FAQ - Canal Direto

02.06.2025

FAQ – CANAL DIRETO

Sumário

1. Objetivo 3
2. O que é o Canal Direto? 3
3. Quem pode utilizar o Canal Direto? 3
4. Como registrar uma denúncia através do canal direto? 3
5. As denúncias são anônimas? 4
6. Minhas informações pessoais estão protegidas? 4
7. Quais os tipos de denúncias que devem ser registradas no Canal Direto? 4
8. Quais informações devem ser compartilhadas no momento do registro da denúncia? 4
9. Qual o prazo de apuração das denúncias? 4
10. O que pode ser considerado Assédio Moral? 4
11. O que pode ser considerado Assédio Sexual? 5
12. O que pode ser considerado Discriminação? 5
13. Como identificar uma situação de Favorecimento? 5
14. O que pode ser considerado Importunação? 5
15. O que pode ser considerado Conflito de interesses? 5
16. Como identificar ameaças dentro do ambiente de trabalho? 5
17. O que pode ser considerado Postura inadequada? 6
18. O que pode ser considerado Fraude? 6
19. Quais temas não são conduzidos através do Canal Direto? 6
20. Posso registrar elogios ou críticas através do Canal Direto? 6
21. Qual a forma de esclarecer dúvidas referentes ao atendimento com o RH (Benefícios; Folha de pagamento; Atualizações cadastrais; Atestado médico e demais temas)? 6
22. Ficha Técnica 7

FAQ – CANAL DIRETO

1. Objetivo

Estabelecer critérios transparentes, capazes de sanar as dúvidas a respeito do Canal Direto.

2. O que é o Canal Direto?

O Canal Direto, um espaço seguro e confidencial dedicado ao registro de denúncias sobre condutas antiéticas ou que estejam em desacordo com nossos princípios, padrões de conduta e a legislação aplicável.

Encorajamos vocês a utilizarem este canal sempre que identificarem situações que possam comprometer a integridade e os valores da nossa empresa.

3. Quem pode utilizar o Canal Direto?

O Canal Direto encontra-se disponível para o recebimento de denúncias ou relatos de condutas indevidas identificadas no Grupo Contax Participações S.A. e suas controladas.

Este canal é destinado a funcionários, prestadores de serviços, fornecedores e toda a sociedade em geral.

4. Como registrar uma denúncia através do canal direto?

Para registrar sua denúncia, basta preencher o formulário disponível em nosso site e seguir as instruções para fornecer os dados necessários.

- Para os colaboradores CONTAX

- Site: https://contax.com.br/→ Responsabilidade → Canal Direto

- E-mail: canaldireto@contax.com.br

- Para os colaboradores da ELFE

- Site: www.elfe.com.br → Canal de Ética

- E-mail: compliance@elfe.com.br

- Link: elfe.com.br/atendimento-canal-de-etica

- Para os colaboradores YOUTILITY

-Site: https://youtilitycenter.com.br/→ Canal de Ética
- E-mail: canaldireto@youtility.com.br

Informamos que, para sua comodidade, o canal direto permanece acessível 24 horas por dia.

FAQ – CANAL DIRETO

5. As denúncias são anônimas?

Informamos que o registro de sua denúncia pode ser realizado de forma anônima ou identificada.

Embora a identificação possibilite uma apuração mais eficaz dos fatos, caso prefira o anonimato, a área de Governança Corporativa (Departamento de Compliance) assegura total confidencialidade e sigilo tanto da sua identidade quanto do conteúdo da denúncia, garantindo que a autoria da comunicação não será revelada em nenhuma circunstância.

6. Minhas informações pessoais estão protegidas?

Sim. O Grupo Contax Participações S.A e suas controladas seguem todas as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais legislações que garantem a privacidade das suas informações.

7. Quais os tipos de denúncias que devem ser registradas no Canal Direto?

O Canal Direto é o canal apropriado para o registro de assuntos relacionados à área de Governança Corporativa.

Em específico, devem ser reportadas por meio deste canal denúncias de irregularidades cometidas por qualquer pessoa que possua vínculo com o Grupo Contax Participações S.A.

A título de ilustração, incluem-se como exemplos de situações a serem reportadas: assédio moral ou sexual, discriminação, favorecimento de terceiros ou fornecedores, importunação, conflito de interesses e quaisquer outras ações que representem uma violação do código de ética e conduta da empresa, bem como de suas políticas e normas internas.

8. Quais informações devem ser compartilhadas no momento do registro da denúncia?

Para que a sua denúncia seja completa e possa ser analisada da melhor forma possível, pedimos que inclua informações detalhadas sobre os seguintes pontos:

- **Descrição detalhada dos fatos** - Relate o ocorrido de maneira clara e completa, incluindo todos os detalhes relevantes que possam ajudar na compreensão da situação;
- **Local e período** - Informe o Estado e o site onde o fato ocorreu, bem como o período exato ou aproximado em que aconteceu;
- **Informações das pessoas e empresas envolvidas** - Forneça os nomes, cargos (se souber), e quaisquer outros detalhes que possam identificar as pessoas ou empresas envolvidas na situação;
- **Documentos relevantes** - Se possuir algum documento que possa comprovar ou esclarecer os fatos, como capturas de tela, arquivos, ou outros, pedimos que os anexe à sua denúncia; e
- **Testemunhas** - Caso haja pessoas que presenciaram o ocorrido e possam fornecer informações adicionais, por favor, indique seus nomes e formas de contato, se possível.

FAQ – CANAL DIRETO

9. Qual o prazo de apuração das denúncias?

Gostaríamos de informar que o prazo para a apuração de uma denúncia pode variar dependendo da natureza e da complexidade específica de cada caso.

Ao concluirmos a análise da sua denúncia, você será devidamente notificado.

10. O que pode ser considerado Assédio Moral?

Gostaria de compartilhar uma breve definição sobre assédio moral no ambiente de trabalho.

O assédio moral se configura quando um superior hierárquico expõe seu subordinado a situações humilhantes e vexatórias de maneira repetitiva e prolongada durante o exercício de suas funções. Essa conduta lesa a dignidade e a integridade do profissional, manifestando-se por meio de atitudes como grosserias, comentários maliciosos, insultos preconceituosos ou discriminatórios e intimidações.

11. O que pode ser considerado Assédio Sexual?

O assédio sexual é amplamente definido como o constrangimento de natureza sexual no ambiente de trabalho. Nesses casos, a pessoa acusada frequentemente se aproveita de sua posição hierárquica superior ou influência para alcançar seus objetivos. Alguns exemplos comuns incluem toques indesejados, gestos de cunho sexual e elogios com conotação sensual.

12. O que pode ser considerado Discriminação?

É fundamental que todos estejam cientes de que quaisquer comentários ou condutas baseadas em etnia, origem, gênero, orientação sexual, crença religiosa, condição de sindicalização, convicção política ou ideológica, classe social, condição de pessoa com deficiência, estado civil ou idade são estritamente proibidos quando utilizados como base ou influência em decisões relacionadas ao vínculo empregatício de um funcionário, incluindo promoções e remunerações.

Reforçamos o nosso compromisso com um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo, onde todas as decisões são tomadas de forma justa e equitativa, sem qualquer forma de discriminação.

13. Como identificar uma situação de Favorecimento?

Essa prática pode ser identificada quando um funcionário é beneficiado indevidamente devido a laços de amizade ou parentesco. O favorecimento pode se manifestar de diversas formas, como a concessão de vantagens, facilidades ou privilégios que não seriam oferecidos em outras circunstâncias.

14. O que pode ser considerado Importunação?

Considera-se importunação a conduta de um colega, do mesmo nível hierárquico, que de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades, constrange outros, submetendo-os a situações humilhantes.

É fundamental que todos estejam cientes desta definição para que possamos manter um ambiente de trabalho respeitoso e saudável para todos.

FAQ – CANAL DIRETO

15. O que pode ser considerado Conflito de interesses?

O conflito de interesses pode surgir quando os interesses particulares de um Colaborador se opõem aos da Companhia. Nesses casos, é fundamental que os colaboradores se abstenham de usar a influência de sua posição, os ativos da Companhia, bens sob sua posse ou informações estratégicas, privilegiadas ou confidenciais da Companhia ou de clientes para buscar vantagens financeiras pessoais ou para beneficiar terceiros.

16. Como identificar ameaças dentro do ambiente de trabalho?

É importante reconhecer que ameaças podem se manifestar de diversas formas, incluindo comportamentos desrespeitosos, palavras ofensivas, gestos intimidadores ou comunicações escritas com teor ameaçador.

Essas ações podem causar danos significativos à personalidade, à dignidade e à integridade física de um indivíduo. Além disso, tais comportamentos podem colocar em risco o emprego da pessoa afetada e contribuir para a degradação do ambiente de trabalho como um todo.

17. O que pode ser considerado Postura inadequada?

Em linhas gerais, uma postura inadequada no ambiente profissional pode ser definida por comportamentos que demonstram falta de respeito ou negligência. Isso abrange tanto atitudes isoladas quanto situações recorrentes, como xingamentos, agressões físicas ou verbais, comentários depreciativos sobre colegas e quaisquer outras condutas que possam gerar conflitos e desconforto no local de trabalho.

18. O que pode ser considerado Fraude?

Qualquer ação intencional com o objetivo de obter ganhos ilícitos é estritamente proibida. Isso inclui, mas não se limita a, manipulação de registros de ponto, adulteração de indicadores de remuneração variável, falsificação de atestados médicos e quaisquer outras atividades que visem vantagens indevidas.

19. Quais temas não são conduzidos através do Canal Direto?

Esclarecemos que questões administrativas de Recursos Humanos, como alterações cadastrais, atestados médicos, benefícios, cartas de referência, férias, folha de pagamento, rescisões (incluindo rescisão indireta) e outros temas relacionados, não são tratadas através deste canal direto.

Para solucionar essas questões, solicitamos que entrem em contato com o nosso canal de atendimento exclusivo via WhatsApp corporativo, através do número: **(11) 3557-6136**.

20. Posso registrar elogios ou críticas através do Canal Direto?

Informamos que, além de registrar denúncias, o Canal Direto também está aberto para receber suas sugestões, críticas e elogios. Sua opinião é muito importante para nós!

21. Qual a forma de esclarecer dúvidas referentes ao atendimento com o RH (Benefícios; Folha de pagamento; Atualizações cadastrais; Atestado médico e demais temas)?

FAQ – CANAL DIRETO

Informamos que o atendimento do setor de Recursos Humanos é realizado exclusivamente por meio do GNT digital.

Para suporte e informações, por favor, entrem em contato através do canal de atendimento do colaborador, via *WhatsApp* corporativo: **(11) 3557-6136**.

O horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

FAQ – CANAL DIRETO

22. Ficha Técnica

Nome do Documento: FAQ - Canal Direto

Número e data da versão: 06| 02/06/2025

Área Responsável pelo Documento: Diretoria de Compliance.

Referências: Código de Ética e Conduta e Politica Princípios de Conduta e Postura.

Nome do colaborador que elaborou o documento: Sâmara Lemos - Anl. Governanca Corporativa Sr e Fernanda Ikeda – Anl. Governanca Corporativa Pl.

Nome e cargo do colaborador do Compliance que revisou o Documento: Roberto Bonini - Gerente Governança Corporativa.

Data de aprovação da versão atual do documento: 02/06/2025

Data de publicação da versão atual do documento: 02/06/2025

Prazo para a próxima revisão do documento: 02/06/2027

Classificação da Informação: Pública

Histórico de Versões

Versão	Data	Alterações
01	19/08/2022	Primeira versão do documento
02	15/09/2022	Atualização do texto
03	19/09/2022	Nova atualização do texto
04	18/10/2023	Atualização do texto
05	24/06/2024	Atualização do texto
06	02/06/2025	- Alteração Template - Adequação da marca Grupo Contax Participações S.A