Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

INDÍCE

1. OBJETIVO 2
2. AMPLITUDE 2
3. RESPONSABILIDADES 2
3.1 Funcionários 2
3.2 Atendente canal independente - aliant 2
3.3 Supervisor/coordenador/gerente/diretor envolvido 2
3.4 Compliance 3
3.5 Diretoria 3
4. DEFINIÇÕES 3
5. DOCUMENTOS ASSOCIADOS 4
6. PROCEDIMENTO 4
6.1 PRINCÍPIOS DO CANAL DE DENÚNCIAS 4
6.2 Não retaliação 4
6.3 Boa-fé 4
6.4 Comprometimento 4
6.5 Registro dos relatos 5
6.6 Avaliação dos relatos 7
6.7 Reporte e monitoramento 8
6.8 Comitê de ética 8
7. HISTÓRICO DE REVISÃO 10

Rubrica
CETS

DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo definir o fluxo e o tratamento das denúncias recebidas através do canal de denúncias da CMAA, bem como estabelecer as regras a serem observadas no processo de investigação de relatos recebidos.

2. AMPLITUDE

Este documento é aplicado a todos funcionários, independentemente de seu nível hierárquico, como também, aos parceiros, fornecedores, prestadores de serviço e clientes da CMAA.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Funcionários

- Relatar ao superior imediato, área de Compliance ou por meio do Canal de Denúncias, sempre que tiver conhecimento de violações cometidas por outros indivíduos; e
- Efetuar apenas relatos de boa-fé, isto é, não realizar denúncias com objetivo único e exclusivo de causar dano a alguém sem fundado relato.

3.2 Atendente canal independente - Aliant

- Atender as chamadas feitas por meio dos canais disponíveis (caixa postal, e-mail, telefone) e realizar o registro no sistema; e
- Realizar a primeira análise do registro, e o classificar, conforme padrão já estabelecido e o encaminhar para o responsável pela condução da análise.

3.3 Supervisor/coordenador/gerente/diretor envolvido

- Disponibilizar as informações e recursos solicitados para avaliação do relato;
- Atender os relatos encaminhados pelo Compliance e avaliar a procedência dos mesmos, conforme temas específicos; e

Rubrica
CETS
DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

- Propor plano de ação, implementar ações e efetuar retorno à equipe de Compliance.

3.4 Compliance

- Atender os relatos encaminhados e avaliar a procedência;
- Gerenciar todos os relatos pelo Canal de Denúncias;
- Propor melhorias para a gestão do Canal de Denúncias;
- Acompanhar a execução do plano de ação para mitigação das deficiências/riscos apontados na avaliação dos relatos recebidos pelo Canal de Denúncias;
- Reportar ao Comitê de ética o status dos relatos recebidos pelo Canal de Denúncias, bem como as ações propostas para melhoria da gestão; e
- Constituir e convocar grupos de trabalho (comitês), quando necessário, para subsidiarem as atividades e decisões da área.

3.5 Diretoria

- Cobrar os responsáveis pelas áreas sob sua gestão pela execução do plano de ação e ações de melhoria dos processos, conforme prazo estipulado.

4. DEFINIÇÕES

- Canal de denúncias: Canal externo, gerenciado por empresa terceira, disponibilizado para que seus colaboradores e terceiros possam informar formalizar algum relato, garantindo o anonimato e a confidencialidade.
- Relato: Fato relacionado a conduta que possivelmente esteja em desconformidade com as leis, com o Código de Conduta, normas e valores da CMAA.
- Protocolo: Um número de protocolo gerado pelo sistema de registro de chamados, automaticamente, será informado ao denunciante no momento de cada atendimento.

Rubrica

DS

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

- Comitê de ética: Grupo avaliador da conduta denunciada. Avalia a resolução de forma imparcial e confidencial, quando necessário, em caso de impasse entre a recomendação da Equipe de Compliance e o Plano de Ação sugerido pela área responsável pelo relato.

5. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

- Código de conduta
- Matriz de Treinamento

6. PROCEDIMENTO

6.1 PRINCÍPIOS DO CANAL DE DENÚNCIAS

6.2 Não retaliação

- Manter sigilo sobre o denunciante que optar por se identificar ao fazer o relato. A identidade do denunciante ou o relato feito por ele não receberá retaliação sob hipótese alguma. Deste modo, todo aquele que tiver acesso às informações para fins de investigação ou de qualquer modo que seja proveniente das questões de Compliance, deverá assinar previamente um Termo de Confidencialidade para firmar compromisso formal de sigilo.

6.3 Boa-fé

- As denúncias devem ser feitas de boa-fé, quando houver indícios ou fundada suspeita de violação. Aquele que prestar informação falsa ou com objetivo exclusivo de prejudicar a imagem de terceiro, poderá sofrer medidas legais ou disciplinares cabíveis.

6.4 Comprometimento

- Todos os relatos recebidos através do Canal de Denúncias serão analisados e tratados com agilidade, eficiência e imparcialidade, oferecendo um retorno rápido ao Denunciado através de resposta ao próprio relato via Canal de Denúncias.

Rubrica
CETS

DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

- A CMAA tem como objetivo manter o tempo médio de atendimento dos relatos em até 90 dias. Caso não seja possível apurar os fatos no prazo acima previsto, o mesmo poderá ser prorrogado por mais 30 dias.

6.5 Registro dos relatos

Deve ser relatado no Canal de Denúncias quaisquer situações referentes aos itens abaixo:

- Corrupção;
- Fraude;
- Roubo ou furto;
- Conflito de Interesses;
- Condutas de violência ou assédio (moral, físico ou sexual) e discriminação;
- Condutas que violem as normas trabalhistas, de segurança, ambientais, tributárias, financeiras ou contábeis;
- Vazamento de dados e informações;
- Concorrência desleal;
- Violações ao Código de Conduta e demais normas internas da CMAA.

Os relatos devem ser baseados em fatos ou suposições fundadas, sendo de extrema importância que, no momento do relato, o denunciante descreva o fato com o máximo detalhamento possível sobre o denunciado, o fato do qual originou a denúncia e nomeando possíveis testemunhas/vítimas, inclusive anexando fotos, prints, áudios e vídeos quando for cabível. Os relatos podem ser registrados como demonstrado abaixo:

- O relator pode optar por se identificar ou não, sendo a opção da denúncia anônima completamente segura e sem possibilidade de vazamento de informações a respeito do denunciante.
- O denunciante poderá acompanhar o andamento do processo de avaliação do relato desde que possua o número do protocolo gerado no momento da realização da denúncia.
- Os relatos podem ser realizados de maneira confidencial e anônima, não sendo obrigatória a identificação do denunciante. Todavia, caso o denunciante tenha interesse em receber informações sobre o andamento do processo de avaliação do

Rubrica
CETS
DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

relato deve fornecer ao menos uma informação de contato. Para todos os relatos recebidos, é assegurada a averiguação oportuna, independente, confidencial, sigilosa e livre de represálias a seus autores.

Os registros poderão ser realizados através dos canais disponíveis:

- Telefone: 0800 300 4494
- Sistema de registro de relatos de ouvidoria: https://www.canaldedenuncia.com.br/cmaa/

Ao registrar uma denúncia, é importante que o Denunciante forneça, no mínimo, as seguintes informações:

- Onde ocorreu?
- Quando ocorreu?
- Quem está envolvido?
- Qual é o fato a ser relatado?
- Em qual área ocorreu?
- Ainda está ocorrendo?
- Quem está ciente do problema?
- Como tomou conhecimento do fato?
- Existe alguma evidência?
- Há recomendações de como conseguir maiores evidências?

O Denunciante poderá atualizar ou acrescentar informações à denúncia a qualquer momento, acessando o Canal de Denúncias e reenviando o relato com as informações adicionais.

Todos os relatos recebidos via Canal de Denúncias serão cuidadosamente analisados e receberão as devidas tratativas.

Rubrica
CETS
DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

6.6 Avaliação dos relatos

Os responsáveis pela análise receberão via e-mail o aviso do atendente do Canal de Denúncias informando que foi registrado um novo relato.

O responsável pela análise deverá acessar o sistema de Gestão do Canal de Denúncias por meio do link para avaliar o relato encaminhado para sua análise.

Após a avaliação do relato, o responsável pelo Compliance deverá alterar o status do relato para procedente, improcedente, dados insuficientes, parcialmente procedente ou não conclusivo e complementar com as informações das análises realizadas, podendo incluir arquivos para comprovar a efetividade da avaliação.

Todas essas informações serão utilizadas internamente, sendo que uma resposta com o resumo da análise e uma conclusão deverá ser formalizada no sistema para consulta do denunciante.

Não serão apresentados detalhes relativos a pessoas específicas e o feedback poderá ser genérico, levando-se em consideração o interesse da CMAA em proteger suas informações confidenciais, bem como os direitos de terceiros.

Para todos os relatos, procedentes, deverá ser tomada uma ação corretiva para o incidente, considerando ainda a aplicação das penalidades e para aqueles casos considerados desvios de processo, um plano de ação deverá ser formalizado pela área de negócio.

Caso a pessoa responsável pelas tratativas do Canal de Denúncias seja alvo de um relato, é acionado um fluxo especial de apuração, devidamente parametrizado pela empresa terceira, com base em uma matriz de acessos. Nesse fluxo especial, o denunciado não recebe o relato e não possui qualquer possibilidade de visualização ou acesso às informações da denúncia.

Rubrica
CETS
DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

6.7 Reporte e monitoramento

Os relatórios do Canal de Denúncias serão apresentados individualmente, para o Gerente ou Diretor responsável pela área em questão, a depender do caso e hierarquia do denunciado.

A conclusão e recomendação de cada caso serão indicadas e caso não haja compatibilidade entre o plano de ação apresentado e a recomendação indicada, o caso específico será repassado ao Comitê de Ética para análise, podendo o Gerente e Diretor responsáveis serem convidados a apresentar as justificativas.

6.8 Comitê de ética

O Comitê de Ética da CMAA é composto por: Diretor Presidente, Gerente Jurídico, Coordenador de GRC, Gerente de Gente e Gestão e Gerente de Sustentabilidade, que se reúnem de forma Ordinária a cada três meses, e de forma Extraordinária sempre que existir algum assunto específico a ser tratado.

O mandato dos membros do Comitê é por prazo indeterminado, podendo haver nova nomeação a qualquer momento, a critério do Diretor Presidente.

Excepcionalmente, qualquer empregado ou pessoa alheia aos quadros da Companhia pode ser convocado para participar de reunião do Comitê, a título de cooperação.

Rubrica
CETS
DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____,

CPF: _____, exercendo o cargo de _____, assumo o compromisso de manter sigilo, tanto escrito como verbal, ou, por qualquer outra forma sobre todas as informações a que tiver acesso do canal de denúncia ou de investigações geridas pela área de *Compliance* da CMAA – Companhia Mineira de Açúcar e Álcool. Também assumo o compromisso de auxiliar às investigações com o conhecimento técnico específico da minha área e dos processos da empresa.

- Informação Confidencial significa toda informação revelada sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios, mesmo que não esteja marcada com a expressão "CONFIDENCIAL".
- Auxílio às investigações significa toda e qualquer solicitação feita pela área de Compliance, sob a forma escrita e verbal, como por exemplo: informações sobre colaboradores; informações do Departamento de RH; informações do Departamento Pessoal; informações do Departamento de Suprimentos; informações sobre acessos de TI; Consultas ao jurídico; informações relatadas por funcionários ou terceiros; qualquer outra informação vinculada aos processos de todas as áreas da empresa. Comprometo-me:

a) A não utilizar/apropriar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio, presente ou futuro, ou para uso de terceiros;

b) A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação confidencial a que tiver acesso;

c) A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso às informações, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

d) A não divulgar as informações confidenciais que lhe forem solicitadas;

e) A auxiliar as investigações com quaisquer informações solicitadas pela área de Compliance.

Local: _____, ____ de _____ de _____

_____

Assinatura

Rubrica
CETS

DS
mca

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

7. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Itens alterados	Elaboração / Revisão (Cargo)	Validação (Cargo)	Aprovação (Cargo)
00	27/03/2022	Publicação Inicial	Izabella Ferreira Alves	Nathalia Fernanda Nadotti Camillo	Marianne Cunha Araújo
01	20/05/2026	Revisão 6.4 e 6.6	Nathalia Fernanda Nadotti Camillo	Marianne Cunha Araújo	Carlos Eduardo Turchetto Santos

DocuSigned by:
Marianne Cunha Araujo
A203CBAB9C3C47C...

Validação: Marianne Cunha Araujo

Gerente Jurídico e GRC

Assinado por:
Carlos Eduardo Turchetto Santos
9B66BF3D42954F1...

Aprovação: Carlos Eduardo Turchetto Santos

Diretor Presidente

Docusign Envelope ID: 18252211-3CE0-8873-8215-3DD391AE3108

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de Treinamento

ORD	CDC	SETOR	FUNÇÕES
01	3032	GESTÃO DA QUALIDADE	ANALISTA DE QUALIDADE (Exemplo Preenchimento)
02			
03			
04			
05			
06			
07			
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			

Nota 1. Para cada Procedimentos Operacionais e Instruções de Trabalhos, o gestor responsável deverá incluir neste anexo as funções são obrigatórias realizar os treinamentos periódicos (A cada 02 anos/ ou em caso de revisão dos procedimentos)

Nota 2. A planilha deverá ser preenchida em letras garrafais (Maiúscula) e com o descritivo da função a cadastrada do colaborador nas bases do RH (Sistema Sênior)

Rubrica
CETS

DS
mca