

# RELATÓRIO DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE

Gestor responsável: **Fernanda de Albuquerque Gomes.**

Data: 16/12/2022

Assunto: **Relatório de Compliance e Integridade 2022.**

**Resumo do relatório:** O presente relatório tem por objetivo reportar à Diretoria e demais partes interessadas sobre as principais ações desenvolvidas no Programa de Compliance e Integridade nos exercícios 2021 e 2022.

## SUMÁRIO

<b>1. OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
<b>2. O PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE DA DIGIVOX</b> .....	<b>3</b>
<b>3. MENSAGEM DOS CÔMITES DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS E DE ÉTICA E INTEGRIDADE</b> .....	<b>5</b>
<b>4. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO EXERCÍCIO 2021 E 2022</b> .....	<b>6</b>
4.1. Suporte da Alta Administração .....	<b>6</b>
4.2. Avaliação de Riscos .....	<b>7</b>
4.3. Controles Internos .....	<b>8</b>
4.4. Código de Ética e Conduta e Políticas de Compliance .....	<b>8</b>
4.5. Canal de Denúncias .....	<b>9</b>
4.6. Investigações Internas .....	<b>10</b>
4.7. Due Diligence .....	<b>10</b>
4.8. Monitoramento e Auditoria .....	<b>11</b>
4.9. Treinamento e Comunicação .....	<b>11</b>
4.10. Diversidade e Inclusão .....	<b>12</b>
<b>5. PRÓXIMOS PASSOS</b> .....	<b>13</b>

# 1. OBJETIVO

O presente relatório tem por objetivo reportar à Diretoria, Clientes, Colaboradores e demais partes interessadas sobre as principais ações desenvolvidas no **Programa de Compliance e Integridade nos exercícios 2021 e 2022**.

## 2. O PROGRAMA DE COMPLIANCE E INTEGRIDADE DA DIGIVOX

A Digivox instituiu em 2021 o **Programa de Compliance e Integridade Corporativa**, pautado nas melhores práticas de **Governança Corporativa**. O Programa objetiva estar em conformidade com as leis e regulamentos externos e internos, além de promover a **cultura da ética e integridade, Privacidade e Proteção de dados pessoais e Segurança da Informação**, em consonância com as diretrizes estratégicas da empresa.

Além da promoção da cultura de conformidade, ética e integridade o Programa tem como propósito proporcionar segurança e mitigar riscos, otimizar os processos e reduzir custos, promovendo a melhoria contínua, preservando a imagem da Digivox e de seus colaboradores, contribuindo assim para a missão de entregar soluções inovadoras que melhorem a experiência do cliente por meio de uma equipe comprometida e parcerias estratégicas.

O Programa foi desenvolvido em consonância com a **lei anticorrupção nº 12.846/13 e LGPD** estruturado em 05 pilares, que são a base para viabilizar a implementação e execução das ações, veja os pilares do Programa:



Os pilares seguem sendo implementados e aperfeiçoados constantemente e serão detalhados no decorrer deste relatório.

Os registros constantes neste relatório demonstram o compromisso da **DIGIVOX** por meio de seus dirigentes, com a conformidade, integridade e transparência.

### 3. MENSAGEM DOS CÔMITES DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DE DADOS E DE ÉTICA E INTEGRIDADE

É com muita alegria que reportamos as ações implementadas pelo **Programa de Compliance e Integridade nos ciclos 2021 e 2022**. Certos de que o reconhecimento da DIGIVOX como uma empresa íntegra agrega valor à organização, diversas ações voltadas a melhoria dos Controles Internos, Gestão de Riscos e promoção da Conformidade e Integridade passaram fazer parte dos processos da DIGIVOX neste período.

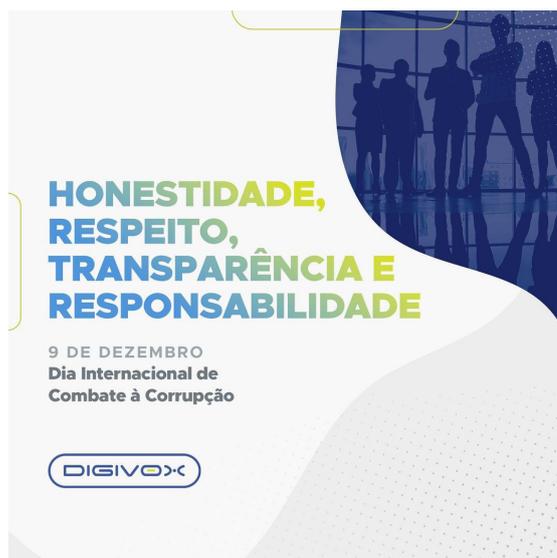
Todas as ações implementadas e previstas visam em última instância a oferta de soluções confiáveis para os nossos clientes, além de contribuírem para uma sociedade melhor, com pessoas e empresas cada vez mais integras.

A estrutura de Compliance da Digivox é formada pelo **Cômite de Segurança e Privacidade de Dados e pelo Cômite de Ética e Integridade** o qual reportam-se a Direção e administrativamente ao CEO, o que garante a independência, autonomia e efetividade do Programa.

## 4. AÇÕES DESENVOLVIDAS NO EXERCÍCIO 2021 E 2022

### 4.1- SUPORTE DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Alta Administração está comprometida com o **Programa de Compliance e Integridade**. Este compromisso pode ser observado por meio do Planejamento Estratégico da empresa que vincula e acompanha a implementação do Programa junto aos seus objetivos. Além da participação ativa nas **ações e treinamentos de Compliance**, bem como a participação de representantes dos comitês nas reuniões estratégicas.



No exercício 2021, destaca-se que os conceitos, pilares e iniciativas do Programa de Compliance e Integridade foram apresentados as lideranças e Diretoria, que registraram apoio e autorizaram sua implementação, aprovação do **Código de Ética e Conduta, Canal Denúncia e Política de Diversidade e Inclusão**.

No exercício 2022, diversos normativos foram discutidos e aprovados pela Diretoria incluindo a Política de Segurança da Informação, Revisão da Política de Privacidade, criação do Portal de titular de dados e reavaliação dos riscos de segurança da informação e integridade.

## **4.2- AVALIAÇÃO DE RISCOS**

A Digivox identifica, avalia, controla e monitora os riscos institucionais que podem afetar positiva ou negativamente os objetivos e processo de trabalho nos níveis estratégicos, tático e operacional.

No exercício 2021 foi instituída a metodologia de avaliação de riscos, que subdivide os riscos em 06 categorias (Estratégico, Econômico/Financeiro, Segurança da Informação, LGPD, Regulatório/Jurídico e Compliance). De acordo com a metodologia, foram realizadas entrevistas com os gestores e para a classificação dos riscos, foi elaborado e aprovado o painel de avaliação de riscos do negócio, bem como formalizada a matriz de riscos institucionais/corporativos.

No exercício 2022, os riscos institucionais foram revisados e iniciou-se os trabalhos de implementação dos tratamentos/controles. Por meio de reuniões com os gestores foram listados os controles existentes, bem como os tratamentos pertinentes. Atualmente existem 13 riscos mapeados de nível alto, e os tratamentos serão implementados no próximo exercício.

### 4.3 - CONTROLES INTERNOS

**Os controles internos são um conjunto de medidas adotadas para salvaguardar as atividades da Digivox, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da organização.** As atividades de controle estão expressas em Políticas e e em procedimentos de controle. Na Digivox os controles internos objetivam assegurar a confiabilidade das informações, dados e relatórios produzidos pela empresa; buscar a utilização eficiente dos recursos, com eficácia em sua execução e atender à legislação e às normas internas da operadora e incluem os controles preventivos, detectivos e corretivos adotados, tais como alçadas de aprovação, controle de acesso a recursos e informações, verificações, avaliação de operações, de processos e de atividades dentre outros.

Os controles internos estão disponíveis aos funcionários da Digivox, por meio das plataformas institucionais, tais como intranet, Módulo de Processos do Citrus, Google Drive e Site Institucional.

---

### 4.4 - CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA E POLÍTICAS DE COMPLIANCE

A Digivox possui um conjunto de Políticas e procedimentos padronizados e divulgadas em nosso site institucional, competindo a direção a aprovação da instituição e revisão das **Políticas e do Código de Ética e Conduta.**

Desde 2021 a Digivox iniciou o processo de elaboração e revisão das **Políticas de Segurança, Integridade e do Código de Ética e Conduta.**

Em 2022 foram revisados e aprovados os seguintes normativos:

- Política de Gestão de Riscos– estabelece diretrizes relacionadas à gestão de riscos e controles internos adotados pela Digivox, garantindo a aderência a legislação pertinente, além de estar em consonância com as boas práticas de mercado, bem como disseminar a todos os colaboradores a relevância do comprometimento de cada um em fazer cumprir as orientações aqui trazidas.
- Portal do Titular de Dados – Canal disponibilizado aos titulares de dados pessoais com objetivo de solicitar tratamento de seus dados pessoais.

## 4.5 - CANAL DE DENÚNCIAS

A Digivox instituiu em 2021, o **canal de denúncias**, operado por empresa externa especializada para receber relatos anônimos ou identificados referentes a possíveis violações ao **Código de Ética e Conduta**, às diretrizes presentes nos normativos internos da Digivox, qualquer suspeita de atos ilícitos, irregularidades e comportamentos contrários à ética corporativa ou aos valores exigidos pela organização, atividades inapropriadas e outros casos de desvio de conduta, conflitos de interesses, fraudes, assédio moral ou sexual, suborno, corrupção, práticas de discriminação de qualquer tipo.

Em 2021 e 2022 não foram relatadas nenhuma denúncia no canal

# Estrutura das regras e instrumentos

## Código de Ética e Conduta



## 4.6 - INVESTIGAÇÕES INTERNAS

Está previsto que para todos os relatos recebidos sejam realizadas investigações internas. Os procedimentos de investigação são revestidos de sigilo e buscam verificar a procedência ou não das denúncias formuladas.

As denúncias realizadas por meio do Canal de Denúncias serão encaminhadas para a assessoria jurídica, que irá realizar uma análise preliminar da denúncia. Concluindo pela existência de elementos suficientes à configuração da violação ao código de ética e conduta, iniciará investigação, ao final desta fase, a assessoria jurídica elaborará parecer de resultado, que será encaminhado ao DHO, para as devidas providências, caso seja cabível a aplicação de medida disciplinar, o DHO direcionará o parecer da assessoria para validação do diretor, o qual, hierarquicamente, o denunciado esteja ligado, sendo de competência deste Diretor a aplicação da penalidade.

---

## 4.7 - DUE DILIGENCE

Em 2022, a Digivox iniciou os trabalhos de diligências prévias. O processo denominado Background check consiste na checagem de antecedentes em fontes públicas para validar informações sobre pessoas ou empresas com objetivo de salvaguardar o Código de Ética e Conduta e a imagem da Digivox.

Ciente de seu dever institucional e objetivando ser exemplo, os membros da Direção Administração foram os primeiros a serem avaliados, ao todo foram emitidos 6 relatórios de background check.

Demonstrando o fortalecimento deste pilar a Digivox pretende implantar no próximo exercício a checagem prévia dos fornecedores e parceiros.

## 4.8 - MONITORAMENTO E AUDITORIA

No próximo exercício a Digivox pretende formar a primeira turma de auditores internos, responsáveis pela avaliação dos processos e procedimentos da Digivox.

Em 2022 foi contratada auditoria especializada para avaliação, adoção de práticas mínimas de Privacidade de dados e Segurança da Informação, em 2023 estenderemos a auditoria especializada com ênfase em controles de integridade.

## 4.9 - TREINAMENTO E COMUNICAÇÃO

Os novos colaboradores da Digivox, quando da sua contratação, participam do onboarding com o objetivo de compreenderem e entenderem os assuntos mais relevantes da empresa, dentre eles o Programa de Integridade, Privacidade de dados e segurança da Informação.

Em 2021 foram treinados **68 colaboradores**, já em 2022 foram treinados 86 novos colaboradores.

O Cômite de ética e Segurança realizam diversas comunicações sobre o Programa de Compliance e Integridade, Código de Ética, Normas e Políticas entre outros temas sobre o assunto, com o objetivo de promover a Cultura de Compliance.

### **Dentre as Comunicações e treinamentos realizados em 2021, destacamos:**

- Lançamento do Programa de Compliance e Integridade Treinamento Aspectos Gerais sobre Prevenção à Corrupção e Integridade
- Divulgação e promoção do Programa de Integridade no evento para time de vendas e parceiros “Tudo Começa por uma venda”
- Divulgação e promoção do Programa de Integridade no evento para colaboradores “Somos o Futuro”.

## Em 2022 merece destaque:

### → Lançamento da versão 2.0 do Treinamento de Integridade

→ Realização de treinamentos de LGPD

→ Meetup sobre proteção e privacidade de dados

Além disso foram realizadas ações de divulgação para o público externo, tais como, clientes, fornecedores e prestadores de serviço, cabe destacar:

→ Divulgação das Políticas no site institucional

→ E-mail marketing para clientes

→ Divulgação dos programas de Segurança da Informação e Integridade nas redes sociais.

## 4.10 - DIVERSIDADE E INCLUSÃO

O ato de praticar a inclusão é promover a união de todas as diversidades de modo que o preconceito e a desigualdade não tenham nenhum espaço, e as diferenças sejam respeitadas. Na Digivox, os colaboradores são sempre incentivados a promover a diversidade e inclusão. A prática de qualquer ato discriminatório é vedada pelo nosso Código de Ética e conduta e as comunicações e treinamentos reforçam o tema.

## 5 - PRÓXIMOS PASSOS

Para o exercício 2023, pretende-se:

- Fomentar a inclusão da ética e integridade como valores da Digivox;
- Implementar os controlos de riscos priorizados;
- Aprovar a revisão do Código de Ética e Conduta
- Intensificar a divulgação do canal de denúncias para o público interno e reforçar que fraudes praticadas por prestadores de serviço podem ser denunciadas;
- Ampliar as análises de Due diligence para prestadores de serviço;
- Instituir Auditoria Interna com foco em práticas anticorrupção;
- Realizar pesquisa interna para avaliação do Programa de Compliance;
- Realizar 1 treinamento por trimestre sobre Compliance e integridade.
- Realizar um meetup de integridade;
- Realizar um diagnóstico de diversidade e inclusão.



DIGIVOX