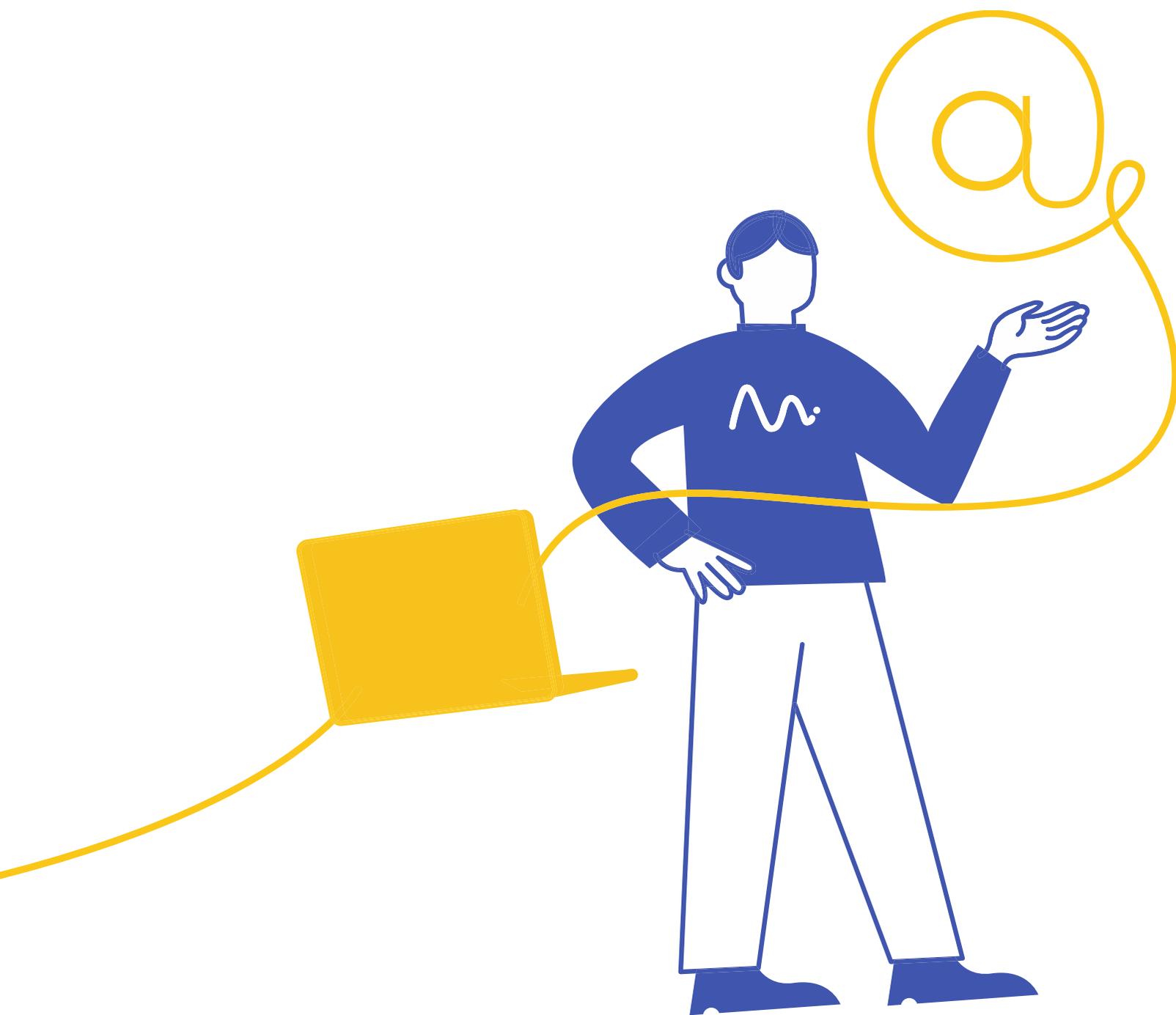




CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL  
POLÍTICA DE USO



## OBJETIVO

O objetivo dessa Política é instruir as pessoas usuárias do **Canal de Escuta Confidencial** da MegaEdu, para que possam registrar relatos de irregularidades e violações ao Código de Conduta de Colaboradores, ao Código de Conduta de Parceiros, ao Código de Conduta de Fornecedores e Prestadores de Serviços, às políticas e demais normas internas das organizações, assim como à legislação vigente, no Brasil e no exterior, aplicáveis.

Essa Política deve ser lida e interpretada em conjunto com o **Código de Conduta** e demais políticas e procedimentos internos relacionadas ao **Programa de Integridade** da MegaEdu.

## APLICABILIDADE

As diretrizes dessa Política se aplicam a todas e todos colaboradores da MegaEdu, em qualquer cargo ou função, sejam conselheiros, no exercício das suas funções, lideranças e colaboradores. Se aplicam também aos terceiros que se relacionam com a MegaEdu, como parceiros, fornecedores e prestadores de serviços, membros das redes, co-investidores ou qualquer público que utilize o Canal de Escuta Confidencial.

## CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL

A MegaEdu disponibiliza ao público interno e externo meios de comunicação seguros e confidenciais, geridos por uma consultoria especializada, em qualquer um dos meios disponíveis:

### TELEFONE

0800-892-2295

### E-MAIL

[escutaconfidencial@helloethics.com](mailto:escutaconfidencial@helloethics.com)

### INTERNET

[www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial)

## DIRETRIZES GERAIS

A MegaEdu acredita em educação pública de qualidade e na formação de lideranças que atuam com impacto social para superar grandes desafios do Brasil,

tendo sempre como referência a conformidade com as normas, sejam internas (como os Códigos de Conduta, políticas, procedimentos e demais normas internas), sejam externas (como constituições, leis, decretos, portarias e demais instrumentos legais dos países onde nos encontramos). Nos apoiamos sempre em nossos Princípios Norteadores, que são inegociáveis.

Esperamos que todos os colaboradores, parceiros, fornecedores, demais pessoas, físicas ou jurídicas, com quem nos relacionamos e impactamos, compartilhem desses princípios. Assim, esperamos também eventuais suspeitas ou ocorrências de inconformidades e condutas impróprias relacionadas ao Programa de Integridade da MegaEdu, que tenham ciência, contribuindo assim por um ambiente de trabalho e de negócios íntegro, ético e transparente.

A MegaEdu se compromete a analisar de forma imparcial e sigilosa todos os relatos recebidos, e assume o compromisso de não aplicar ou aceitar qualquer tipo de retaliação àquele ou àquela que, de boa-fé e visando observar os interesses legítimos das organizações, efetuar relato de indícios ou suspeitas de condutas impróprias. Para saber mais sobre esse compromisso, consulte também a nossa Política de Proteção ao denunciante de boa-fé.

## QUEM PODE UTILIZAR O CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL?

Nosso Canal de Escuta Confidencial está disponível para atender relatos não só de nossos colaboradores, mas também de agentes públicos e demais terceiros com quem nos relacionamos, como parceiros, co-investidores, fornecedores e prestadores de serviços, beneficiários de nossos projetos e ações, entre outros.

## QUAIS TEMAS PODEM SER RELACIONADOS NO CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL?

O Canal de Escuta Confidencial se relaciona diretamente com o Programa de Integridade da MegaEdu. Caso queira saber informações e tirar dúvidas sobre a MegaEdu outro meio de comunicação deve ser acessado: <https://megaedu.org.br/> Assim, podem ser registrados no canal relatos de irregularidades e violações ao Código de Conduta de Colaboradores, ao Código de Conduta de Parceiros, ao Código de Conduta de Fornecedores e Prestadores de Serviços, às políticas e demais normas internas, assim como à legislação vigente, no Brasil e no exterior, aplicáveis à MegaEdu. As questões centrais dos relatos podem estar relacionados a diversos temas, tais como: conflitos de interesses; discriminação ou tratamento desigual; abusos físicos ou morais; assédio moral ou sexual; *bullying*; fraudes internas ou externas; desvios, furtos ou roubos de ativos;

trocas indevidas de brindes, presentes, cortesias e hospitalidades ou qualquer outra vantagem indevida; registros financeiros fraudulentos ou inconsistentes; relacionamento indevido com agentes públicos ou privados; corrupção, suborno e demais condutas lesivas à administração pública nacional ou estrangeira; lavagem de dinheiro e financiamento a terrorismo; projetos que não estejam de acordo com os valores e princípios da MegaEdu; violações a direitos humanos e questões de saúde e segurança do trabalho; questões relacionadas a meio ambiente; violações a segurança da informação e proteção de dados pessoais; violação a direitos autorais e propriedade intelectual; violações a contratos firmados pela MegaEdu; violações a normas nacionais ou internacionais às quais a MegaEdu estejam sujeitas; conluio ou favorecimento indevido de parceiros, fornecedores ou prestadores de serviço; assim como quaisquer outros assuntos que representem situações reais ou potenciais situações que não estejam em conformidade com a nossa missão, visão e princípios, e com as leis que nos regem, seja no Brasil ou no exterior.

## PROIBIÇÃO DE USO PARA RELATOS DE MÁ-FÉ

Quem formaliza, intencionalmente, um relato falso ou simula indícios e evidências para gerar uma apuração, especialmente com o intuito de prejudicar alguém e/ou por má-fé, viola essa Política e está sujeito a medidas disciplinares (veja o item 5), além de não se sujeitar à proteção proposta pela Política de Proteção de Comunicante de Boa-Fé, podendo, ainda, ser responsabilizado por isso.

## O CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL É SEGURO?

O Canal de Escuta Confidencial é seguro e confidencial, geridos por uma consultoria externa especializada contratada para executar essa atividade, que segue protocolos de segurança previamente estabelecidos. Assim, todos os relatos são mantidos de forma confidencial para a proteção das informações e das pessoas a ele relacionadas.

Caso prefira, não há a necessidade de se identificar. Inclusive, o comunicante ao agir de boa-fé é resguardado de retaliações pela nossa Política de Proteção de Comunicante de Boa-Fé.

Os relatos são triados, analisados e, quando pertinente, submetidos ao Comitê de Governança, Riscos e Compliance da MegaEdu, que assume o compromisso de tratar as informações de forma confidencial e célere.

## QUAIS OS MEIOS DISPONÍVEIS PARA UTILIZAR O CANAL DE ESCUTA CONFIDENCIAL?

A ferramenta de recepção de relatos para Canal de Escuta Confidencial foram contratadas de empresa especializada, em três diferentes meios de recepção: uma linha de telefone 0800 gratuita, uma caixa de e-mail exclusiva e um formulário eletrônico disponível na internet.

Todos os relatos formulados são recebidos, registrados e triados por uma equipe de atendentes da empresa independente, a partir de protocolos de segurança, a fim de garantir a máxima segurança e confidencialidade ao processo de gerenciamento do Canal de Escuta Confidencial.

Independente do meio de comunicação utilizado, para que possamos dar andamento aos relatos, é importante que sejam fornecidas todas as informações de que o comunicante dispõe, ou ainda indique onde podemos encontrá-las. Por exemplo:

- Quando ocorreu ou virá a ocorrer os fatos comunicados;
- Em qual organização ocorreu ou ocorrerá os fatos comunicados;
- Nome de pessoas físicas ou jurídicas envolvidas nos fatos comunicados;
- Indicação de documentos, arquivos (como documentos, fotos, vídeos, etc.) e/ou outras pessoas que possam auxiliar na apuração dos fatos comunicados;
- Uma narrativa clara e detalhada contendo a descrição dos fatos comunicados (quanto mais detalhada a informação, melhor para apuração dos fatos).

## Como utilizar a linha 0800 gratuita?

Caso o/a comunicante opte por utilizar o telefone como meio para formular o seu relato, pode efetuar uma ligação de qualquer telefone fixo (residencial, comercial ou público) ou celular para o número 0800-892-2295.

A nossa linha 0800 gratuita está disponível de segunda a sexta-feira, em dias úteis, entre 7h às 19h, com atendimento direto com operadores especializados. Após as 19h e até 07h do dia seguinte, em dias úteis, ou sábados, domingos e feriados, é possível deixar uma mensagem gravada, que na primeira oportunidade será processada pelos operadores especializados.

Ao final da ligação, o atendente informará um Número de Protocolo, com 10 números aleatórios.

**IMPORTANTE!** É importante anotar e guardar o Número de Protocolo em segurança, independente se é anônimo ou não. Se perdido, ele não poderá ser recuperado.

Este Número de Protocolo serve para que o/a comunicante possa acompanhar o andamento de seu relato, receber mensagens sobre eventuais dúvidas ou pedidos de informações adicionais da equipe responsável pela gestão do Canal, ou ainda, para que possa retornar ao canal e completar o seu relato com novas informações que contribuam

com a apuração. Acompanhe o andamento do seu relato ou eventuais questões relacionadas em CONSULTAR PROTOCOLO, disponível no Canal de Escuta Confidencial na internet: [www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial).

### Como utilizar o e-mail exclusivo?

Caso o/a comunicante opte por utilizar um endereço eletrônico (e-mail) como forma para apresentar seu relato, pode enviar uma mensagem de texto e todos os arquivos que entender pertinentes, para [escutaconfidencial@helloethics.com](mailto:escutaconfidencial@helloethics.com). Poderá ser utilizado uma conta de e-mail particular ou corporativo, ou mesmo criar um novo e-mail anônimo, caso prefira não se identificar.

É muito importante que forneça todas as informações que dispõe, ou ainda, indique onde podem ser encontrá-las, como: quando ocorreu ou ocorrerá os fatos comunicados; em qual organização está relacionado; nome das pessoas físicas ou jurídicas envolvidas ou que possuem conhecimento dos fatos; indicação de documentos e outras pessoas que possam auxiliar em demonstrar os fatos; uma narrativa clara e detalhada contendo a descrição dos fatos comunicados (quanto mais detalhada a informação, melhor para apuração dos fatos). Não se deve esquecer de anexar os arquivos (como documentos, fotos, vídeos, etc.) que possam auxiliar na apuração dos fatos comunicados.

Em alguns dias após o envio, o/a comunicante receberá uma resposta por e-mail com um Número de Protocolo, com 10 números aleatórios. É importante que o/a comunicante sempre confira a sua caixa de entrada, de lixo eletrônico ou de *spam*, para se certificar se recebeu o número de número de protocolo.

**IMPORTANTE!** É importante anotar e guardar o Número de Protocolo em segurança, independente se é anônimo ou não. Se perdido, ele não poderá ser recuperado.

Este Número de Protocolo serve para que o/a comunicante possa

acompanhar o andamento de seu relato, receber mensagens sobre eventuais dúvidas ou pedidos de informações adicionais da equipe responsável pela gestão do Canal, ou ainda, para que possa retornar ao canal e completar o seu relato com novas informações que contribuam com a apuração. Acompanhe o andamento do seu relato ou eventuais questões relacionadas em CONSULTAR PROTOCOLO, disponível no Canal de Escuta Confidencial na internet: [www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial).

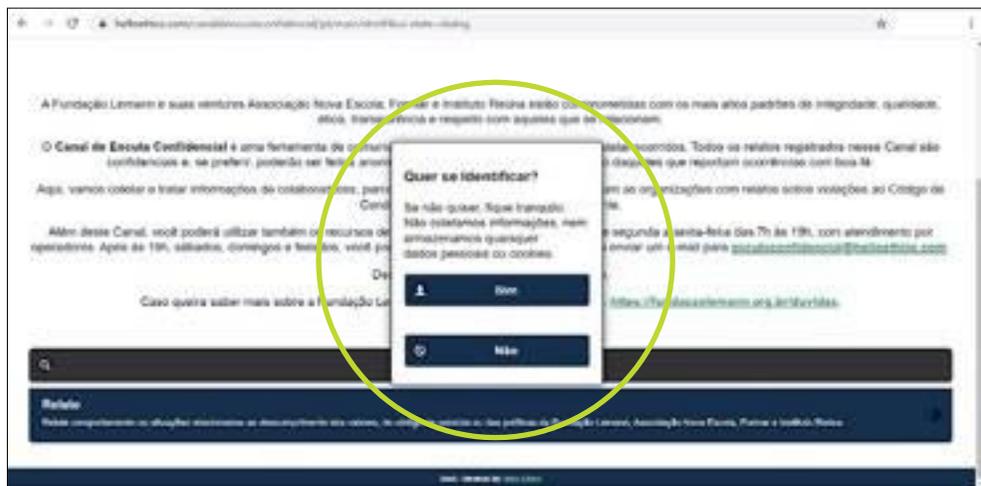
### Como utilizar o formulário eletrônico (web)?

Caso o/a comunicante opte por utilizar o formulário eletrônico como meio para realizar seu relato, este pode acessar o endereço [www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial). Veja o passo a passo da utilização do formulário.

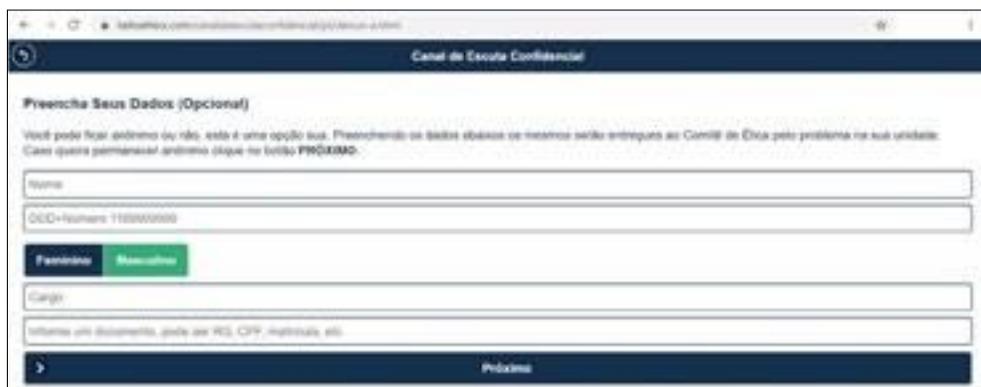
Ao acessar o link, o/a comunicante irá receber a página inicial, com informações do Canal de Escuta Confidencial. Após ler as informações disponíveis, é necessário ir ao fim da página e clicar em “RELATO”:



Ao clicar em “RELATO”, uma janela abrirá, questionando se o/a comunicante pretende se identificar:



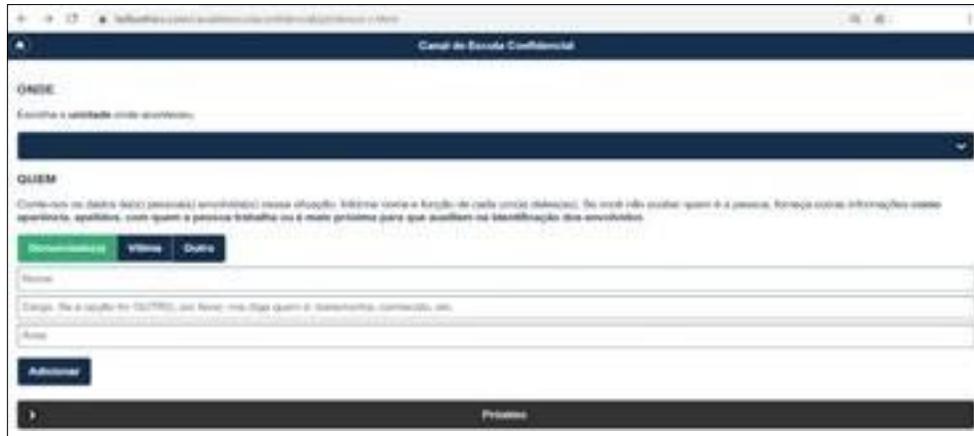
Caso o/a comunicante clique em “NÃO”, indicando que não pretende se identificar, o sistema direciona diretamente para a fase de registro do relato (a qual veremos mais adiante). Caso clique em “SIM” e opte por se identificar, a seguinte tela se abre, solicitando seus dados pessoais:



Ao preencher os dados e clicar em “PRÓXIMO” na parte inferior da tela, o sistema direciona para a fase de registro do relato. A fase de registro, independentemente se o/a comunicante optou por se identificar, é dividida em três blocos: “QUANDO”, “ONDE e QUEM”, e “O QUE ACONTECEU”. Na tela “QUANDO”, há diversas opções que podem ou não ser preenchidas. Caso o/a comunicante relate uma situação de que disponha detalhes como datas e horários ou períodos, pode selecionar as opções pertinentes e informar com precisão dia e horário em que ocorreu (ou irá ocorrer) a irregularidade. Porém, se o/a comunicante não dispuser de nenhuma informação específica como datas e horários, pode optar por clicar em “NÃO SEI” e seguir para o fim da tela, onde deve clicar em “PRÓXIMO”:



Ao clicar em "PRÓXIMO", a tela "ONDE E QUEM" se abrirá:



No campo "ONDE" é possível selecionar a organização: 'MEGAEDU'.



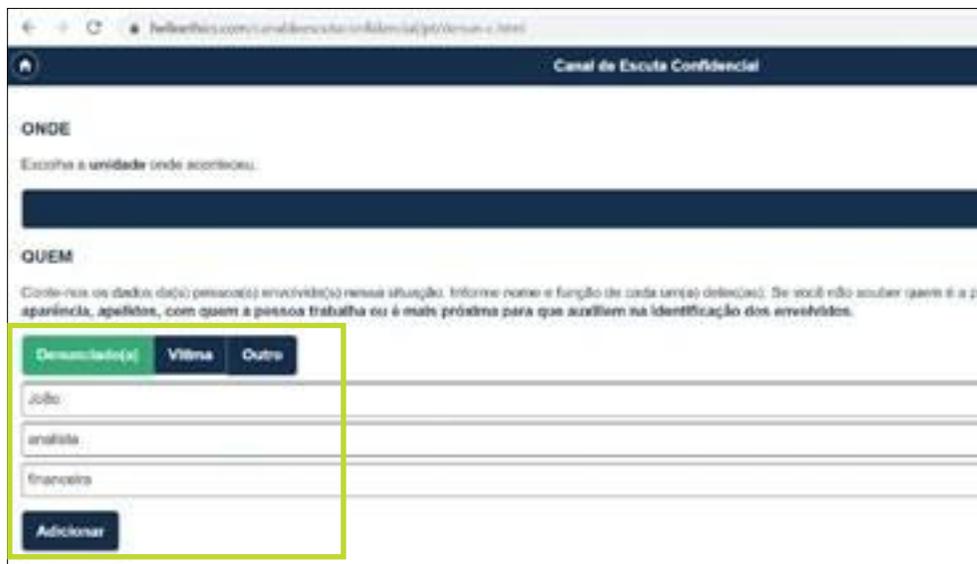
Logo abaixo, na mesma tela, o usuário segue com o preenchimento do campo "QUEM". É importante frisar que este campo tem três tipos diferentes de identificação: "QUEM COMETEU O ATO", "QUEM FOI PREJUDICADO" e "OUTRO". Se for o caso, a pessoa comunicante poderá identificar no campo "DENUNCIADO", as pessoas que supostamente são responsáveis pela prática das condutas relacionadas aos fatos comunicados. No campo "VÍTIMA", poderá identificar as pessoas que eventualmente sofrem alguma consequência negativa em razão dos fatos comunicados. Por fim, no campo "OUTROS", poderá identificar outras pessoas que possam ter alguma relação com os fatos comunicados, como exemplo as testemunhas, mas que não se enquadrem como "DENUNCIADO" ou "VÍTIMA".

Como pode haver mais de uma pessoa relacionada em cada campo, é importante que a pessoa comunicante indique todas elas. Para cadastrar diversas pessoas ou empresas envolvidas no relato, é simples; é preciso selecionar a participação do indicado (denunciado, vítima ou outro), e proceder com o preenchimento dos campos posteriores (nome, cargo e área).



Vamos demonstrar um exemplo de um relato fictício citando três pessoas:

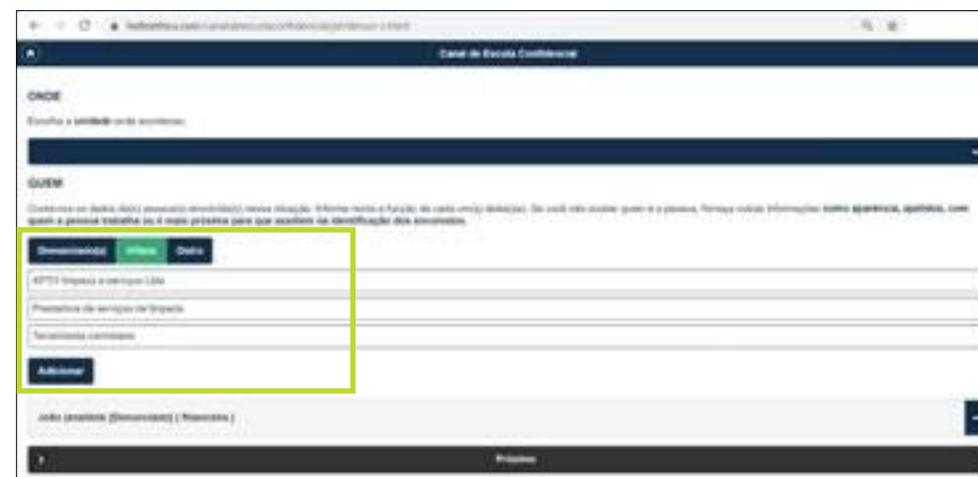
- João, denunciado, analista da área financeira;
- Empresa XPTO, vítima, prestadora de serviços de limpeza;
- Maria, testemunha, colaboradora da área de TI.



Ao clicar em “Adicionar” a tela atualiza e se apresenta da seguinte maneira:



Posteriormente, na mesma página, cadastra-se os outros envolvidos:



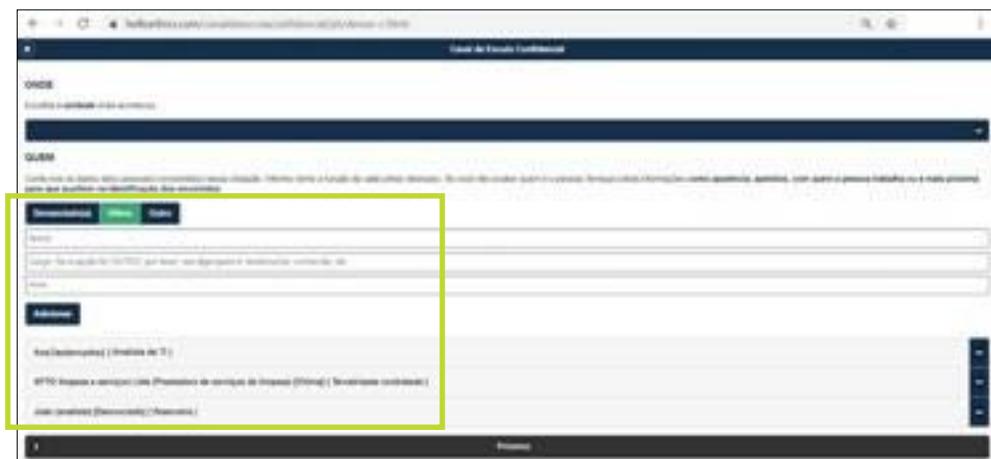
Ao clicar em “Adicionar” a tela atualiza e se apresenta da seguinte maneira:



E por fim, o cadastro do último envolvido:



Ao clicar em “ADICIONAR” a tela atualiza. Todas as pessoas cadastradas aparecem na tela para o controle da pessoa comunicante, para que não se esqueça de citar nenhum dos envolvidos.



É possível também que a pessoa comunicante remova uma ou mais pessoas que cadastrou de forma equivocada, clicando no sinal de “menos” (-) do lado direito do nome cadastrado:



Há situações em que a “VÍTIMA” dos fatos seja a própria MegaEdu. Em outros casos, pode não haver uma “VÍTIMA” identificada ou “OUTROS” relacionados aos fatos comunicados. Nestes casos, se a pessoa comunicante não souber identificá-los ou não existirem pessoas relacionadas, não será preciso cadastrar ninguém. Mas é importante que a pessoa comunicante forneça máximo de informações possíveis sobre os fatos quando redigir seu relato, para que a apuração consiga abranger a dimensão máxima da situação a ser analisada. Ao finalizar o cadastro de todos os envolvidos, a pessoa comunicante deve clicar em “PRÓXIMO”, na parte inferior da tela. Na sequência, passa à última fase do relato, na tela “O QUE ACONTECEU”. Nessa tela, a pessoa comunicante deve fornecer todas as informações de que dispõe, citando nomes, datas, locais, documentos e todo e qualquer

dado que seja relevante não só para auxiliar na compreensão da situação que está relatando, como também auxiliar na busca de confirmação das alegações apresentadas. Ainda, é possível selecionar opções se os fatos comunicados aconteceram “COMIGO”, “ME CONTARAM”, “OUVI” ou “EUVI”. Importante fazer a seleção de uma das opções.

Em seguida, há espaço para que a pessoa comunicante adicione arquivos como documentos de texto ou outros formatos (fotos, áudios, vídeos, planilhas etc.). Caso disponha de arquivos que auxiliem na compreensão do caso, a pessoa comunicante não deve deixar de anexá-los e enviá-los, uma vez que eles podem agilizar a processo apuração e elucidação dos fatos comunicados.



Uma vez preenchidos todos os campos pertinentes, a pessoa comunicante deve clicar em “SALVAR” no fim da tela, e a página de “PROTOCOLO” será exibida:



Um Número de Protocolo com 10 (dez) números aleatórios será exibido no centro superior da tela.

**IMPORTANTE!** É importante anotar e guardar o Número de Protocolo em segurança, independente se é anônimo ou não. Se perdido, ele não poderá ser recuperado.

Este Número de Protocolo serve para que a pessoa comunicante possa acompanhar o andamento de seu relato, receber mensagens sobre eventuais dúvidas ou pedidos de informações adicionais da equipe responsável pela gestão do Canal, ou ainda, para que possa retornar ao canal e completar o seu relato com novas informações que contribuam com a apuração. Acompanhe o andamento do seu relato ou eventuais questões relacionadas em CONSULTAR PROTOCOLO, disponível no Canal de Escuta Confidencial na internet: [www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial).

Na parte inferior da página há a opção “SIM, QUERO RECEBER UM AVISO”. Ao optar por receber um aviso, a pessoa comunicante precisa cadastrar seus dados para contato, que são geridos pela empresa terceirizada e não serão compartilhados à MegaEdu.

### Como posso consultar o andamento por meio do Número de Protocolo?

Ao concluir o relato em qualquer dos meios disponíveis (0800, e-mail ou formulário eletrônico), a pessoa comunicante receberá um Número de Protocolo com 10 (dez) números aleatórios e poderá acompanhar o andamento ou eventuais questões relacionadas em CONSULTAR PROTOCOLO, no endereço do canal na internet: [www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial](http://www.helloethics.com/canaldeescutaconfidencial).



Ao clicar em “CONSULTAR PROTOCOLO” a tela a seguir se abre:



A pessoa comunicante precisa inserir os 10 dígitos de seu Número de Protocolo e clicar em “PRÓXIMO”. Assim, será direcionada à área para acompanhar o andamento de seu relato, receber mensagens sobre eventuais dúvidas ou pedidos de informações adicionais da equipe responsável pela gestão do Canal, ou ainda, para que possa retornar ao canal e completar o seu relato com novas informações que contribuam com a apuração.

**IMPORTANTE!** Sempre que possível, retorne ao canal para consultar seu Número de Protocolo. Informações importantes podem estar aguardando você!

## O QUE ACONTECE COM QUEM VIOLA ESSA POLÍTICA?

Caso sejam constatadas violações às disposições dessa Política, poderão ser aplicadas medidas disciplinares cabíveis, como previsto na legislação trabalhista (advertência, suspensão ou demissão) para os colaboradores, e medidas contratuais ou jurídicas a terceiros, mas não se limitando a elas.

### RESPONSABILIDADES

A responsabilidade pela gestão, monitoramento, aplicação e atualização desta Política é do *Compliance Officer* da MegaEdu e de supervisão do Comitê de Governança, Riscos e Compliance.

### ACEITAÇÃO DA POLÍTICA

Todo colaborador ou comunicante que formular um relato no Canal, deve analisar essa Política e comprometer-se em aderir seus termos e condições. Para isso, a política é publicada no site da MegaEdu e no site do próprio Canal de Escuta Confidencial.

### DEFINIÇÕES

Canal de Escuta Confidencial: meios de comunicação seguros e confidenciais, geridos por uma consultoria especializada, disponibilizados pela MegaEdu e suas organizações associadas ao seu público interno e externo, em caso de dúvidas, sugestões, reclamações ou suspeitas de violação à legislação, ao Código de Conduta ou às políticas e demais normas das organizações.

Código de Conduta: principal política da relacionada ao Programa de Integridade da MegaEdu e suas organizações associadas, em que dispõe sobre diretrizes gerais de comportamento das pessoas que fazem parte ou se relacionam com as organizações. É direcionado a diferentes públicos: Colaboradores, Parceiros, Fornecedores e Prestadores.

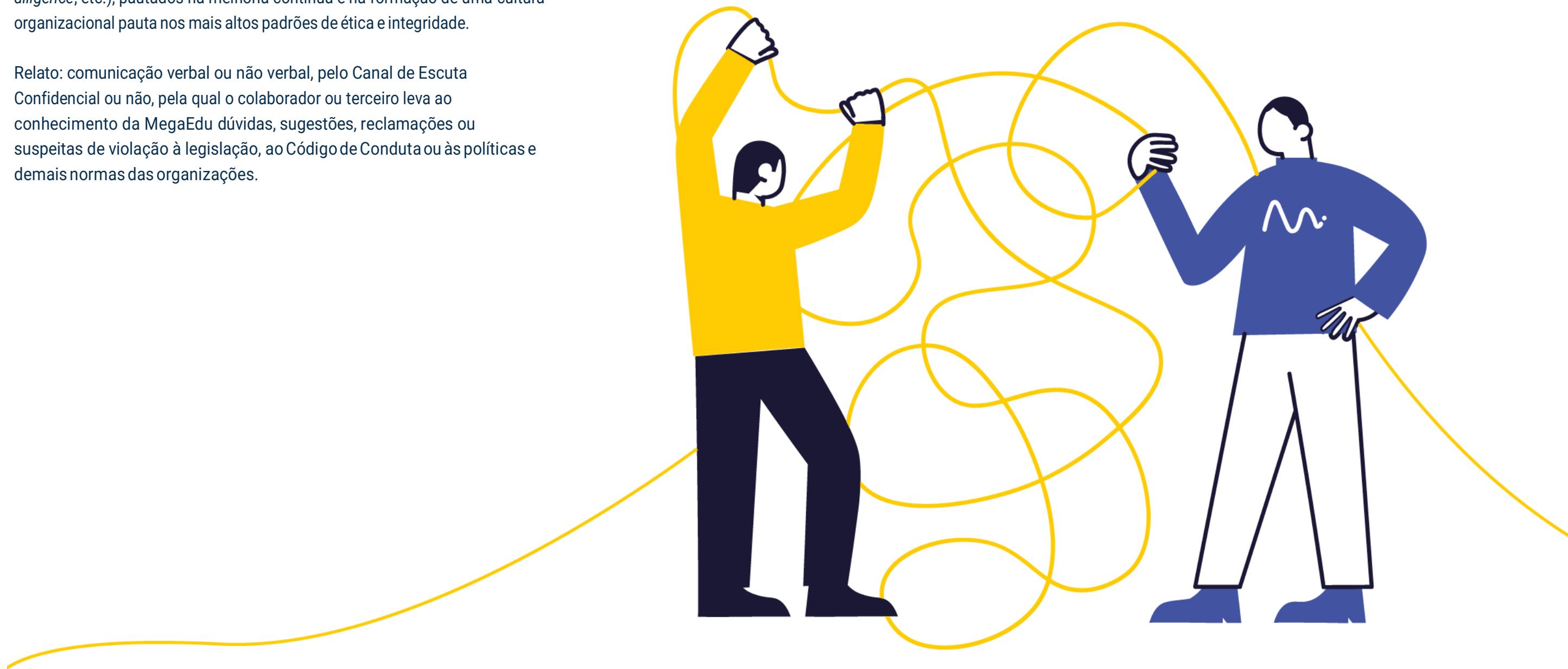
Comitê de Governança, Riscos e Compliance: órgão colegiado, devidamente constituído, que coordena e direciona as ações relacionadas à implementação e gestão das melhores práticas de Governança Corporativa, Gerenciamento de Riscos e do Programa de Integridade da MegaEdu. Delibera questões estratégicas, fiscaliza a execução de projetos, institucionaliza e fomenta discussões e estruturas relativas às referidas temáticas, de modo a aplicar, zelar e fazer valer a missão, a visão e os princípios das organizações, para estimular e desenvolver a sua cultura organizacional.

Pessoa comunicante ou usuária do Canal: aquela pessoa que leva ao conhecimento da MegaEdu dúvidas, sugestões, reclamações ou suspeitas de violação à legislação, ao Código de Conduta ou às políticas e demais normas das organizações.

Política de Proteção de Comunicante de Boa-Fé: Política interna que faz parte do Programa de Integridade da MegaEdu que formaliza e dá publicidade ao princípio da não retaliação e da proteção ao comunicante de boa-fé, com relação a todos os relatos recebidos pelo Canal de Escuta Confidencial.

Programa de Integridade: conjunto de mecanismos e processos internos, sistematizados e metodologicamente estabelecidos e geridos, voltados para a prevenção, detecção e respostas aos riscos de *compliance* das organizações (por exemplo: avaliação e gestão de riscos de *compliance*; código de conduta, políticas e procedimentos internos; canal de escuta confidencial, apurações internas; comunicações e treinamentos, *due diligence*, etc.), pautados na melhoria contínua e na formação de uma cultura organizacional pautada nos mais altos padrões de ética e integridade.

Relato: comunicação verbal ou não verbal, pelo Canal de Escuta Confidencial ou não, pela qual o colaborador ou terceiro leva ao conhecimento da MegaEdu dúvidas, sugestões, reclamações ou suspeitas de violação à legislação, ao Código de Conduta ou às políticas e demais normas das organizações.





**MegaEdu**