



CANAL DE ÉTICA E DENÚNCIAS

A **Metta Service Soluções Inteligentes** disponibiliza Canal de Ética e Denúncia externo, independente e terceirizado, destinado ao recebimento de relatos de irregularidades, garantindo imparcialidade, confidencialidade e segurança das informações.

O canal poderá ser utilizado por colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes e pelo público em geral.

Formas de acesso:

- **Telefone (voz):** (65) 99802-5222
- **E-mail:** contato@mettaservice.com

PRINCÍPIOS DO CANAL DE DENÚNCIA

O Canal de Ética e Denúncia observará os seguintes princípios:

- **Confidencialidade:** garantia de sigilo das informações e da identidade do denunciante;
- **Anonimato:** possibilidade de realização de denúncia anônima;
- **Não retaliação:** vedação a qualquer forma de represália contra denunciante de boa-fé;
- **Imparcialidade:** tratamento isento, técnico e independente das denúncias;
- **Acessibilidade:** canal disponível a todos os públicos relacionados à empresa.

OBJETO DAS DENÚNCIAS

Poderão ser reportadas, entre outras, as seguintes situações:

- atos de corrupção, fraude ou suborno;
- irregularidades em processos licitatórios ou contratos;
- violação de normas legais ou regulamentares;
- descumprimento de políticas internas (Integridade, LGPD, QHSE);
- assédio moral ou sexual;
- discriminação de qualquer natureza;
- conflitos de interesse;
- práticas que coloquem em risco a saúde, segurança ou o meio ambiente.



PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS

As denúncias recebidas seguirão, no mínimo, as seguintes etapas:

1. **Recebimento e registro:** formalização da denúncia em sistema próprio;
2. **Análise preliminar:** verificação de admissibilidade e existência de indícios mínimos;
3. **Apuração:** coleta de informações, documentos e evidências;
4. **Direito de manifestação:** garantia de contraditório e ampla defesa aos envolvidos;
5. **Conclusão:** elaboração de relatório técnico com recomendações;
6. **Medidas cabíveis:** aplicação de ações corretivas, disciplinares ou legais;
7. **Monitoramento:** acompanhamento de medidas adotadas e prevenção de recorrências.

PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE

A empresa assegura que:

- não serão admitidas retaliações contra denunciante de boa-fé;
- qualquer tentativa de retaliação será tratada como infração grave;
- a identidade do denunciante será preservada sempre que possível;
- denúncias realizadas de forma responsável serão tratadas com prioridade.

RESPONSABILIDADE E BOA-FÉ

As denúncias devem ser realizadas com responsabilidade e boa-fé, sendo vedado o uso do canal para comunicações falsas, caluniosas ou com finalidade indevida.

DISPOSIÇÕES FINAIS

O Canal de Ética e Denúncia constitui instrumento essencial do Programa de Integridade da empresa, contribuindo para a prevenção de irregularidades, fortalecimento da cultura ética e promoção de um ambiente organizacional seguro, transparente e em conformidade com a legislação vigente.