a estrutura de nossos parceiros, a conformidade com a legislação brasileira, o código de princípios de negócios, as políticas de comunicação de marca, ações de sustentabilidade e a convergência com as políticas públicas;
- Estabelecer metas e indicadores de acompanhamento para os objetivos dos projetos privados ou por leis de incentivo fiscal, monitorar, avaliar e comunicar os resultados.

6. Saúde e Segurança do Trabalho

A Saúde e Segurança do Trabalho é uma função empresarial que cada vez mais torna-se uma exigência conjuntural. As empresas devem minimizar os riscos e prevenir a ocorrência de incidentes com seus colaboradores e demais envolvidos em seus processos, pois, apesar de todo o avanço tecnológico, qualquer atividade envolve um certo grau de insegurança.

A Segurança no local de trabalho faz com que a empresa se organize, aumentando a produtividade e a qualidade dos serviços, além de melhorar as relações humanas no ambiente de trabalho, garantindo desta forma, a qualidade de vida dos mesmos, o que repercute positivamente nos números do negócio.

Diretrizes:

✓ Realizar a implementação, operação e manutenção de um Sistema de Gestão norteado pela OHSAS 18001 que atenda às necessidades das Unidades de Negócio, observando sempre o disposto nestas diretrizes;

✓ Conhecer e atender a legislação e outros requisitos aplicados ao negócio, através do uso de método e ferramentas específicas para este fim, buscando atuar sempre com o objetivo de transcender a simples conformidade legal. Esta diretriz deverá ser observada inclusive por toda a cadeia de valor da Companhia, estando formalizada através de documento especifico nos contratos firmados;

✓ Disponibilizar e garantir que todos os colaboradores e prestadores de serviço conheçam e cumpram as normas internas da Companhia relativas à Saúde e Segurança do Trabalho;

✓ Orientados pelas ferramentas do Sistema de Gestão Integrado (SGI) a Companhia deverá diagnosticar os aspectos de segurança do trabalho e saúde ocupacional de suas operações, agindo de maneira preventiva para garantir a ausência de impactos provenientes destes aspectos;

- ✓ Planejar, em conjunto com a área de Segurança ou CIPA (quando aplicável ou necessário), tarefas que não sejam de rotina e que por ventura possam expor os Colaboradores e ou prestadores de serviço a riscos não conhecidos;
- ✓ Analisar criticamente novos projetos embasados em critérios específicos de Segurança do Trabalho, garantindo a identificação de riscos e, por consequência, a introdução de medidas de neutralização ou controle;
- ✓ Garantir que o disposto nestas diretrizes seja considerado na elaboração dos Programas de Prevenção de Incidentes e Doenças Ocupacionais das controladas, de modo que desta forma, seja possível comunicar e conscientizar todo o público interno, além de servir, em conjunto com os demais indicadores, como uma ferramenta de monitoramento da performance da Segurança do Trabalho da Companhia.
- ✓ Primar pela saúde e segurança das pessoas durante a execução dos processos da Companhia, através do monitoramento adequado e aplicação de técnicas prevencionistas. Monitorar estes processos e através das melhoras práticas de mercado buscar a melhoria contínua do desempenho de segurança dos mesmos;
- ✓ Realizar sensibilizações referentes a segurança do trabalho e os riscos os quais estarão expostos durante a realização de suas atividades;
- ✓ Caso exista alguma falha e algum incidente (com ou sem lesão) venha a ocorrer, ações corretivas para evitar sua repetição deverão ser imediatamente tomadas. Após concluídas as investigações, os resultados devem ser mantidos como registros e informados às demais unidades de negócio como forma de evitar sua repetição, não somente no local / unidade da ocorrência, mas também por toda a Companhia.

7. Ouvidoria

É o órgão responsável pelo recebimento, análise e encaminhamento das demandas recebidas de todos os públicos com os quais o Grupo EcoRodovias se relaciona, pelo acompanhamento das providências junto às áreas e pela preparação de relatórios propositivos de melhorias que são encaminhados para a alta direção da Companhia.

Diretrizes:

✓ Assegurar o acolhimento de reclamações, sugestões, informações e elogios de todos os públicos de interesse (usuários, Ong's, comunidade, governo, prefeituras, órgãos de classe) contribuindo para garantia de direitos e o fortalecimento da cidadania e da transparência;

✓ Assegurar que as Ouvidorias das Unidades sejam acessíveis a todos os públicos de interesse, independente de condição econômica, social, cultural e física;

✓ Assegurar a confidencialidade e o sigilo no atendimento às demandas, por meio de Sistemas de informação seguros, comportameno ético e prazo máximo para guarda e manutençãode registros internos;

✓ Assegurar a independência no exercício de suas atividades;

✓ Assegurar na atuação isenta, por meio de escuta imparcial de todas as partes envolvidas, possibilitando um processo consistente de mediação;

✓ Encaminhar às áreas as reclamações recebidas para que sejam apurados e adotadas as providências pertinentes, com retorno aos reclamantes, dentro dos prazos estipulados;

✓ Interagir com as áreas pertinentes com o objetivo de aprofundar e promover o tratamento das demandas recebidas;

✓ Manter informados os públicos de interesse em todas as etapas de tratamento de suas demandas, desde a fase de abertura do atendimento até sua conclusão;

✓ Contribuir para a gestão das empresas do Grupo, com recomendações formuladas a partir dos conhecimentos e experiências adquiridas no exercício de sua função;

✓ Impedir que sejam utilizadas de forma não previamente autorizada as informações sobre clientes ou outras partes com as quais nos relacionamos no curso de nossas atividades usuais ou nos esforços comerciais, visando preservar a privacidade do cliente e do cidadão em geral.

8. Conflito de Interesses

Conflito de interesses ocorre quando alguém não é independente em relação à matéria em discussão e pode influenciar ou tomar decisões motivadas por interesses distintos daqueles da organização.

Diretrizes:

✓ Minimizar possíveis focos de conflitos de interesses, com uma ou mais partes interessadas, prezando pela separação de funções e definição clara de papéis e responsabilidades associadas aos mandatos de todos os agentes de governança, inclusive com definição das alçadas de decisão de cada instância, buscando oportunidades para inovação e criação de valor;

✓ Caso haja situações de conflito de interesses, a pessoa envolvida deve manifestar, tempestivamente, seu conflito ou interesse particular. Caso não o faça, outra pessoa poderá manifestar o conflito.