Política

Canal de Denúncias

CÍRCULO RESPONSÁVEL

Governança

DIVULGAÇÃO

Pública

VERSÃO

1.0

DATA DE ELABORAÇÃO

13/10/2026

DATA DE ATUALIZAÇÃO

13/10/2026

CÓDIGO

POL-003

appana inteligência em negócios

1. INTRODUÇÃO

A Appana entende que um ambiente ético, seguro e respeitoso depende da possibilidade de comunicar suspeitas de irregularidades com confiança. O Canal de Denúncias é o meio oficial para receber, registrar, apurar e tratar relatos relacionados à organização, com confidencialidade, imparcialidade, respeito às pessoas e proteção contra retaliação. Os relatos serão recebidos exclusivamente pela Direção da Appana.

Esta Política reúne as garantias do Canal e incorpora o procedimento de recebimento e apuração. Seu conteúdo deve orientar tanto quem realiza um relato quanto as pessoas responsáveis por tratá-lo, em coerência com o Código de Ética e Conduta da Appana.

2. OBJETIVO

Estabelecer os princípios, as garantias, o fluxo de tratamento, os prazos e as responsabilidades do Canal de Denúncias da Appana, assegurando que os relatos sejam recebidos exclusivamente pela Direção e, conforme o caso, apurados internamente ou encaminhados aos órgãos externos competentes, de forma consistente, confidencial e documentada, com proteção às pessoas que se manifestem ou cooperem de boa-fé.

3. ABRANGÊNCIA

Esta Política aplica-se à Direção, aos colaboradores e demais pessoas que atuem em nome da Appana. O Canal também poderá ser utilizado por ex-colaboradores, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros e qualquer pessoa que tenha conhecimento ou suspeita de irregularidades relacionadas à Appana.

A proteção prevista nesta Política alcança a pessoa denunciante, as testemunhas, quem presta esclarecimentos ou auxilia a apuração e quem seja percebido, ainda que equivocadamente, como participante de um relato.

4. BASE LEGAL/DOCUMENTOS RELACIONADOS

I. Código de Ética e Conduta da Appana;
II. Declaração Pública de Compromisso JEDI;
III. Lei nº 12.846/2013 – Lei Anticorrupção;
IV. Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

5. DEFINIÇÕES, CONCEITOS E SIGLAS

I. **Anonimato:** Opção de realizar o relato sem informar a identidade. Um e-mail anônimo poderá ser fornecido voluntariamente para contato.
II. **Apuração:** Conjunto de verificações destinadas a esclarecer os fatos e reunir elementos para uma conclusão fundamentada.
III. **Boa-fé:** Apresentação de informações que a pessoa acredita serem verdadeiras ou plausíveis, ainda que a apuração não confirme os fatos.
IV. **Canal de Denúncias:** Meio oficial da Appana para receber relatos de possível irregularidade ou violação ética.
V. **Código:** Código de Ética e Conduta da Appana.
VI. **Colaboradores:** Refere-se a todos os colaboradores, administradores, estagiários e aprendizes da Appana.
VII. **Confidencialidade:** Restrição do acesso às informações às pessoas que delas necessitem para exercer suas responsabilidades.

VIII. **Denunciante:** Pessoa que apresenta um relato, de forma identificada ou anônima.

IX. **Direção:** Káritas Ribas, sócia-diretora da Appana, única pessoa com acesso aos relatos do Canal de Denúncias e responsável por recebê-los, apurá-los e decidir sobre eles, nos termos desta Política.

X. **JEDI:** Sigla para Justiça, Equidade, Diversidade e Inclusão.

XI. **Má-fé:** Apresentação deliberada de informação sabidamente falsa, manipulação consciente de evidências ou uso intencional do Canal para prejudicar alguém.

XII. **Órgão competente:** Autoridade pública, órgão regulador, policial, fiscalizador, judicial, profissional ou outra instância externa legalmente competente para receber e tratar o fato relatado.

XIII. **Pessoa denunciada:** Pessoa física ou jurídica cuja conduta é mencionada no relato.

XIV. **Protocolo:** Código único atribuído a cada relato para identificação e controle interno.

XV. **Relato ou denúncia:** Comunicação de fato, suspeita ou conduta potencialmente contrária às leis, ao Código ou aos normativos da Appana.

XVI. **Retaliação:** Ação, omissão, ameaça ou tratamento desfavorável motivado pelo relato ou pela participação em uma apuração.

6. CONTEÚDO

6.1. PRINCÍPIOS E GARANTIAS DO CANAL

I. acesso irrestrito ao Canal por públicos internos e externos;

II. possibilidade de relato identificado ou anônimo, sem que a identificação seja condição para recebimento e avaliação;

III. tratamento confidencial e imparcial e acesso restrito às informações;

IV. presunção de inocência, respeito à pessoa denunciada e oportunidade adequada de esclarecimento;

V. proteção contra qualquer forma de retaliação ou intimidação;

VI. tratamento proporcional à gravidade, à urgência e à complexidade do caso;

VII. garantia de que o Canal não impede nem condiciona o acesso direto da pessoa denunciante aos órgãos competentes, em qualquer caso.

6.2. SITUAÇÕES ABRANGIDAS PELO CANAL

O Canal é destinado a suspeitas ou evidências de violação ao Código de Ética e Conduta, às normas internas ou à legislação. Podem ser relatadas, entre outras, as seguintes situações:

I. assédio moral, assédio sexual, importunação sexual, discriminação, preconceito, bullying, intimidação, ameaça ou violência;

II. conflito de interesses, favorecimento indevido, corrupção, suborno, fraude, furto, roubo ou desvio;

III. irregularidade financeira, contábil, contratual ou de auditoria;

IV. oferecimento ou recebimento irregular de brindes, presentes ou vantagens;

V. uso ou divulgação indevida de informações confidenciais ou dados pessoais;

VI. uso indevido ou dano aos recursos e bens da Appana;

VII. violação de direitos humanos, leis, regulamentos, políticas, procedimentos ou normas internas;

VIII. retaliação, interferência na apuração, ocultação, alteração ou destruição de evidências;

IX. danos ou impactos negativos ao meio ambiente ou a comunidades.

Dúvidas, críticas, reclamações sobre serviços e solicitações administrativas sem indício de irregularidade devem ser encaminhadas aos canais de atendimento da Appana, disponíveis na página da Ouvidoria (appana.com.br/ouvidoria), que conta com formulário, e-mail e telefone. Caso sejam recebidas pelo Canal, serão registradas e direcionadas com o

mínimo de informações necessárias. Quando houver meio de contato, a pessoa denunciante receberá, em até 2 dias úteis, a explicação de por que o relato não foi aceito pelo Canal e a indicação do canal adequado.

O Canal não substitui serviços de emergência. Situações de risco imediato à vida, à integridade física ou ao meio ambiente devem ser comunicadas também às autoridades ou aos serviços de emergência competentes.

6.3. ACESSO AO CANAL E ENVIO DO RELATO

O relato deve ser realizado pelo formulário disponível na página do Canal de Denúncias, no site da Appana (appana.com.br/canal-de-denuncias). A pessoa denunciante poderá escolher entre se identificar ou permanecer anônima. Na opção identificada, deverá informar o nome completo e pelo menos uma forma de contato. Na opção anônima, poderá fornecer, de forma voluntária, um e-mail anônimo para receber pedidos de esclarecimento e o retorno do caso.

Ao fazer o relato, recomenda-se informar o que aconteceu, quem estava envolvido, quando e onde ocorreu, possíveis testemunhas, valores ou quantidades relacionados e, quando possível, evidências. Não é necessário comprovar integralmente a ocorrência nem realizar investigação por conta própria para fazer um relato de boa-fé.

Após o envio, o relato será recebido pelo canaldenuncias@appana.com.br, caixa de e-mail acessada exclusivamente pela Direção da Appana. Cada manifestação terá um protocolo próprio, que constará no assunto e no corpo do e-mail recebido. O relato original e os anexos serão preservados sem alteração; complementos e correções posteriores serão registrados separadamente e vinculados ao mesmo protocolo.

Denúncias relacionadas à conduta da Direção da Appana deverão ser encaminhadas diretamente pela pessoa denunciante aos órgãos externos competentes, de acordo com a natureza dos fatos. Essas denúncias não serão apuradas pelo Canal de Denúncias da Appana, pois a Direção não pode conduzir a apuração nem julgar relatos apresentados contra ela própria.

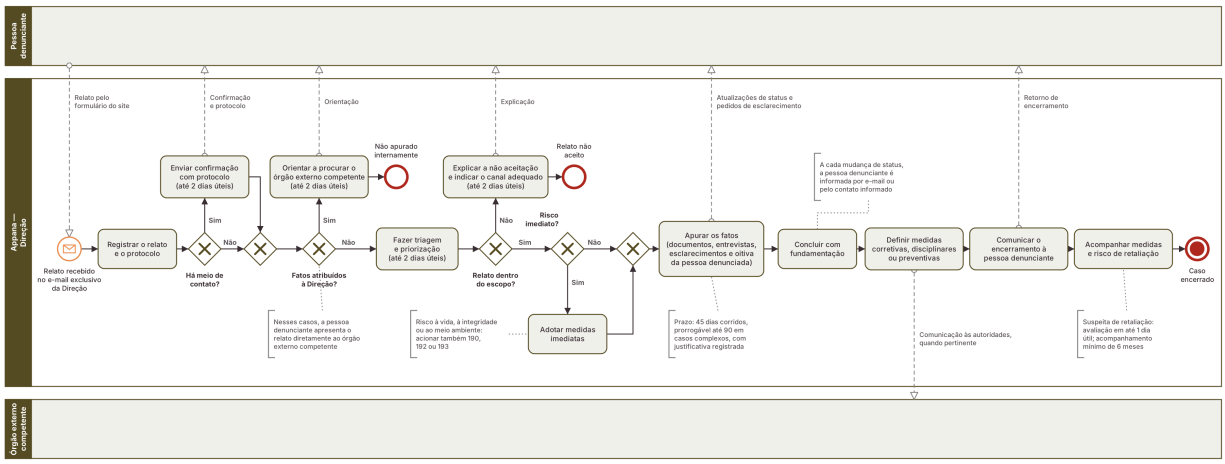
6.4. CONFIDENCIALIDADE, ANONIMATO E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

O conteúdo dos relatos, a identidade das pessoas envolvidas e os documentos da apuração terão acesso restrito à Direção. O compartilhamento será limitado ao necessário para apurar, decidir, executar medidas ou cumprir obrigação legal. O dever de confidencialidade permanece após o encerramento do caso ou do vínculo com a Appana.

A opção pelo anonimato será respeitada. É vedado utilizar recursos da apuração com a finalidade de identificar quem optou por não se identificar. Quando a descrição ou os anexos contiverem elementos identificadores, serão adotados cuidados razoáveis para reduzir a exposição, como a anonimização de nomes e de metadados dos anexos. Informações identificadoras poderão ser mantidas separadas do restante do relato.

Os registros serão mantidos em ambiente corporativo com permissões restritas. A guarda, o compartilhamento e a eliminação observarão a finalidade do tratamento, as obrigações aplicáveis e a necessidade de preservação para o exercício de direitos. Os registros de cada caso serão mantidos por 5 anos após o encerramento e então eliminados, salvo quando necessários a processo judicial, administrativo ou arbitral em curso. O tratamento de dados pessoais, inclusive sensíveis, tem como base o cumprimento de obrigação legal e o exercício regular de direitos (LGPD, arts. 7º e 11).

6.5. PROCEDIMENTO DE RECEBIMENTO, TRATAMENTO E APURAÇÃO DE DENÚNCIAS



I. Recebimento e registro

A Direção registrará o relato recebido e suas informações. O acesso ao e-mail e ao relato ficará restrito à Direção, ressalvado o compartilhamento estritamente necessário com órgãos competentes ou para o cumprimento de obrigação legal.

II. Confirmação

Quando houver meio de contato, a Appana enviará confirmação de recebimento em até 2 dias úteis, informará o protocolo e orientará como apresentar informações complementares. Sempre que houver mudança de status do relato, a pessoa denunciante será informada por e-mail ou pelo meio de contato informado, desde que tenha se identificado ou, tendo optado pelo anonimato, informado um e-mail anônimo para contato. A ausência de contato não impede o recebimento nem a análise do relato.

III. Identificação de denúncia contra a Direção

Ao receber um relato, a Direção verificará se os fatos são atribuídos à própria Direção. Nessa situação, não haverá análise de mérito, apuração interna, julgamento ou designação de terceiro pela Appana. Quando houver um meio de contato disponível, a pessoa denunciante receberá, em até 2 dias úteis, um retorno informando que o relato não poderá ser tratado internamente e deverá ser apresentado diretamente aos órgãos externos competentes. A Appana não realizará esse encaminhamento em nome da pessoa denunciante. Caso o relato seja anônimo e não tenha sido fornecido um meio de contato, a impossibilidade de prestar essa orientação será registrada.

IV. Triagem e prioridade dos demais relatos

Sendo o relato não dirigido contra a própria Direção, em até 2 dias úteis serão avaliados o vínculo dos fatos com a Appana, o escopo do Canal, a suficiência inicial das informações, a gravidade, a continuidade da conduta e os riscos imediatos às pessoas, aos dados ou às evidências. Relatos anônimos serão avaliados pelos mesmos critérios aplicáveis aos identificados. Relatos fora do escopo do Canal seguirão o previsto na seção 6.2, inclusive quanto à explicação à pessoa denunciante sobre a não aceitação.

V. Medidas imediatas

Casos com ameaça à integridade de pessoas, retaliação em curso, risco de destruição de evidências ou dano relevante receberão tratamento prioritário. Poderão ser adotadas medidas preventivas proporcionais para interromper o risco ou preservar evidências, sem antecipar culpa ou conclusão.

VI. Planejamento da apuração interna

A apuração poderá envolver análise de documentos, registros, entrevistas e pedidos de esclarecimento, sempre por meios autorizados e com acesso limitado ao necessário. Além disso, poderão ser selecionados fatores que merecem maior atenção, incluindo a definição de quais fatos devem ser melhor esclarecidos, as fontes de informação, as pessoas a ouvir e os cuidados de preservação.

VII. Contato com a pessoa denunciante

Se houver e-mail ou outro contato disponível, a Appana poderá solicitar esclarecimentos ou informações adicionais. A pessoa poderá recusar perguntas que revelem sua identidade quando tiver optado pelo anonimato. A falta de resposta será considerada na avaliação dos elementos disponíveis, sem arquivamento automático.

VIII. Tratamento da pessoa denunciada

A pessoa mencionada será tratada com respeito, sem presunção de culpa, e terá oportunidade de prestar esclarecimentos sobre os fatos que lhe forem atribuídos. Ela não terá acesso automático à identidade do denunciante nem ao relato integral.

IX. Conclusão

A apuração registrará os fatos analisados, as diligências realizadas, as evidências, as limitações e a fundamentação. O resultado poderá ser procedente, parcialmente procedente, não procedente ou inconclusivo. A insuficiência de elementos não significa que o relato tenha sido feito de má-fé.

X. Decisão e medidas

Nos casos apurados internamente, a Direção revisará a conclusão e definirá medidas corretivas, disciplinares, contratuais, preventivas ou de melhoria de controles, conforme a gravidade, as evidências e a natureza do vínculo. Quando o relato for procedente e houver pessoa ou parte interessada prejudicada, a Direção também definirá medidas de reparação proporcionais ao dano, como retratação, restituição de valores ou benefícios, restabelecimento de condições de trabalho ou apoio à pessoa afetada. Quando pertinente, poderá haver comunicação às autoridades competentes. Esta etapa não se aplica às denúncias contra a própria Direção, que seguem exclusivamente a rota externa prevista nesta Política.

XI. Encerramento e retorno

Quando houver contato, a pessoa denunciante receberá retorno objetivo sobre o encerramento. O retorno respeitará a confidencialidade e não dará acesso a dados pessoais de terceiros, ao relato integral ou a detalhes de medidas disciplinares. A impossibilidade de contato será registrada.

XII. Acompanhamento e reabertura

As ações definidas terão responsáveis, prazos e evidências de execução. O caso poderá ser reaberto se surgirem informações relevantes. Riscos de retaliação serão acompanhados após o encerramento conforme a necessidade do caso.

6.6. PRAZOS DE TRATAMENTO

Etapa	Prazo	Aplicação
Confirmação de recebimento	Até 2 dias úteis	Quando houver e-mail ou outro meio de contato disponível.
Triagem inicial	Até 2 dias úteis	Inclui escopo, prioridade, risco imediato e verificação de envolvimento da Direção.

Etapa	Prazo	Aplicação
Denúncia contra a Direção	Até 2 dias úteis	Orientação à pessoa denunciante, quando houver contato, para apresentar o relato diretamente ao órgão externo competente. A Appana não faz o encaminhamento nem apura o caso.
Conclusão da apuração	45 dias corridos	Contados do recebimento do relato.
Casos complexos	Até 90 dias corridos	Prorrogação única de até 45 dias, totalizando no máximo 90 dias, justificada e registrada e comunicada à pessoa denunciante, conforme a seção 6.5, item II.
Suspeita de retaliação	Avaliação prioritária em até 1 dia útil	Sem aguardar a conclusão da denúncia original.

Os prazos são parâmetros internos de gestão. Obrigações legais, contratuais ou determinações de autoridade prevalecerão quando estabelecerem tratamento diferente.

Os prazos de conclusão da apuração não se aplicam às denúncias contra a própria Direção, que seguem a via externa e cuja tramitação fica sujeita às regras e aos prazos do órgão competente.

Se circunstâncias excepcionais impedirem a conclusão de uma apuração interna no prazo máximo de 90 dias, a justificativa, as diligências pendentes, o responsável e a nova previsão deverão ser registrados e, quando houver contato, comunicados à pessoa denunciante sem exposição de informações restritas.

Na ausência ou impedimento da Direção, os relatos aguardam o seu retorno e os prazos desta Política ficam suspensos, salvo situação de risco imediato, que segue a seção 6.2 (autoridades e serviços de emergência). A suspensão será informada à pessoa denunciante quando houver contato.

6.7. PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE DE BOA-FÉ E PREVENÇÃO DE RETALIAÇÕES

A Appana não tolera retaliação contra quem apresenta relato de boa-fé, considere apresentá-lo, seja confundido com denunciante, participe de entrevista, forneça documentos, atue como testemunha ou apoie a apuração. A proteção independe de o relato ser confirmado ao final.

São exemplos de retaliação, quando motivados pela denúncia ou pela cooperação com a apuração:

I. demissão, suspensão, advertência indevida, rebaixamento, transferência desfavorável, redução de responsabilidades, alteração prejudicial de jornada ou remuneração;

II. negação injustificada de promoção, oportunidade, benefício e treinamento;

III. avaliação de desempenho sem fundamento, vigilância excessiva, isolamento, exclusão de reuniões, projetos ou informações necessárias ao trabalho;

IV. assédio, intimidação, ameaça, constrangimento, discriminação, exposição, difamação ou dano à reputação;

V. prejuízo financeiro, comercial, contratual ou à relação com fornecedor, cliente, parceiro ou prestador de serviços;

VI. ameaça ou dano à pessoa, à saúde psicológica, à propriedade ou a pessoas a ela relacionadas.

Não constituem retaliação as medidas legítimas de gestão, desempenho ou disciplina que tenham fundamento independente, proporcional e documentado, nem as medidas razoáveis de proteção adotadas para reduzir riscos. Decisões potencialmente desfavoráveis envolvendo pessoa protegida durante a apuração ou no período de acompanhamento

deverão ter justificativa objetiva e documentada. Se a suspeita de retaliação envolver a própria Direção, será aplicada a rota externa prevista nesta Política.

A Direção avaliará o risco de retaliação na triagem, durante a apuração, após entrevistas sensíveis e no encerramento. Conforme o caso e com cuidado para não transferir à pessoa protegida o ônus da situação, poderão ser adotadas medidas como reforço de confidencialidade, limitação de acesso, alteração temporária de funções ou horários, separação entre pessoas envolvidas e acompanhamento periódico.

A suspeita de retaliação poderá ser relatada pelo próprio Canal e será avaliada em até 1 dia útil, de forma separada da denúncia original. Nos casos tratados internamente em que houver risco identificado, o acompanhamento continuará por período compatível com o caso e, como referência mínima, por seis meses após o encerramento, sem prejuízo de extensão.

6.8. CONSEQUÊNCIAS PARA RETALIAÇÕES E USO DE MÁ-FÉ

Retaliação, ameaça de retaliação, tentativa de identificar denunciante anônimo, quebra indevida de confidencialidade, interferência na apuração ou destruição de evidências constituem violações graves. Confirmada a conduta, poderão ser aplicadas as medidas previstas no Código de Ética e Conduta e nos instrumentos aplicáveis, incluindo:

I. advertência;
II. suspensão;
III. rescisão contratual;
IV. dispensa por justa causa quando cabível;
V. descredenciamento de terceiros; e
VI. comunicação às autoridades competentes.

A responsabilização por retaliação independe do resultado da denúncia original.

A comunicação de fatos não confirmados, por si só, não caracteriza má-fé. A responsabilização por uso indevido do Canal exige elementos que demonstrem que a pessoa sabia que a informação era falsa ou agiu deliberadamente para manipular fatos ou prejudicar alguém. A suspeita de má-fé deverá ser apurada separadamente e com as mesmas garantias de imparcialidade e fundamentação.

6.9. VIGÊNCIA E REVISÃO

Esta Política entrará em vigor após aprovação formal e divulgação. Deverá ser revisada a cada 12 meses e sempre que houver mudanças relevantes no Canal, nas responsabilidades, nos riscos ou nos requisitos aplicáveis.

7. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

7.1. DEMAIS PESSOAS ABRANGIDAS

Comunicar suspeitas conforme o Código de Ética e Conduta, cooperar com as apurações, preservar a confidencialidade, proteger evidências e abster-se de qualquer retaliação, interferência ou divulgação indevida.

7.2. CÍRCULO GOVERNANÇA

Manter esta Política atualizada, promovendo sua revisão a cada 12 meses e sempre que houver mudanças relevantes no Canal, nas responsabilidades, nos riscos ou nos requisitos aplicáveis.

7.3. ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (DPO)

Orientar quanto à privacidade e à proteção dos dados envolvidos, especialmente nos casos de compartilhamento de informações com terceiros ou de tratamento de dados sensíveis. Essa atribuição não transfere automaticamente ao Encarregado a gestão do Canal, a apuração ou o acesso integral aos relatos.

7.4. DIREÇÃO DA APPANA

I. aprovar esta Política e assegurar os meios necessários ao funcionamento do Canal;

II. receber exclusivamente os relatos encaminhados ao e-mail canaldenuncias@appana.com.br e restringir o acesso às informações;

III. registrar cada protocolo, confirmar o recebimento quando houver contato e avaliar prioridade, riscos e medidas imediatas;

IV. realizar a triagem, a apuração e a decisão dos relatos que não sejam dirigidos contra a própria Direção;

V. planejar diligências, preservar evidências, ouvir as pessoas envolvidas e documentar a conclusão dos casos apurados internamente;

VI. definir e acompanhar medidas corretivas, disciplinares, contratuais, preventivas ou de melhoria de controles;

VII. avaliar riscos de retaliação, adotar medidas de proteção e acompanhar sua efetividade;

VIII. acompanhar informações consolidadas e utilizar os resultados para aprimorar controles, treinamentos, políticas e processos.

8. APROVAÇÃO

I. **Sócia-fundadora:** Káritas Ribas


appana
inteligência
em negócios