

**MANUAL INTERNO DE BOA GOVERNANÇA CORPORATIVA, AUDITORIA, CANAL DE DENÚNCIA,  
CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA E COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS***Diretrizes e Procedimentos para a Gestão Ética e Transparente*

Aprovado em: 20/04/2025

**1. INTRODUÇÃO**

A **R3S Soluções Tecnológicas** reafirma seu compromisso inabalável com a ética, a transparência e a boa governança corporativa em todas as suas operações e relações. Este manual estabelece as diretrizes e procedimentos que orientam a conduta de todos os colaboradores, parceiros e partes interessadas, visando a construção de um ambiente de negócios íntegro e sustentável.

Nosso sistema de gestão é alinhado e certificado pelas normas **ISO 9001 (Gestão da Qualidade)**, **ISO 14001 (Gestão Ambiental)** e **ISO 45001 (Saúde e Segurança Ocupacional)**, obtidas em **28/10/2025**, após trâmites iniciados em abril de 2025. Adicionalmente, estamos em fase final de implantação da **ISO 27001 (Segurança da Informação)** e em plena conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, reforçando nossa dedicação à excelência operacional, responsabilidade socioambiental e proteção de dados. Este manual, aprovado em **20/04/2025**, demonstrando a solidez de nossas práticas.

**2. DEFINIÇÕES**

Para os propósitos deste manual, as seguintes definições são aplicáveis:

**Governança Corporativa:** Sistema pelo qual as empresas são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas. Visa assegurar transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

**Auditoria:** Avaliação independente e sistemática de processos, sistemas e controles internos para verificar a conformidade com políticas, normas, regulamentos e requisitos de certificações (como as **ISOs 9001, 14001, 45001 e 27001**).

**Canal de Denúncia:** Ferramenta confidencial e segura, disponibilizada a colaboradores e partes interessadas, para reportar suspeitas de irregularidades, violações do Código de Ética e Conduta, ou outras condutas antiéticas ou ilegais, sem receio de retaliação.

**Código de Ética e Conduta:** Documento formal que estabelece os princípios, valores e padrões de comportamento esperados de todos os colaboradores, administradores e parceiros da **R3S Soluções**

**Tecnológicas**, orientando suas ações e decisões no ambiente de trabalho e em suas relações profissionais.

**Partes Interessadas (Stakeholders):** Indivíduos ou grupos que afetam ou são afetados pelas atividades, produtos ou serviços da **R3S Soluções Tecnológicas**. Incluem, mas não se limitam a colaboradores, clientes, fornecedores, acionistas, órgãos reguladores e a comunidade.

### 3. POLÍTICAS E NORMAS

A **R3S Soluções Tecnológicas** adota as seguintes políticas e normas para garantir a boa governança e a conduta ética:

#### 3.1. Código de Ética e Conduta

Nosso **Código de Ética e Conduta** é a base de todas as nossas operações, promovendo princípios de integridade, transparência, respeito mútuo, legalidade e responsabilidade social. Ele orienta a tomada de decisões e o comportamento de todos os colaboradores, administradores, parceiros e fornecedores, assegurando que as ações da empresa estejam em conformidade com os mais altos padrões éticos e legais. Este código é fundamental para a manutenção de nosso sistema de gestão da qualidade (**ISO 9001**) e de saúde e segurança ocupacional (**ISO 45001**).

#### 3.2. Política de Auditoria Interna Independente

A **R3S Soluções Tecnológicas** mantém uma política de auditoria interna independente, com o objetivo de avaliar a eficácia dos controles internos, a conformidade com as políticas e normas da empresa, e a aderência aos requisitos das certificações **ISO 9001**, **ISO 14001** e **ISO 45001**. As auditorias são conduzidas por equipes qualificadas, garantindo imparcialidade e objetividade. Os resultados são utilizados para identificar oportunidades de melhoria contínua e para apoiar a fase final de implantação da **ISO 27001**, fortalecendo a segurança da informação.

#### 3.3. Política do Canal de Denúncia

A empresa disponibiliza um **Canal de Denúncia** confidencial e, se desejado, anônimo, para que qualquer parte interessada possa reportar, sem receio de retaliação, suspeitas de violações do Código de Ética e Conduta, leis, regulamentos ou políticas internas. Todas as denúncias são tratadas com seriedade, imparcialidade e celeridade, garantindo a proteção dos dados dos denunciantes e denunciados, em conformidade com a **LGPD**. Este canal é uma ferramenta essencial para a manutenção de um ambiente de trabalho ético e transparente.

#### 3.4. Política de Satisfação das Partes Interessadas

A **R3S Soluções Tecnológicas** está comprometida em entender, atender e superar as expectativas de suas partes interessadas. Esta política visa estabelecer mecanismos para coletar feedback, medir a satisfação e implementar ações de melhoria contínua. A satisfação do cliente é um pilar da **ISO 9001**, e a percepção de colaboradores, fornecedores e comunidade é vital para a gestão ambiental (**ISO 14001**) e de saúde e segurança (**ISO 45001**). Utilizamos ferramentas como o Net Promoter Score (NPS) e pesquisas de clima organizacional para monitorar e aprimorar nossos relacionamentos.

### 3.5. Estrutura de Comitês de Governança

Para assegurar a efetividade da governança corporativa, a **R3S Soluções Tecnológicas** mantém uma estrutura de comitês especializados, incluindo o **Comitê de Ética e Conduta**, o **Comitê de Auditoria e Riscos** e o **Comitê de Segurança da Informação**. Esses comitês são responsáveis por supervisionar, orientar e monitorar as práticas de governança, gestão de riscos e conformidade, incluindo a implantação e manutenção da **ISO 27001** e a aderência à **LGPD**.

## 4. PRÁTICAS IMPLEMENTADAS

As políticas de governança da **R3S Soluções Tecnológicas** são traduzidas em práticas concretas e contínuas, implementadas desde a aprovação deste manual em **20/04/2025**:

### 4.1. Treinamentos Anuais e Contínuos

Todos os colaboradores participam de programas de treinamento anuais e contínuos sobre o **Código de Ética e Conduta**, políticas de segurança da informação (com foco na **ISO 27001** e **LGPD**), e procedimentos de saúde e segurança ocupacional (conforme **ISO 45001**). Treinamentos específicos são oferecidos para equipes de auditoria, gestão de riscos e proteção de dados.

### 4.2. Campanhas de Conscientização

A empresa realiza campanhas internas regulares, por meio de comunicados, intranet e eventos, para reforçar a importância da ética, integridade, segurança da informação e a utilização do **Canal de Denúncia**. Essas campanhas visam manter a cultura de conformidade ativa e engajar todos os níveis da organização.

### 4.3. Auditorias Internas e Externas Semestrais

São realizadas auditorias internas semestrais, conforme cronograma pré-estabelecido, para verificar a aderência às políticas internas e aos requisitos das certificações **ISO 9001**, **ISO 14001** e **ISO 45001**. Além disso, a empresa se prepara e participa de auditorias externas de certificação e recertificação, garantindo a validação independente de seus sistemas de gestão.

#### 4.4. Pesquisas de Satisfação Trimestrais

A **R3S Soluções Tecnológicas** aplica pesquisas de satisfação trimestrais, incluindo o Net Promoter Score (NPS) para clientes, pesquisas de clima organizacional para colaboradores e avaliações de desempenho para fornecedores. Os resultados são analisados para identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria, alinhados aos objetivos da **ISO 9001**.

#### 4.5. Apurações de Denúncias

Um processo robusto de apuração de denúncias é mantido, com um tempo médio de resolução de **30 dias**. Todas as denúncias são investigadas de forma imparcial e confidencial, com a devida documentação e aplicação de medidas corretivas quando necessário, sempre em conformidade com a **LGPD**.

#### 4.6. Relatórios de Compliance e Governança

A empresa elabora relatórios periódicos sobre o status de compliance, gestão de riscos, resultados de auditorias e desempenho dos comitês de governança. Esses relatórios incluem métricas e informações relevantes sobre a manutenção das certificações **ISO** e o progresso na implantação da **ISO 27001** e conformidade com a **LGPD**.

### 5. MONITORAMENTO E VERIFICAÇÃO

A eficácia das políticas e práticas de governança é continuamente monitorada e verificada por meio de indicadores e evidências documentais:

#### 5.1. Indicadores Chave de Desempenho (KPIs)

- **Taxa de resolução de denúncias:** Meta de **95%** das denúncias resolvidas dentro do prazo estabelecido (30 dias).
- **Índice de satisfação das partes interessadas:** Meta de **>80%** de satisfação (NPS para clientes, clima organizacional para colaboradores, avaliação de fornecedores).
- **Conformidade com planos de ação de auditoria:** **100%** de cumprimento dos planos de ação decorrentes de auditorias internas e externas (**ISO 9001, 14001, 45001**).
- **Taxa de participação em treinamentos:** Meta de **100%** para treinamentos obrigatórios sobre ética, segurança da informação (**ISO 27001/LGPD**) e saúde e segurança (**ISO 45001**).
- **Número de não conformidades em auditorias:** Redução contínua de não conformidades, demonstrando a melhoria do sistema de gestão.

#### 5.2. Evidências Documentais

- Atas de reuniões dos comitês de governança (Comitê de Ética, Comitê de Auditoria e Riscos, Comitê de Segurança da Informação).

- Relatórios de auditoria interna e externa, incluindo não conformidades, observações e planos de ação (referentes às **ISOs 9001, 14001, 45001** e preparação para **ISO 27001**).
- Logs e relatórios detalhados das apurações de denúncias, com registro das ações tomadas.
- Registros de participação em treinamentos e materiais de campanhas de conscientização.
- Resultados das pesquisas de satisfação das partes interessadas e planos de melhoria implementados.
- Documentação comprobatória da fase final de implantação da **ISO 27001** e da conformidade com a **LGPD**.

## **6. RESPONSABILIDADES**

A responsabilidade pela boa governança é compartilhada por toda a organização, com papéis específicos para as seguintes áreas e comitês:

### **6.1. Diretoria Executiva**

É responsável por aprovar e supervisionar a implementação de todas as políticas de governança, assegurando a alocação de recursos necessários para a manutenção do sistema de gestão e a conformidade com as certificações **ISO** e a **LGPD**. A Diretoria promove ativamente a cultura de ética e integridade.

### **6.2. Departamento de Recursos Humanos (RH)**

Gerencia os programas de treinamento sobre o Código de Ética e Conduta, políticas internas e procedimentos de saúde e segurança ocupacional (**ISO 45001**). Apoia a comunicação interna das políticas e a gestão do clima organizacional.

### **6.3. Departamento Jurídico**

Assegura a conformidade legal de todas as políticas e procedimentos da empresa, incluindo a aderência à **LGPD**. Orienta as apurações de denúncias e a gestão de riscos legais, garantindo que todas as ações estejam em conformidade com a legislação vigente.

### **6.4. Comitê de Auditoria e Riscos**

Supervisiona o planejamento e a execução das auditorias internas e externas, avaliando a eficácia dos controles internos e a gestão de riscos. Monitora a conformidade com as certificações **ISO 9001, 14001 e 45001**, e acompanha o progresso da implantação da **ISO 27001**.

### **6.5. Comitê de Ética e Conduta**

É responsável por promover a cultura ética na empresa, supervisionar o funcionamento do **Canal de Denúncias** e garantir a imparcialidade e confidencialidade das apurações. Atua como guardião do **Código de Ética e Conduta**.

#### 6.6. Comitê de Segurança da Informação (CSI)

Responsável pela implantação e manutenção do sistema de gestão de segurança da informação, conforme os requisitos da **ISO 27001**, e pela garantia da conformidade com a **LGPD**. Supervisiona as políticas e procedimentos relacionados à proteção de dados e ativos de informação.

### 7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este manual será revisado anualmente ou sempre que houver mudanças significativas na legislação, nas políticas internas ou nos requisitos das certificações **ISO**. Sua divulgação é ampla e acessível a todas as partes interessadas. O descumprimento das diretrizes e políticas aqui estabelecidas poderá acarretar em sanções disciplinares, conforme a gravidade da infração e a legislação aplicável.

### 8. ANEXOS

#### Anexo I: Modelo de Código de Ética e Conduta (Resumido)

Este anexo apresenta uma versão resumida dos princípios e valores fundamentais que regem a conduta na **R3S Soluções Tecnológicas**, servindo como um guia rápido para todos os colaboradores e partes interessadas. Ele reforça o compromisso com a integridade, o respeito e a conformidade legal, alinhado aos pilares da **ISO 9001** e **ISO 45001**.

#### Anexo II: Checklist de Auditoria Interna (25 itens com foco em ISOs)

Este anexo contém um checklist detalhado com 25 itens, projetado para auxiliar nas auditorias internas. Os itens abrangem aspectos de governança, ética, conformidade legal (incluindo **LGPD**), gestão da qualidade (**ISO 9001**), gestão ambiental (**ISO 14001**), saúde e segurança ocupacional (**ISO 45001**) e segurança da informação (**ISO 27001** em implantação). O checklist permite uma verificação sistemática e documentada da aderência aos padrões e políticas da empresa.

---

Diretoria Executiva

Comitê de Ética e Conduta

Comitê de Auditoria e Riscos

Comitê de Segurança da Informação

Local e data: [Cidade], 20 de abril de 2025