

	RESOLUÇÃO NORMATIVA (RN)	RN-031/00
EMITENTE	Diretoria de Governança	APROVADA PELA DIRETORIA RN-031/00 – 27/05/2024
ASSUNTO	Tratamento de Denúncias	ABRANGÊNCIA GERAL

1. OBJETIVO

1.1 Esta Resolução Normativa tem como objetivo disciplinar a Política de Tratamento de Denúncias aprovada pela Diretoria, que é parte integrante do Programa de Ética e Integridade do Club Athletico Paulistano – CAP.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Conforme previsão em Política, a sua aplicação abrange todos os associados, membros do Conselho Deliberativo, membros do Conselho Fiscal, membros da Diretoria, membros de Comissões, empregados, atletas, prestadores de serviços, parceiros, ou representantes agindo em nome do CAP, que não poderão alegar desconhecimento das diretrizes aqui previstas. Pode também ser utilizada pelo público externo, não associados, para o registro de ocorrências que violem diretrizes de ética e de conduta.

3. CONTEÚDO

3.1 O processo descrito a seguir trata das etapas de registro, recebimento, análise, acompanhamento, investigação e encaminhamento das denúncias de condutas que violem diretrizes de ética e de conduta, seja por violar algum dispositivo legal, o Estatuto Social, o Código de Ética, bem como suas normas ou políticas internas em vigor.

4. ORIGEM DE DENÚNCIAS

4.1 Comunicações de violações de diretrizes de ética e de conduta do CAP podem ser relatadas ao CAP por associados e não associados, incluindo empregados, atletas, terceiros, auditorias internas ou externas, contingências legais, questionamentos de órgãos reguladores, fiscalizações, dentre outros.

- 4.2 Canal CAP de Integridade: O CAP disponibiliza ao público interno e externo, associado ou não, uma plataforma eletrônica gratuita e confidencial para recebimento de denúncia, acessível por telefone, *website* e aplicativo móvel. O Canal CAP de Integridade é administrado por empresa externa com especialização técnica, reputação, estrutura e experiência apropriada, garantindo o anonimato e sigilo quanto à identidade do denunciante.
- 4.3 Toda e qualquer pessoa do CAP que receba a informação de condutas que violem diretrizes de ética e de conduta deve orientar o(a) denunciante a registrar uma denúncia no canal externo, o Canal CAP de Integridade.
- 4.4 Todos os relatos registrados no Canal CAP de Integridade serão devidamente apurados com imparcialidade e metodologia, garantindo o sigilo da identidade do denunciante que se identificar.
- 4.5 Todo(a) denunciante deve fazer uso do canal de maneira responsável, e o não cumprimento do princípio de boa-fé sujeitará os infratores a ações disciplinares ou contratuais, sem prejuízo de medidas civis e criminais aplicáveis.

5. REGISTRO DA DENÚNCIA

- 5.1 Para registrar uma denúncia, a pessoa deve utilizar um dos seguintes meios:
- 5.1.1 Website: www.contatoseguro.com.br/paulistano
- 5.1.2 Telefone: 0800-800-1102
- 5.1.3 Aplicativo: Contato Seguro
- 5.2 O Canal CAP de Integridade também pode ser acessado a partir da página principal do site do Clube, bem como por meio da leitura de *QR Code* em comunicados e sinalizações nas áreas de circulação e áreas comuns do Clube.
- 5.3 Caso o(a) denunciante queira fazer uso do direito ao sigilo de sua identidade e dados pessoais, a empresa gestora deve assegurar e garantir esse direito, não sendo permitido que esses dados sejam divulgados, nem mesmo à área de Governança do CAP ou qualquer outra, conforme estabelecido e garantido em contrato.

- 5.4. Todo(a) denunciante deve fazer uso do canal de maneira responsável e o não cumprimento do princípio de boa-fé sujeitará os infratores às medidas disciplinares ou contratuais.
- 5.5. Quando da realização da denúncia no Canal CAP de Integridade, o(a) denunciante pode optar por manter sua identidade sob sigilo, tendo então seu nome e dados pessoais preservados.
- 5.5.1 O procedimento de apuração será realizado de forma sigilosa e deverá envolver o número de pessoas necessários para a investigação, sem prejuízo da qualidade e confiabilidade do processo, evitando interferências que possam afetar o processo de apuração.
- 5.5.2 Os profissionais do CAP que atuem na investigação de denúncias devem assinar termos de confidencialidade. Da mesma forma, os profissionais de empresas especializadas que venham a ser contratadas para conduzir investigações ou realizar alguma diligência, devem se obrigar a tratar os temas com sigilo e confidencialidade, devendo constar essa obrigação expressamente dos contratos de prestação de serviços.
- 5.5.3 Todos os que participem do processo de investigação, como as testemunhas, as pessoas de outras áreas do CAP que podem ser solicitadas a contribuir (como previsto no item 9.3 abaixo) e todos aqueles que participem dos processos de apreciação devem assinar termos de confidencialidade, se obrigando a garantir o sigilo e a confidencialidade dos temas abordados durante a investigação.
- 5.5.4 Ainda que o(a) denunciante opte por se identificar no ato do registro da denúncia ou ao longo do processo de investigação, seu nome será mantido em sigilo durante o processo de apuração ou no encaminhamento do caso para apreciação e deliberação pelos órgãos competentes.
- 5.6 O(a) denunciante deve fornecer o máximo de informações disponíveis, com o objetivo de ajudar com o processo de apuração.

6. RECEBIMENTO DAS DENÚNCIAS E COMPETÊNCIAS DE INVESTIGAÇÃO

- 6.1. As denúncias recebidas diretamente no Canal CAP de Integridade serão distribuídas para tratativa conforme matriz de responsabilidade, garantindo assim que não haverá conflito de interesse entre os envolvidos no processo de apuração.
- 6.1.1. As denúncias que envolverem como denunciados empregados da área de Governança serão recebidas e investigadas pelo Presidente da Diretoria.
- 6.1.2. Exceção feita às denúncias em que empregados da área de Governança sejam os denunciados, a área de Governança é a área com atribuição exclusiva de receber e tratar os registros das denúncias.
- 6.1.3. Para as denúncias que envolverem associados, Diretores ou Conselheiros na condição de averiguados, serão registradas a maior quantidade de dados e informações disponíveis, com o objetivo de ajudar o processo de apuração, oficiando-se imediatamente à Secretaria do CAP que designará um Diretor Secretário para acompanhar o processo investigativo envolvendo associados ou, à Presidência do Conselho para designação, se aplicável, de Conselheiro para acompanhar o processo investigativo envolvendo Diretores ou Conselheiros.
- 6.2. Para as denúncias que forem incompletas ou cujo elementos não sejam suficientes para o seguimento da apuração, a área de Governança solicitará ao(à) denunciante as informações complementares necessárias por meio da plataforma utilizada para registro da denúncia e que permitam apuração dos fatos. Nesses casos, o prazo para retorno será de 45 (quarenta e cinco) dias. Após esse prazo, se não ocorrer manifestação do(a) denunciante, a ocorrência é encerrada na plataforma.

7. CRITICIDADE DA DENÚNCIA

- 7.1 As denúncias registradas pelo Canal CAP de Integridade são tratadas de acordo com sua criticidade e complexidade.
- 7.2 A prioridade das denúncias é determinada conforme a data de registro no Canal CAP de Integridade e a criticidade da manifestação é definida pela área de Governança com base na relevância do tema ali abordado e no potencial impacto ao CAP.

8. PRAZO

- 8.1 O prazo para conclusão das investigações de denúncias registradas no Canal CAP de Integridade é de 90 (noventa) dias. Contudo, se houver necessidade de prorrogação, tal fato deve ser informado à Diretoria de Governança e registrado no Canal para acompanhamento do(a) denunciante.

9. INSTAURAÇÃO DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO PELA ÁREA DE GOVERNANÇA

- 9.1 Recebido o registro do Canal CAP de Integridade e havendo elementos para admissibilidade da denúncia, a Diretoria de Governança dará início ao procedimento investigativo, por meio de um comitê de investigação composto por empregados do CAP com experiência e habilidade técnica ou por contratação de empresa independente e especializada.
- 9.2 Definido o comitê de investigação e/ou o investigador terceirizado, a Diretoria de Governança definirá ou aprovará o plano de investigação.
- 9.3 Nos casos em que seja necessário, o comitê de investigação e/ou investigador terceirizado, mantendo o absoluto sigilo do conteúdo da denúncia, poderão solicitar o suporte de outras áreas do CAP, tais como Tecnologia, Fiscalização, Recursos Humanos, Jurídico e Controladoria, para requerer elementos que possam contribuir para as análises.

9.4 Norteados pela máxima “a denúncia é mais importante que o denunciante”, apenas os profissionais da área de Governança terão acesso ao relatado pelo denunciante. As demais áreas citadas contribuirão com as informações e documentos solicitados pela área de Governança. Ainda assim, qualquer pessoa que tenha acesso a informações confidenciais, deverá assinar um termo de confidencialidade com o propósito de evitar o vazamento de informações e a exposição indevida das pessoas mencionadas nas denúncias.

10. AÇÕES IMEDIATAS

10.1 Interrupção cautelar de irregularidades confirmadas: Sempre que a denúncia versar sobre irregularidades em curso e houver elementos probatórios hábeis para a confirmação imediata do ali relatado, a Diretoria de Governança deve acionar a Presidência para avaliação e deliberação sobre medidas cautelares para pronta interrupção das irregularidades, bem como os procedimentos e os prazos de vigência dessas medidas.

10.2 Procedimentos prévios: Assim que iniciar o processo de investigação da denúncia, para se evitar o julgamento prévio, garantir a presunção de inocência e a proteção a todos os envolvidos, deverá ser solicitado ao departamento de Recursos Humanos que congele temporariamente as movimentações no quadro funcional do departamento envolvido, devendo ser informado pelo RH qualquer solicitação de demissão, admissão, movimentação interna ou promoção ali realizada. Tal medida se destina à garantia das investigações, coibindo quaisquer retaliações ao(s) denunciante(s) e ao(s) ao investigado(s) bem como evitar quaisquer ações que visem dificultar o processo de investigação.

11. CONDUÇÃO DO PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO

11.1 O processo de apuração será precedido de plano de investigação a ser aprovado pela Diretoria de Governança, com as seguintes informações:

11.1.1 Conteúdo da denúncia dividido por tópicos, com local, data e horário do ocorrido, quando e se possível;

- 11.1.2 Lista de pessoas investigadas, bem como o histórico em outras denúncias, inconclusivas ou em andamento a elas relacionadas;
 - 11.1.3 Objeto de apuração;
 - 11.1.4 Descrição de eventual infração ao dispositivo normativo;
 - 11.1.5 Lista dos registros e documentos existentes no momento do início do processo de apuração e que devem ser analisados;
 - 11.1.6 Lista de potenciais entrevistados.
- 11.2 Se, durante a investigação, for necessária a realização de diligências destinadas a reunir elementos de prova e que envolvam a coleta ou a vistoria de bens, equipamentos e espaços corporativos ou ainda o monitoramento ou rastreamento de informações, bases de dados e/ou comunicações, tais medidas deverão atender, ao menos, os seguintes requisitos:
- 11.2.1 A natureza da diligência e as razões de sua necessidade devem ser formalmente descritas, justificadas e aprovadas pela Diretoria de Governança;
 - 11.2.2 As diligências se restringem, exclusivamente, aos bens, equipamentos, bases de dados e espaços corporativos de propriedade do CAP, sendo possível o monitoramento e rastreamento de informações trocadas por meio dos dispositivos e meios de comunicação corporativos disponibilizados aos empregados e terceiros pelo CAP;
 - 11.2.3 Quando da realização dessas diligências deverá ser lavrado relatório que será encartado aos relatório da investigação e que descreverá as ações e/ou procedimentos realizados, os equipamentos ou bens apreendidos, os espaços vistoriados, ou o monitoramento ou rastreamento de dados e informações realizados, a data e horário de início e término da diligência e a identificação dos profissionais do CAP ou terceirizados nela envolvidos.

12. ENTREVISTAS

- 12.1 Entrevistas podem acontecer com intuito de obter mais informações que ajudem no entendimento e apuração ou com o objetivo de confirmar os fatos.
- 12.2 Previamente à entrevista, e sempre que necessário, os entrevistadores devem elaborar um roteiro de perguntas a serem realizadas (de modo a evitar esquecimento ou desvio de assuntos), assim como fazer uma avaliação prévia do local, horário e tempo necessário para execução da entrevista.
- 12.3 As entrevistas devem ser conduzidas de forma cordial e respeitosa, com portas destrancadas e gravadas com o prévio conhecimento por parte do entrevistado. Sempre que a entrevista não puder ser gravada, será gerado o relatório com as principais informações coletadas e todos os participantes do processo devem assinar, confirmando as declarações nele contidas.
- 12.4 Durante a entrevista é necessário reforçar sobre a confidencialidade das informações por todas as partes e solicitar que o entrevistado assine o termo de confidencialidade que ficará arquivado juntamente ao seu prontuário ou juntamente ao processo investigativo, conforme o caso, sempre de forma a preservar a segurança, sigilo e controle de acesso à informação.

13. RELATÓRIO DE CONCLUSÃO DE INVESTIGAÇÃO

- 13.1 Concluída as análises pela Diretoria de Governança, por meio de seu comitê de investigação ou por investigador terceirizado, será emitido um relatório de investigação, que será submetido à apreciação das esferas competentes para avaliação e deliberação sobre as medidas cabíveis.
- 13.2 O relatório de investigação deverá conter, no mínimo, o seguinte:
- 13.2.1 Breve resumo da denúncia e a descrição dos fatos investigados;
 - 13.2.2 A identificação das partes envolvidas e o grau/natureza de sua participação, garantindo o sigilo a identidade do(a) denunciante;

- 13.2.3 A descrição dos procedimentos e metodologia de investigação e das diligências realizadas e provas coletadas para apuração dos fatos;
- 13.2.4 Conclusões sobre grau de participação de cada pessoa envolvida nos fatos apurados;
- 13.2.5 Dispositivos das regras internas do CAP (Estatuto Social, regulamentos, resoluções normativas etc.) e/ou das normas legais ou contratuais que, em tese, foram violadas, na hipótese de confirmação de elementos da denúncia;
- 13.2.6 Outras observações pertinentes à investigação;
- 13.2.7 Pessoas a serem comunicadas e eventuais sugestões de melhorias de processos.

14. FINALIZAÇÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO

- 14.1 A Diretoria de Governança é órgão que integra a Diretoria Executiva e pela natureza de suas atribuições tem atuação independente, mas não se configura como órgão de deliberação.
- 14.2 É de responsabilidade da Diretoria de Governança o tratamento da denúncia de associados ou não associados e, ao final do processo de apuração, quando confirmado o fato, submeter o relatório de investigação para o órgão responsável pela avaliação e deliberação de eventuais medidas cabíveis.
- 14.3 Quando não confirmado, inconclusivo ou inaplicável ao Canal CAP de Integridade é responsabilidade da Diretoria de Governança proceder com o encerramento da denúncia.
- 14.4 A partir da deliberação do órgão responsável pelo julgamento e aplicação das medidas cabíveis ou encerramento da ocorrência pela Diretoria de Governança, compete ao profissional de área de Governança realizar as seguintes tarefas:

- 14.4.1 Registrar as ações mitigatórias;
 - 14.4.2 Anexar o relatório final e todas as evidências coletadas durante o processo de apuração;
 - 14.4.3 Encerrar a ocorrência no Canal CAP de Integridade;
 - 14.4.4 Manter por pelo menos 5 (anos) os arquivos que embasam o tratamento da denúncia;
 - 14.4.5 Atualizar o RH referente à lista de proteção ou exclusão do congelamento temporário.
- 14.5 Periodicamente, compete ao profissional da área de Governança acompanhar a execução das ações e anexar todas as evidências que garantam que as ações foram executadas.

15. VIGÊNCIA

- 15.1. A presente Resolução Normativa entrará em vigor após sua aprovação em reunião da Diretoria.

Aprovação

Eder do Lago Mendes Ferreira
Presidente da Diretoria

Resolução Normativa elaborada pela Comissão de Normatização

Beatriz Maria de Castro Oliveira (Presidente)

Ana Maria Rocha Conte Paiva

Geraldo Santamaria Filho

Gustavo Gentil de Campos Vergueiro

Maria José Nascimento Corrêa