



Gran Service
Conectando talentos ao seu negócio

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

ANO 2025

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

- Mensagem da Alta Administração
- Compromisso com a Integridade
- Estrutura da Gran Service Facilities

CAPÍTULO 1 — FUNDAMENTOS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

- 1.1 Finalidade e Abrangência
- 1.2 Base Legal (Lei 12.846/2013, Decreto 11.129/2022, CLT, LGPD, NRs)
- 1.3 Princípios Norteadores
- 1.4 Estrutura Corporativa de Compliance
- 1.5 Responsabilidades dos Colaboradores
- 1.6 Responsabilidades dos Gestores
- 1.7 Responsabilidade da Alta Administração

CAPÍTULO 2 — CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

- 2.1 Propósito e Função do Código
- 2.2 Valores, Ética e Conduta Esperada
- 2.3 Condutas Proibidas
- 2.4 Uso Adequado do Patrimônio e Informações
- 2.5 Ambiente de Trabalho Seguro e Respeitoso
- 2.6 Assédio Moral e Sexual
- 2.7 Confidencialidade e Sigilo
- 2.8 Conduta Fora do Ambiente de Trabalho

CAPÍTULO 3 — CONFLITOS DE INTERESSES

- 3.1 Conceito e Fundamentação Legal
- 3.2 Situações que Caracterizam Conflito
- 3.3 Gestão e Mitigação

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

3.4 Declaração, Análise e Tratamento

3.5 Consequências e Sanções

CAPÍTULO 4 — RELACIONAMENTO COM TERCEIROS, CLIENTES E AGENTES PÚBLICOS

4.1 Princípios Gerais

4.2 Contratação de Terceiros

4.3 Relacionamento com o Setor Público

4.4 Pagamentos, Intermediários e Representantes

4.5 Interações, Brindes, Presentes e Hospitalidade

4.6 Patrocínios e Doações

4.7 Regras de Integridade no Ambiente Condominial e Empresarial

CAPÍTULO 5 — PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO E À FRAUDE

5.1 Base Legal e Responsabilidade Objetiva

5.2 Tipos de Corrupção

5.3 Fraudes Organizacionais e Controles

5.4 Lavagem de Dinheiro e Financiamento Ilícito

5.5 Medidas Preventivas

5.6 Controles Internos Obrigatórios

5.7 Consequências Cíveis, Penais e Administrativas

CAPÍTULO 6 — PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1 Princípios da LGPD

6.2 Coleta, Uso, Armazenamento e Descarte

6.3 Tratamento de Dados Sensíveis

6.4 Incidentes de Segurança

6.5 Responsabilidades da Empresa, do Colaborador e de Terceiros

6.6 Boas Práticas de Cibersegurança

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 7 — SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE (SSMA)

- 7.1 Base Legal (Nrs, legislações ambientais, normas locais)
- 7.2 Obrigações da Empresa
- 7.3 Obrigações do Colaborador
- 7.4 Uso de EPIs e Execução Segura
- 7.5 Procedimentos em Caso de Acidente
- 7.6 Sustentabilidade e Práticas Ambientais
- 7.7 Sanções e Responsabilidade Técnica

CAPÍTULO 8 — CANAL DE ÉTICA E INVESTIGAÇÃO INTERNA

- 8.1 Estrutura e Finalidade
- 8.2 Denúncia Anônima ou Identificada
- 8.3 Triagem e Classificação de Gravidade
- 8.4 Processo de Investigação
- 8.5 Relatório Final e Sanções
- 8.6 Retaliação e Proteção ao Denunciante
- 8.7 Arquivamento e Sigilo

CAPÍTULO 9 — DUE DILIGENCE (DD) E GESTÃO DE TERCEIROS (TPRM)

- 9.1 Finalidade e Abrangência
- 9.2 Classificação dos Terceiros
- 9.3 Etapas Obrigatórias da Due Diligence
- 9.4 Triagem Jurídica, Financeira e Reputacional
- 9.5 Classificação de Risco
- 9.6 Contratação e Cláusulas Obrigatórias
- 9.7 Monitoramento e Reavaliação
- 9.8 Documentação e Auditoria

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 10 — MONITORAMENTO CONTÍNUO, AUDITORIA E MELHORIA DO PROGRAMA

- 10.1 Mecanismos de Monitoramento
- 10.2 Auditoria Interna e Externa
- 10.3 Indicadores de Integridade (KPIs e KRIs)
- 10.4 Relatórios Trimestrais e Anuais
- 10.5 Revisão do Programa
- 10.6 Melhoria Contínua (PDCA)
- 10.7 Responsáveis pelo Ciclo de Integridade

ANEXOS OFICIAIS

Anexo I: Termo de Ciência e Adesão ao Programa de Integridade

Anexo II: Termo de Confidencialidade, Sigilo e Não-Retaliação

Anexo III: Formulário de Brindes, Presentes e Hospitalidade

Anexo IV: Declaração de Conflito de Interesses

Anexo V: Termo de Não Retaliação ao Denunciante

Anexo VI: Formulário de Denúncia – Canal de Ética

Anexo VII: Termo de Instauração de Investigação Interna

Anexo VIII: Ficha de Due Diligence

Anexo IX: Relatório Final de Investigação (RFI)

Anexo X: Matriz Completa de Riscos

Anexo XI: Fluxos Formais do Programa de Integridade (TPRM, Investigações, Canal, Treinamentos)

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

A Gran Service Facilities alcançou maturidade suficiente para entender que nenhuma organização cresce apenas pela força do trabalho técnico. Cresce quando estabelece valores inegociáveis, consolida uma cultura íntegra e constrói processos que sobrevivem ao tempo, às pessoas e às circunstâncias.

Nossa empresa já atravessou ciclos difíceis, reestruturações, desafios operacionais e mudanças profundas na forma de atuar. Cada etapa serviu para reforçar uma verdade fundamental: integridade não é um departamento. É um padrão de comportamento. É o tipo de fundamento que define quem somos quando ninguém está olhando.

Este Programa de Integridade foi estruturado para ser mais do que um documento: ele é o mapa que garante que a Gran Service avance de forma sólida, ética, eficiente e preparada para qualquer auditoria, cliente, contrato ou exigência regulatória. Ele protege nossos colaboradores, nossos clientes, nosso patrimônio e nossa reputação.

Como Diretor Executivo, assino este compromisso não como formalidade, mas como direção estratégica. Integridade não é um detalhe do negócio — é o próprio modelo de negócio. Somos uma empresa que conecta talentos a resultados, e isso só é possível quando criamos um ambiente onde a ética é padrão, não exceção; onde a responsabilidade é constante, não episódica; e onde cada colaborador entende que representa esta marca em cada atitude.

Conto com você para manter este compromisso vivo, respeitado e praticado.

Integridade é a base. O resto é consequência.

Charlie Rangel

Diretor Executivo – Gran Service Facilities

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

COMPROMISSO COM A INTEGRIDADE

Para a Gran Service Facilities, integridade não é conceito abstrato, nem discurso institucional. É prática diária, sustentada por decisões, condutas e processos que protegem a empresa, seus colaboradores e seus clientes.

Nosso compromisso com a integridade baseia-se em três pilares:

1. Intransigência ética

Não negociamos princípios. Não flexibilizamos conduta diante de pressão comercial, operacional, política ou pessoal. A reputação da empresa vale mais do que qualquer contrato, valor financeiro ou vantagem imediata.

2. Conformidade plena

Operamos em estrita observância às leis, normas, contratos e políticas internas. Integridade não é apenas evitar ilicitudes — é fazer o que é certo, mesmo quando é mais difícil, mais lento ou mais trabalhoso.

3. Cultura organizacional forte

Integridade precisa ser ensinada, praticada, monitorada e reforçada. É responsabilidade coletiva. Nenhum setor está acima do Programa de Integridade. Nenhuma função está dispensada de cumpri-lo. Nenhuma liderança está autorizada a ignorá-lo.

Este compromisso é permanente e vinculante. Não depende de humor, circunstância ou conveniência. Está na base de quem somos como empresa e como marca.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ESTRUTURA DA GRAN SERVICE FACILITIES

A Gran Service Facilities está organizada para garantir alta eficiência operacional aliada a governança, transparência e alinhamento corporativo. Nossa estrutura foi construída para suportar crescimento, escalabilidade e padronização, permitindo que cada setor trabalhe com clareza de responsabilidades e processos bem definidos.

A empresa atua com:

1. Diretoria Executiva

Responsável pela estratégia, pela tomada de decisão e pela supervisão geral da operação. Atua de forma integrada com as áreas críticas e com o Programa de Integridade.

2. Operações e Facilities

Foco na execução de serviços essenciais, gestão de equipes, qualidade da entrega e atendimento aos clientes. Aqui estão as atividades de limpeza, manutenção, apoio, recepção e serviços especializados.

3. Recursos Humanos e Desenvolvimento

Responsáveis por recrutamento, treinamento, gestão de desempenho, cultura organizacional e suporte aos colaboradores. Integra-se diretamente ao compliance nas questões disciplinares e condutas éticas.

4. Financeiro e Administrativo

Controle orçamentário, contratos, faturamento, pagamentos, auditoria interna e análises críticas. Mantém alinhamento permanente com compliance e jurídico.

5. Compras e Suprimentos

Gestão completa da cadeia de aquisição, avaliação de fornecedores, controle de estoque e compliance de terceiros.

6. Comercial e Relacionamento

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Captação, negociação, pós-venda e expansão de contratos. Atua sob rigorosas diretrizes de integridade e relacionamento ético com clientes.

7. Compliance e Integridade

Função independente, responsável por governança, políticas, auditorias, investigações internas, TPRM, canal de denúncia, treinamentos e monitoramento contínuo. Atua em linha direta com a Diretoria Executiva.

Essa estrutura garante que a Gran Service opere com previsibilidade, consistência, transparência e responsabilidade — pilares essenciais para uma empresa que atua tanto com clientes privados quanto com estruturas sensíveis como condomínios, empresas e, quando aplicável, órgãos públicos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 1 — APRESENTAÇÃO, FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E PRINCÍPIOS ESTRUTURANTES

1.1 Declaração da Alta Administração

A Gran Service Facilities, por decisão expressa de sua Diretoria Executiva, institui formalmente o presente **Programa de Integridade**, documento de caráter **normativo, mandatório e vinculante**, aplicável a todos os colaboradores, gestores, fornecedores e terceiros, sejam estas pessoas físicas ou jurídicas, que mantenham relação profissional com a empresa.

A Alta Administração reconhece que:

- Integridade é requisito operacional, jurídico e reputacional;
- A responsabilidade pela conformidade é solidária e intransferível;
- A eficácia do Programa depende da atuação direta das lideranças (“tone at the top” e “tone in the middle”);
- A adoção deste Programa visa adequar a Gran Service aos padrões regulatórios mais elevados do mercado, incluindo requisitos legais, regulamentares e de governança corporativa.

A Diretoria declara ciência plena de que, conforme **artigo 3º da Lei nº 12.846/2013**, a responsabilidade administrativa e civil da pessoa jurídica independe da responsabilização individual de seus dirigentes, razão pela qual este documento constitui política institucional indispensável para prevenção, detecção e remediação de atos ilícitos.

1.2 Finalidade Jurídica e Operacional do Programa

O presente Programa de Integridade tem como finalidade:

1. **Prevenir** atos ilícitos, fraudes, desvios, corrupção, assédio, discriminação, violação de dados, incidentes de segurança, infrações trabalhistas e ambientais;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

2. **Detectar** comportamentos e eventos que representem risco legal, operacional, contratual ou reputacional para a empresa;
3. **Responder** de forma técnica, célere e documentada a irregularidades, incidentes e violações normativas;
4. **Mitigar** responsabilidades administrativas, civis e criminais previstas na legislação brasileira;
5. **Padronizar** condutas internas e externas de acordo com as melhores práticas de compliance e governança (ISO 37001 e ISO 37301);
6. **Estabelecer** mecanismos de controle corporativo que atendam exigências de auditorias internas, auditorias independentes, órgãos públicos contratantes e potenciais investidores.

Este documento estabelece o núcleo duro do sistema de integridade da Gran Service Facilities.

1.3 Bases Legais e Normativas Aplicáveis

O Programa de Integridade está fundamentado nos seguintes dispositivos legais e normativos:

Legislação Anticorrupção e Integridade

- **Lei nº 12.846/2013** – Lei Anticorrupção;
- **Decreto nº 11.129/2022** – Regulamenta a Lei Anticorrupção, dispondo sobre avaliação de programas de integridade;
- **Lei nº 8.429/1992** – Improbidade Administrativa;
- **Lei nº 14.133/2021** – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Legislação Penal e Civil

- **Código Penal** – arts. 317 a 333 (crimes de corrupção e correlatos);
- **Código Civil** – arts. 421, 422 (função social do contrato e boa-fé objetiva);

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- **Código de Defesa do Consumidor** – quando aplicável a relações finais.

Legislação Trabalhista e Segurança

- **CLT** – inclusive dispositivos referentes à justa causa (art. 482) e assédio;
- **Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho (NRs)** – especialmente NR-1, NR-5, NR-6, NR-7, NR-9, NR-17 e correlatas conforme a atividade.

Legislação de Dados e Tecnologia

- **Lei 13.709/2018 – LGPD;**
- **Lei 12.965/2014 – Marco Civil da Internet;**
- **Lei 14.155/2021 – Crimes cibernéticos.**

Normas Técnicas e Diretrizes Internacionais

- **ISO 37001** – Sistemas de Gestão Antissuborno;
- **ISO 37301** – Sistemas de Gestão de Compliance;
- **Guidelines da CGU para avaliação de Programas de Integridade.**

Todas as políticas, procedimentos e condutas previstas neste Programa decorrem direta ou indiretamente desses dispositivos.

1.4 Aplicabilidade e Abrangência Operacional

Este Programa é aplicável a:

- Colaboradores próprios (efetivos, temporários, aprendizes, estagiários);
- Terceirizados e subcontratados;
- Gestores, supervisores e diretoria;
- Fornecedores, prestadores de serviços e consultorias externas;
- Representantes comerciais;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Parceiros corporativos, inclusive aqueles que atuam em nome da Gran Service perante clientes, órgãos públicos ou empresas privadas.

A abrangência decorre do artigo 2º da **Lei 12.846/2013**, que estabelece responsabilidade da pessoa jurídica por atos praticados por terceiros que atuem em seu interesse ou benefício.

1.5 Princípios Estruturantes do Programa

O Programa está estruturado nos seguintes princípios:

1.5.1 Legalidade

Todas as condutas devem observar rigorosamente as leis, regulamentos e normas internas, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

1.5.2 Integridade e Boa-fé Objetiva

Decisões e comportamentos devem ser compatíveis com os objetivos institucionais e com a função social da atividade empresarial.

1.5.3 Transparência

Informações relevantes devem ser disponibilizadas de forma clara e suficiente, observando restrições legais de sigilo.

1.5.4 Controles Internos e Accountability

Todos os colaboradores são responsáveis por resultados, registros, prestações de contas e pela veracidade de informações fornecidas.

1.5.5 Responsabilidade Socioambiental

Todas as operações devem observar normas de segurança, saúde ocupacional e sustentabilidade ambiental.

1.5.6 Prevenção e Mitigação de Riscos

A Gran Service adota práticas de identificação, análise, mitigação e monitoramento contínuo de riscos inerentes às suas atividades.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

1.6 Compromisso Institucional de Adoção e Atualização

Este Programa será:

- **Revisto anualmente** ou quando houver alteração legal relevante;
- **Auditado periodicamente** por mecanismos internos e externos;
- **Atualizado** conforme risco, maturidade organizacional e recomendações de órgãos certificadores;
- **Implementado de forma progressiva e monitorada**, conforme diretrizes do Compliance e da Alta Administração.

1.7 Caráter Normativo e Obrigatoriedade

O Programa de Integridade possui natureza **estritamente normativa**. Seu descumprimento:

- Gera responsabilização disciplinar (CLT, art. 482);
- Pode resultar em responsabilização civil (Código Civil, arts. 186 e 927);
- Pode ensejar responsabilização criminal (Código Penal);
- Pode acarretar responsabilização administrativa da empresa (Lei 12.846/13).

Sua observância é mandatória e não negociável.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 2 — GOVERNANÇA DE COMPLIANCE, AUTONOMIA, RESPONSABILIDADES E FLUXOS DECISÓRIOS

2.1 Estrutura de Governança do Programa de Integridade

A governança do Programa de Integridade da Gran Service Facilities é estruturada com base nos princípios de **independência funcional, autonomia técnica, segregação de funções e supervisão contínua**, conforme diretrizes da **Controladoria-Geral da União (CGU)** e normas **ISO 37001 / ISO 37301**.

O sistema é composto por cinco níveis de autoridade e responsabilidade:

1. **Alta Administração (Diretoria Executiva)** – instância máxima de decisão.
2. **Comitê de Integridade** – órgão colegiado de supervisão.
3. **Função de Compliance** – unidade técnica com autonomia operacional.
4. **Gestores e Supervisores** – responsáveis pela execução local das políticas.
5. **Colaboradores e Terceiros** – responsáveis pela observância direta das normas.

Cada camada responde por aspectos distintos do Programa, evitando concentração de poder e garantindo rastreabilidade das decisões.

2.2 Princípios de Governança Aplicados

A governança de compliance da Gran Service se fundamenta em:

(a) **Segregação de Funções (SoD – Segregation of Duties)**

Nenhum indivíduo ou área pode deter controle total sobre um processo crítico (ex.: aprovação, auditoria e execução simultânea).

(b) **Independência e Autonomia Técnica do Compliance**

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

O setor de Compliance não se subordina hierárquica nem operacionalmente a áreas cujo desempenho influencie sua atuação (ex.: RH, Financeiro ou Operações).

(c) Acesso Direto à Alta Administração

Em conformidade com o Decreto 11.129/2022, o responsável por Compliance possui **acesso direto, imediato e sem intermediários** à Diretoria em casos de risco grave ou denúncias envolvendo gestores.

(d) Proibição de Interferência Indevida

É vedada qualquer tentativa de influenciar, intimidar, obstruir ou retardar análises do Compliance, sob pena de sanção disciplinar e possível enquadramento penal (CP, art. 344 – coação).

(e) Governança Baseada em Riscos (Risk-Based Approach)

Todos os processos decisórios adotam lógica de priorização baseada na matriz de riscos, revisada anualmente.

(f) Transparência e Prestação de Contas (Accountability)

Registros, decisões e pareceres devem ser documentados e arquivados em meio seguro e rastreável (ISO 27001).

2.3 Papel da Alta Administração (“Tone at the Top”)

A Alta Administração:

- Aprova oficialmente o Programa de Integridade e suas revisões;
- Reforça a cultura de conformidade em todas as comunicações estratégicas;
- Define recursos materiais, humanos e financeiros necessários ao Programa;
- Garante a independência do Compliance e do Canal de Ética;
- Delibera sobre casos de alta gravidade envolvendo gestores, terceiros ou potenciais danos reputacionais;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Recebe relatórios trimestrais de integridade elaborados pela Função de Compliance.

O comportamento da liderança deve refletir padrões éticos esperados de toda a organização, sendo avaliado como critério de desempenho gerencial.

2.4 Função de Compliance — Autonomia, Obrigações e Competências Técnicas

A área de Compliance é a **unidade central** responsável pela implementação, monitoramento e aprimoramento do Programa. Suas atribuições são de natureza **técnica, sigilosa e independente**.

2.4.1 Autonomia Operacional

A Função de Compliance possui:

- Autonomia para conduzir análises, diligências e investigações internas;
- Independência para recomendar medidas disciplinares;
- Acesso irrestrito a documentos, sistemas e informações necessárias;
- Autoridade para exigir correções de processos que representem risco de integridade.

2.4.2 Competências Técnicas

A área de Compliance é responsável por:

- Implementar políticas e procedimentos;
- Conduzir **risk assessment anual**;
- Realizar due diligence de terceiros;
- Gerir o Canal de Ética;
- Coordenar investigações internas;
- Elaborar treinamentos e campanhas;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Emitir pareceres e alertas de risco;
- Monitorar indicadores de integridade;
- Recomendar melhorias e controles internos.

2.4.3 Sigilo Profissional

Informações recebidas por Compliance são protegidas por sigilo funcional, conforme princípios legais (Código Penal, art. 154).

2.5 Comitê de Integridade — Estrutura e Funcionamento

O **Comitê de Integridade** é instância colegiada de suporte à governança do Programa. Atua como órgão de supervisão, deliberação e aconselhamento.

2.5.1 Composição

Recomenda-se composição mínima com:

- Representante da Compliance (coordenador);
- Representante do Jurídico;
- Representante de RH;
- Representante de Operações;
- Membro da Alta Administração (convidado permanente).

Todos devem possuir reputação ilibada, ausência de conflito de interesses e conhecimento mínimo em compliance.

2.5.2 Finalidades

O Comitê delibera sobre:

- Casos de alta gravidade;
- Riscos críticos identificados pela matriz de riscos;
- Aprovação de políticas estratégicas;
- Relatórios de investigação;
- Situações que envolvam gestores de alto nível;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Sugestões de aprimoramento do Programa.

2.5.3 Periodicidade

Reuniões mínimas trimestrais, além de convocações extraordinárias quando houver:

- Denúncias graves;
- Riscos operacionais críticos;
- Indicadores de integridade alterados;
- Incidentes cibernéticos relevantes.

2.5.4 Documentação

Todas as reuniões geram:

- Ata formal;
- Registro de deliberações;
- Plano de ação (quando necessário);
- Arquivamento em sistema de gestão documental.

2.6 Responsabilidades de Gestores, Supervisores e Lideranças

A liderança intermediária desempenha papel essencial na disseminação e aplicação do Programa.

2.6.1 Responsabilidades obrigatórias

Gestores devem:

- Garantir que equipes cumpram políticas de integridade;
- Registrar e reportar incidentes, indícios ou desvios;
- Assegurar que treinamentos sejam concluídos;
- Declarar conflitos de interesses;
- Evitar retaliações contra denunciante;
- Apoiar investigações internas, fornecendo acesso total às informações.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

2.6.2 Avaliação de Desempenho Gerencial

O cumprimento das obrigações acima integra a avaliação de desempenho dos gestores e impacta progressão, bônus ou manutenção de cargo.

2.7 Responsabilidades de Colaboradores e Terceiros

Todos os colaboradores, fornecedores e prestadores de serviço:

- Devem conhecer e aplicar o Programa de Integridade;
- Têm obrigação legal e contratual de reportar irregularidades (Decreto 11.129/22 – mecanismos de detecção);
- Devem cooperar com investigações internas;
- Devem cumprir cláusulas anticorrupção, LGPD e SSMA previstas em contrato.

Terceiros que descumprirem o Programa podem ser:

- Suspensos;
- Substituídos;
- Excluídos de futuras contratações;
- Processados civil ou criminalmente;
- Ter contratos rescindidos por justa causa empresarial.

2.8 Fluxo Decisório e Cadeia de Escalonamento

O fluxo padrão de escalonamento no sistema de governança é o seguinte:

1. **Colaborador / Terceiro** → comunica incidente ao gestor ou ao Canal de Ética.
2. **Gestor imediato** → registra, preserva evidências e informa Compliance.
3. **Compliance** → analisa, classifica e conduz diligência inicial.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

4. **Comitê de Integridade** → delibera casos graves ou de alta repercussão.
5. **Alta Administração** → decisões finais sobre sanções críticas, rescisões contratuais e comunicação a autoridades.

Em casos de conflito envolvendo gestores, a denúncia segue **diretamente a Compliance**, sem passar pela hierarquia intermediária.

2.9 Recursos Necessários à Implementação

A Alta Administração garante que a Função de Compliance disponha de:

- Autonomia financeira mínima, definida anualmente;
- Sistemas tecnológicos de registro e investigação;
- Ferramentas de gestão documental e trilhas de auditoria;
- Recursos para treinamentos internos e externos;
- Instrumentos de monitoramento e indicadores.

Sem recursos, não há programa efetivo — e isto constitui violação grave de governança.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 3 — AVALIAÇÃO E GESTÃO DE RISCOS (RISK ASSESSMENT E RISK MANAGEMENT)

3.1 Finalidade da Avaliação de Riscos

A Avaliação de Riscos (Risk Assessment) é o pilar central do Programa de Integridade da Gran Service Facilities. Sua função é:

- Identificar, classificar e priorizar riscos que possam comprometer a integridade da empresa;
- Definir medidas preventivas e corretivas proporcionais;
- Direcionar recursos conforme criticidade;
- Fundamentar decisões estratégicas e operacionais;
- Atender aos requisitos do **Decreto 11.129/2022, ISO 37001 e ISO 37301**.

A Avaliação de Riscos é **obrigatória, documentada e revisada anualmente**, ou sempre que houver alteração significativa na estrutura, operação, legislação ou exposição empresarial.

3.2 Princípios Técnicos do Processo de Avaliação

A gestão de riscos segue princípios de:

(a) Sistemática

Processo contínuo e metodologicamente estruturado.

(b) Evidência Documental

Toda identificação, análise e resposta devem ser registradas e arquivadas para auditoria.

(c) Priorização por Impacto

Recursos financeiros e operacionais devem ser direcionados primeiro aos riscos de maior gravidade.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

(d) Tomada de Decisão Baseada em Dados

Relatórios, indicadores, histórico de incidentes e análises empíricas suportam decisões.

(e) Atualização Permanente

A matriz de riscos não é estática — ela acompanha a evolução do negócio.

(f) Interdependência entre riscos

Riscos não são isolados: corrupção pode se combinar com fraude; fraude pode gerar incidente LGPD; assédio pode gerar ação trabalhista e dano reputacional.

3.3 Etapas da Avaliação de Riscos

A metodologia da Gran Service segue modelo reconhecido de **Risk Management** aplicado a compliance:

3.3.1 Identificação de Riscos

Nesta etapa são mapeados riscos inerentes às atividades da empresa.

A identificação é feita através de:

- Entrevistas com gestores;
- Análise de documentos, contratos e processos;
- Histórico interno de incidentes;
- Dados de auditorias anteriores;
- Reclamações de clientes;
- Informações do Canal de Ética;
- Acompanhamento normativo;
- Due diligence de terceiros;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Avaliação de mudanças estruturais (ex.: abertura de novas unidades).

3.3.2 Análise e Classificação

Cada risco identificado é classificado de acordo com:

a) Probabilidade (P)

- 1 – Rara
- 2 – Possível
- 3 – Ocasional
- 4 – Frequente
- 5 – Muito provável

b) Impacto (I)

- 1 – Baixo
- 2 – Moderado
- 3 – Significativo
- 4 – Alto
- 5 – Crítico

c) Exposição Residual

Impacto após mitigação inicial.

d) Appetite ao Risco

A Gran Service possui **apetite zero para riscos de:**

- Corrupção
- Fraude
- Assédio
- Discriminação
- Violação de dados pessoais
- SSMA grave (morte, mutilação, acidente crítico)

Todos esses temas têm impacto 5 e tolerância zero.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

3.3.3 Tratamento e Mitigação

As estratégias podem incluir:

- Controles internos adicionais;
- Procedimentos operacionais;
- Treinamento específico;
- Revisão de processos;
- Monitoramento contínuo;
- Afastamento de colaboradores;
- Suspensão ou exclusão de terceiros;
- Revisão contratual;
- Automatização de fluxos sensíveis;
- Auditorias extraordinárias.

3.3.4 Monitoramento Contínuo

A cada trimestre a Função de Compliance:

- Revisa riscos críticos;
- Atualiza exposição residual;
- Verifica efetividade de controles;
- Gera relatório ao Comitê de Integridade.

3.4 Matriz Corporativa de Riscos da Gran Service

Abaixo está a matriz textual com os principais riscos identificados conforme sua atividade operacional (condomínios, serviços in loco, equipes extensas, gestão de terceiros, relacionamento com agentes públicos e dados sensíveis).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

3.4.1 Riscos de Corrupção e Suborno (Lei 12.846/13)

Descrição:

Pagamento, oferecimento, solicitação ou aceite de vantagens indevidas, especialmente em interações com síndicos, conselhos, administradoras, órgãos fiscalizadores ou agentes públicos.

Probabilidade: Média/Alta (3–4)

Impacto: Crítico (5)

Responsável pelo controle: Compliance, Diretoria, Comercial

Principais Vulnerabilidades:

- Negociação com agentes públicos ou pseudo-agentes;
- Presentes e brindes sem controle;
- Falta de registro documental;
- Terceiros atuando como intermediários indevidos.

Controles de mitigação:

- Due diligence de terceiros;
- Política anticorrupção robusta;
- Aprovação formal de benefícios;
- Canal de denúncia ativo;
- Auditoria periódica de contratos.

3.4.2 Riscos de Fraude Financeira, Contábil ou Operacional

Descrição:

Manipulação de registros, desvio de recursos, superfaturamento, notas frias, horas inexistentes, omissão de informações ou prestação falsa de serviços.

Probabilidade: Alta (4)

Impacto: Crítico (5)

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Controles:

- Segregação de funções (SoD);
- Rastreamento de pagamento e reembolso;
- Logs sistêmicos;
- Auditorias financeiras;
- Revisão de contratos.

3.4.3 Riscos de Conflito de Interesses

Descrição:

Decisões influenciadas por relações pessoais, financeiras, familiares ou comerciais.

Exemplos:

- Fornecedor que é parente de colaborador;
- Relacionamentos íntimos em linhas de subordinação;
- Indicação de prestador favorecido.

Probabilidade: Média (3)

Impacto: Alto (4)

Controles:

- Política de Conflito de Interesses;
- Declaração anual obrigatória;
- Afastamento de decisões sensíveis.

3.4.4 Riscos de Assédio, Discriminação e Conduta Inadequada

Descrição:

Assédio moral, sexual, intimidação, discriminação (raça, gênero, religião, idade, orientação sexual, deficiência), retaliação contra denunciantes.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Base legal: CLT, CF/88, Lei nº 9.029/95, Lei nº 10.224/01.

Probabilidade: Alta (4)

Impacto: Crítico (5)

Controles:

- Canais de denúncia;
- Treinamentos anuais;
- Investigação imediata;
- Sanções disciplinares rigorosas.

3.4.5 Riscos Operacionais Inerentes à Prestação de Serviços In Loco

Descrição:

Falhas na execução do serviço, atrasos, condutas inadequadas em ambientes de clientes, danos a patrimônio e mau uso de equipamentos.

Probabilidade: Alta (4)

Impacto: Alto (4)

Controles:

- POPs operacionais;
- Treinamento técnico;
- Supervisão de campo;
- Auditoria de performance.

3.4.6 Riscos de SSMA (Saúde, Segurança e Meio Ambiente)

Descrição:

Descumprimento de NRs, não utilização de EPIs, acidentes, condições inseguras e impactos ambientais.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Probabilidade: Média/Alta (3–4)

Impacto: Crítico (5)

Controles:

- Treinamentos NR;
- Ficha de EPI;
- Mapas de riscos;
- Investigação de incidentes;
- SIPAT e campanhas permanentes.

3.4.7 Riscos de LGPD e Segurança da Informação

Descrição:

Vazamento de dados, perda de informações, acesso indevido, phishing, tratamento inadequado de dados pessoais.

Base legal: LGPD, Marco Civil, Código Penal.

Probabilidade: Alta (4)

Impacto: Crítico (5)

Controles:

- Política de Privacidade;
- Restrição de acessos;
- Autenticação em múltiplos fatores;
- Backup e logs;
- Relatório de Impacto (DPIA) quando necessário.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

3.5 Consolidação da Matriz de Riscos (Visão Geral)

Categoria de Risco	Probabilidade	Impacto	Classificação	Tolerância
Corrupção/Suborno	Alta	Crítico	Inaceitável	Zero
Fraude	Alta	Crítico	Inaceitável	Zero
Conflito de Interesses	Média	Alta	Elevado	Baixa
Assédio/Discriminação	Alta	Crítico	Inaceitável	Zero
SSMA	Média-Alta	Crítico	Inaceitável	Zero
LGPD/Cibersegurança	Alta	Crítico	Inaceitável	Zero
Operacional	Alta	Alto	Elevado	Controlado

3.6 Plano de Mitigação Estrutural (Baseado em CGU e ISO 37001)

Para cada risco crítico a Gran Service adota medidas obrigatórias:

- Due diligence de integridade;
- Revisão de processos;
- Treinamento especializado;
- Auditoria periódica;
- Revisão de contratos;
- Segregação de funções;
- Monitoramento contínuo;
- Investigações internas formais;
- Comunicação imediata à Alta Administração em casos graves.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

3.7 Revisão Periódica e Responsáveis

A matriz deve ser revisada:

- **Anualmente** pela área de Compliance;
- **Trimestralmente** nos itens críticos;
- **Imediatamente** após um evento de risco ou mudança estrutural.

A revisão é aprovada pelo **Comitê de Integridade** e homologada pela **Alta Administração**.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 4 — CÓDIGO DE ÉTICA, PADRÕES DE CONDUTA E RESPONSABILIDADES INDIVIDUAIS E GERENCIAIS

4.1 Finalidade do Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta estabelece **as normas de comportamento obrigatório** para todos os colaboradores, líderes, prestadores, fornecedores e terceiros que atuem em nome da Gran Service Facilities.

Tem caráter **jurídico, normativo e disciplinar**, fundamentado em:

- **CLT (art. 158 e art. 482 – justa causa)**
- **Código Civil (arts. 186, 421, 422 – responsabilidade civil e boa-fé)**
- **Lei 12.846/2013 – responsabilidade objetiva da pessoa jurídica**
- **Decreto 11.129/2022 – critérios de avaliação de integridade**
- **LGPD e legislações trabalhistas, penais e ambientais****

O Código define:

1. Como o colaborador deve agir;
2. Como não deve agir;
3. Como deve responder ao identificar irregularidades;
4. Como será responsabilizado em caso de violação.

4.2 Princípios Éticos Obrigatórios

Todos os colaboradores e terceiros devem observar rigorosamente os seguintes princípios:

I – Integridade e Honestidade

Agir com retidão, verdade e coerência entre discurso e prática.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

II – Legalidade

Cumprir leis, normas internas e obrigações contratuais.

III – Imparcialidade e Boa-fé

Tomar decisões profissionais sem favorecimento, influência externa ou interesses privados.

IV – Transparência

Fornecer informações completas, verídicas e tempestivas.

V – Responsabilidade Profissional

Zelar por patrimônio, informações e pessoas.

VI – Respeito e Dignidade Humana

Ambiente livre de assédio, discriminação e violência.

VII – Confidencialidade e Sigilo

Proteger dados corporativos e informações sensíveis.

4.3 Condutas Obrigatórias

Todos os colaboradores devem obrigatoriamente:

(a) Cumprir políticas corporativas

Leitura, entendimento e aplicação integral do Programa de Integridade e das políticas correlatas.

(b) Registrar e reportar irregularidades

Conforme Decreto 11.129/2022, todos têm obrigação de comunicar:
– indícios de fraude, corrupção, conflito de interesses, assédio, discriminação, violação LGPD, riscos SSMA ou qualquer desvio.

(c) Proteger recursos da empresa

Uso adequado de equipamentos, sistemas, veículos, ferramentas e materiais.

(d) Manter postura profissional

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Conduta compatível com ambiente corporativo, respeitando colegas, clientes e superiores.

(e) Preservar informações confidenciais

Acesso baseado em necessidade; proibição de compartilhamento indevido.

(f) Cooperar com investigações internas

Obrigação legal e contratual de fornecer informações e documentos.

(g) Declarar conflito de interesses

Situações pessoais ou externas que possam comprometer decisões devem ser declaradas imediatamente.

(h) Cumprir normas de SSMA

Uso obrigatório de EPIs, comunicação de incidentes e cumprimento das Normas Regulamentadoras.

4.4 Condutas Proibidas (Caráter Mandatório)

É estritamente proibido:

I – Praticar corrupção ou suborno

Qualquer vantagem indevida, direta ou indireta, conforme Lei 12.846/13 e Código Penal.

II – Manipular documentos, registros ou informações

Incluindo relatórios, notas fiscais, horas trabalhadas, contratos, apontamentos ou planilhas.

III – Assédio moral ou sexual

Conforme CLT, Lei 10.224/2001 e jurisprudência consolidada.

Assédio moral: humilhação, intimidação, isolamento, ameaças.

Assédio sexual: constrangimento com conotação sexual, chantagem ou insinuação.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

IV – Discriminação de qualquer natureza

Com base em raça, cor, religião, sexo, idade, orientação sexual, deficiência, origem ou condição social.
Base legal: **CF/88 art. 5º XLII, Lei 9.029/95.**

V – Retaliação a denunciante

Proibido punir, ameaçar ou prejudicar qualquer pessoa que faça denúncia de boa-fé.

VI – Uso indevido de recursos corporativos

Veículos, ferramentas, materiais, informações e sistemas para fins pessoais ou ilícitos.

VII – Violação de dados pessoais

Coleta, armazenamento ou compartilhamento indevido de dados.
Base legal: **LGPD arts. 6, 7, 46, 48.**

VIII – Ato de violência física ou verbal

Ameaça, agressão, xingamentos, perseguição.

IX – Favorecimento indevido de terceiros

Recomendar, contratar ou privilegiar pessoas por relação pessoal.

X – Obstrução de auditorias ou investigações

Atrasar, dificultar, falsificar informação ou destruir evidências.

4.5 Responsabilidades Individuais

Cada colaborador responde:

(a) Disciplina Interna

Violação gera advertência, suspensão ou demissão por justa causa (CLT art. 482).

(b) Responsabilidade Civil

Em caso de dano material, a empresa poderá exercer **ação regressiva** (CC art. 927).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

(c) Responsabilidade Criminal

Condutas como corrupção, assédio, ameaça, fraude, invasão de sistemas ou violação de dados podem gerar processos criminais.

(d) Responsabilidade Administrativa

Infrações de LGPD podem gerar multas de até 2% do faturamento da empresa.

4.6 Responsabilidades da Liderança

Gestores e supervisores têm responsabilidade ampliada, incluindo:

4.6.1 Dever de Exemplo (Modelo de Conduta)

O comportamento do gestor define a cultura da equipe (“tone in the middle”).

4.6.2 Dever de Prevenção

Identificar e mitigar riscos antes que causem dano.

4.6.3 Dever de Atuação

Agir imediatamente diante de descumprimento do Programa de Integridade.

4.6.4 Dever de Registro

Documentar ocorrências, orientações dadas, medidas tomadas e reportar ao Compliance.

4.6.5 Dever de Não Retaliação

Gestores que retaliem denunciante incorrerão em falta grave.

A omissão da liderança é considerada violação ética com impacto ampliado.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

4.7 Responsabilidade de Fornecedores, Prestadores e Terceiros

Terceiros que atuam em nome da Gran Service:

- Estão igualmente submetidos a este Código;
- Devem assinar Termo de Ciência e Conformidade;
- São obrigados a cumprir cláusulas anticorrupção e LGPD dos contratos;
- Devem seguir processos de due diligence;
- Podem ter contrato encerrado por descumprimento.

A responsabilidade objetiva prevista na Lei 12.846/13 torna a empresa vulnerável a atos ilícitos de terceiros — por isso a tolerância é zero.

4.8 Denúncia Obrigatória de Irregularidades

O colaborador tem obrigação de denunciar qualquer violação ética ou risco relevante conhecido, especialmente nos seguintes casos:

- Corrupção
- Fraude financeira ou documental
- Assédio ou discriminação
- Violação de dados pessoais
- Violação de normas SSMA
- Conduta criminosa
- Conflito de interesses grave

O silêncio configura **concorrência omissiva**, com responsabilização prevista em lei.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

4.9 Forma de Comunicação Corporativa e Relações Humanas

Colaboradores devem manter:

- Profissionalismo
- Postura respeitosa
- Comunicação técnica
- Linguagem adequada
- Controle emocional
- Sigilo sobre informações internas
- Atenção ao ambiente do cliente (condomínios, empresas, órgãos públicos)

A Gran Service representa contratante e contratados — a imagem institucional é protegida por seus colaboradores.

4.10 Consequências da Violação

A violação deste Código resulta em:

- Advertência formal
- Suspensão
- Desligamento por justa causa
- Responsabilidade civil
- Responsabilidade criminal
- Exclusão de fornecedores
- Comunicação a autoridades
- Relatórios ao Comitê de Integridade
- Registro em auditorias internas

As penalidades são aplicadas proporcionalmente ao dano, gravidade e intenção.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 5 — POLÍTICAS CORPORATIVAS DE COMPLIANCE

Este capítulo estabelece o **núcleo duro normativo** do Programa de Integridade.

Cada política é **obrigatória, mandatória e vinculante**, aplicável a todos os colaboradores, gestores, fornecedores e terceiros. O descumprimento implica responsabilidade **disciplinar, civil e criminal**.

5.1 POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO

(Lei 12.846/2013, Decreto 11.129/2022, ISO 37001)

5.1.1 Fundamentos Jurídicos

A Política Anticorrupção da Gran Service baseia-se nos seguintes dispositivos:

- **Lei 12.846/2013** – responsabilização objetiva da pessoa jurídica;
- **Decreto 11.129/2022** – regulamentação e critérios de avaliação;
- **Código Penal (arts. 317–333)** – corrupção ativa e passiva;
- **Lei 14.133/2021 (quando aplicável)** – delitos em licitações;
- **ISO 37001** – padrão internacional de gestão antissuborno;
- **Convenção da ONU contra a Corrupção (UNCAC)**.

5.1.2 Proibições Absolutas

É **estritamente proibido**:

(a) Oferecer, prometer ou entregar vantagem indevida

Seja para agente público, síndico, conselheiro, administradora ou funcionário de empresa privada.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

(b) Solicitar ou aceitar vantagem indevida

Seja em forma de dinheiro, presente, indicação, contrato, cargo ou benefício indireto.

(c) Utilizar intermediários para ocultar pagamentos ilícitos

Incluindo consultores, despachantes, representantes comerciais ou fornecedores.

(d) Manipular processos de contratação

Incluindo superfaturamento, direcionamento, conluio ou restrição artificial de concorrência.

(e) Praticar "facilitation payments"

Pagamentos para acelerar processos são proibidos, ainda que “pequenos”.

5.1.3 Situações de Risco Elevado

A Gran Service reconhece como riscos críticos:

1. Relação com síndicos e conselhos de condomínios;
2. Contratação de fornecedores sem due diligence;
3. Presentes de alto valor ou benefícios sem aprovação;
4. Negociações presenciais sem registro;
5. Uso de terceiros como ponte com tomadores de decisão.

5.1.4 Controles Obrigatórios (ISO 37001)

- Aprovação prévia de brindes e hospitalidade;
- Declaração de conflito de interesses;
- Registro documental de todas as relações comerciais;
- Auditoria periódica de contratos;
- Due diligence de terceiros (TPRM);

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Dupla aprovação para pagamentos sensíveis;
- Segregação de funções (SoD);
- Canal de denúncia independente.

5.1.5 Consequências da Violação

- Demissão por justa causa (CLT art. 482, alínea "a", "b", "e");
- Responsabilidade civil (CC arts. 186 e 927);
- Responsabilidade criminal;
- Inclusão do colaborador em investigações externas;
- Rescisão de contratos com terceiros;
- Comunicação a autoridades.

5.2 POLÍTICA DE CONFLITOS DE INTERESSES

5.2.1 Conceito Jurídico

Conflito de interesses é qualquer situação na qual interesses pessoais, familiares, financeiros ou afetivos **podem influenciar** decisão profissional.

Base legal:

- **Lei 12.813/2013** (aplicável por analogia);
- **Código Civil – boa-fé e lealdade objetiva;**
- **Decreto 11.129/2022** – riscos de integridade.

5.2.2 Exemplos de Conflito

- Parente próximo atuando como fornecedor ou prestador;
- Relacionamento íntimo entre superior e subordinado;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Receber presentes de fornecedores;
- Recomendação de fornecedor por afinidade pessoal;
- Contratação de empresa na qual colaborador é sócio oculto.

5.2.3 Obrigação de Declaração

Todo colaborador deve declarar conflito:

- Ao assumir cargo;
- Anualmente;
- Sempre que surgir nova situação.

A omissão configura falta grave.

5.2.4 Controles

- Afastamento do processo decisório;
- Substituição por outro responsável;
- Registro da situação;
- Análise da Compliance e do Comitê de Integridade.

5.3 POLÍTICA DE BRINDES, PRESENTES, DOAÇÕES E HOSPITALIDADE

5.3.1 Princípio Basilar

Brindes podem criar **aparência de influência indevida**.
Todo benefício deve ser **moderado, proporcional e aprovado**.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

5.3.2 Regras Gerais

Permitido:

- Brindes institucionais de baixo valor (ex.: agendas, canetas).
- Participação em eventos com finalidade profissional, quando aprovado.

Proibido:

- Presentes de alto valor;
- Qualquer presente para agentes públicos;
- Viagens com custos pagos por fornecedores;
- Benefícios sem registro formal.

5.3.3 Registro Obrigatório

Todo benefício deve ser registrado no **Formulário de Brindes e Hospitalidade** (Anexo III).

5.4 POLÍTICA DE CONTRATAÇÃO E GESTÃO DE TERCEIROS (TPRM)

(Third Party Risk Management)

5.4.1 Fundamento Legal

A responsabilidade da empresa por atos de terceiros decorre do art. 2º da **Lei 12.846/2013**.

5.4.2 Etapas do TPRM

1. Due Diligence Pré-Contratual
2. Classificação do Terceiro por Risco
3. Cláusulas Contratuais Obrigatórias

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

4. Monitoramento Contínuo

5. Reavaliação Periódica

5.4.3 Due Diligence

Análise obrigatória de:

- Documentação legal;
- Inspeção de antecedentes;
- Histórico processual;
- Riscos reputacionais;
- Beneficiários finais (UBO);
- Estrutura societária;
- Conformidade fiscal e trabalhista.

5.4.4 Cláusulas Contratuais Obrigatórias

Todo contrato deve conter:

- Cláusula anticorrupção;
- Cláusula de proteção de dados (LGPD);
- Regras de confidencialidade;
- Sanções por descumprimento;
- Permissão de auditoria.

5.5 POLÍTICA DE SAÚDE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE (SSMA)

5.5.1 Base Legal

- CLT – Cap. V

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- **NRs** (especialmente NR-1, 5, 6, 7, 9, 10 e 17)
- **Lei 6.938/81** – Política Nacional do Meio Ambiente

5.5.2 Obrigações dos Colaboradores

- Usar EPIs conforme NR-6;
- Reportar riscos e incidentes;
- Cumprir POPs de segurança;
- Colaborar em investigações de acidentes.

5.5.3 Obrigações da Empresa

- Fornecer EPI;
- Realizar treinamentos NR;
- Promover SIPAT;
- Monitorar ambiente de trabalho;
- Armazenar documentos de segurança por 20 anos.

5.6 POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

5.6.1 Fundamentos Legais

- **LGPD**, arts. 46–50
- **Marco Civil da Internet**, art. 11
- **Código Penal**, art. 154-A

5.6.2 Obrigações Técnicas

- Senhas pessoais e intransferíveis;
- Autenticação multifator;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Backups regulares;
- Proibição de softwares não autorizados;
- Controle de acessos;
- Monitoramento de logs;
- Classificação de informação (confidencial, interna, pública).

5.6.3 Incidentes de Segurança

Deve-se comunicar imediatamente ao responsável de TI e ao DPO (Encarregado LGPD). Incidentes relevantes devem ser reportados à ANPD (art. 48 da LGPD).

5.7 POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

5.7.1 Bases Jurídicas do Tratamento

Conforme art. 7º da LGPD:

- Consentimento;
- Cumprimento de obrigação legal;
- Execução de contrato;
- Legítimo interesse (quando aplicável).

5.7.2 Direitos do Titular (Colaboradores, Clientes e Terceiros)

- Confirmação de tratamento;
- Acesso;
- Correção;
- Anonimização;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Portabilidade;
- Revogação do consentimento.

5.7.3 Obrigações da Empresa

- Minimização de dados;
- Relatórios de impacto (DPIA) quando necessário;
- Registro das operações de tratamento;
- Nomeação formal de **Encarregado (DPO)**;
- Política interna de retenção e descarte seguro.

5.8 Sanções pelo Descumprimento das Políticas

Violação de qualquer política resulta em:

- Advertência;
- Suspensão;
- Demissão por justa causa (CLT art. 482);
- Responsabilidade civil;
- Responsabilidade penal;
- Rescisão contratual com terceiros;
- Comunicação a órgãos públicos e reguladores.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 6 — TREINAMENTO, COMUNICAÇÃO CORPORATIVA E CULTURA DE INTEGRIDADE

Este capítulo estabelece os **mecanismos formais de educação, disseminação e reforço contínuo** da cultura de integridade da Gran Service Facilities.

Treinamento e comunicação **não são ações opcionais** — são **obrigações legais, estruturais e estratégicas** de qualquer Programa de Integridade avaliado segundo o Decreto 11.129/2022, as diretrizes da CGU e as normas ISO 37001 / 37301.

6.1 Finalidade Estratégica do Treinamento e Comunicação

O objetivo desta seção é:

- Padronizar o entendimento do Programa de Integridade;
- Reduzir riscos decorrentes de desconhecimento ou interpretação equivocada;
- Capacitar colaboradores e lideranças a identificar e mitigar riscos;
- Consolidar a cultura de conformidade (“tone at the top” e “tone in the middle”);
- Garantir rastreabilidade e comprovação de treinamento para fins de auditoria, fiscalização e defesa administrativa.

Treinamentos são estruturados de forma **documentada, auditável e obrigatória**, com frequência e conteúdo definidos no Plano Anual de Integridade.

6.2 Princípios Norteadores da Educação Corporativa em Compliance

Os treinamentos devem observar os seguintes princípios técnicos:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

6.2.1 Obrigatoriedade

Todo colaborador, gestor e terceiro relevante deve participar, conforme a área e o risco.

6.2.2 Rastreabilidade

Presença registrada, materiais arquivados e certificados emitidos.

6.2.3 Atualização Permanente

Conteúdos revisados anualmente ou quando houver alteração normativa.

6.2.4 Adequação ao Perfil de Risco

Treinamentos diferenciados para times de campo, financeiro, comercial, RH, jurídico, TI, equipe de SSMA e liderança.

6.2.5 Princípio da Compreensão Mínima

Não basta assistir: deve haver avaliação, validação e registro.

6.3 Plano Anual de Treinamento (PAT)

O PAT é documento formal, revisado anualmente, contendo:

- Temas obrigatórios;
- Carga horária;
- Público-alvo;
- Forma de entrega;
- Métricas de efetividade;
- Calendário anual;
- Responsável técnico;
- Mecanismos de avaliação.

O PAT compõe o dossiê anual do Programa de Integridade e é apresentado ao Comitê de Integridade para homologação.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

6.4 Treinamentos Obrigatórios (Mínimos)

6.4.1 Para Todos os Colaboradores

- Código de Ética e Conduta;
- Política Anticorrupção e Conflito de Interesses;
- Assédio Moral e Sexual (CLT, Lei 14.540/2023 quando aplicável);
- LGPD e proteção de dados;
- Canal de Ética e denúncias;
- Segurança da Informação;
- SSMA (Normas Regulamentadoras correspondentes).

6.4.2 Para Lideranças

Além dos anteriores, devem receber:

- Gestão de riscos;
- Investigação preliminar;
- Responsabilidade ampliada da liderança;
- Prevenção e resposta a incidentes sensíveis;
- Conduta exemplar (“tone in the middle”).

6.4.3 Para Áreas Críticas

- Financeiro: fraudes, anticorrupção, segregação de funções;
- Comercial: relação com clientes, brindes, hospitalidade;
- RH: assédio, discriminação, retaliação;
- Operações: SSMA, conduta em campo, postura em condomínios;
- TI: segurança cibernética, controles de acesso, resposta a incidentes;
- Compras: due diligence de fornecedores, TPRM, anticorrupção.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

6.5 Treinamentos de Integração (Onboarding)

No primeiro dia útil, todo colaborador recebe:

- O Programa de Integridade;
- O Código de Conduta;
- Políticas específicas do seu setor;
- Termos obrigatórios (ciência, confidencialidade e anti-retaliação);
- Treinamento de conduta corporativa e SSMA.

O colaborador só pode iniciar atividades após concluir o treinamento mínimo exigido.

6.6 Reciclagem e Recorrência dos Treinamentos

6.6.1 Treinamentos Anuais

Todos os colaboradores:

- Ética e anticorrupção
- Assédio e discriminação
- LGPD
- Segurança da Informação
- SSMA aplicável à função

6.6.2 Ações Trimestrais de Reforço

- Comunicados internos
- Alerta de riscos
- Casos reais e lições aprendidas
- Atualizações normativas

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

6.6.3 Treinamentos Extraordinários

Quando houver:

- Incidentes graves;
- Eventos de risco;
- Mudança legislativa;
- Atualização de políticas;
- Entrada de grandes clientes.

6.7 Comunicação Interna — Estrutura Corporativa

A comunicação é elemento obrigatório do Programa de Integridade, conforme Decreto 11.129/2022.

6.7.1 Objetivos

- Reforçar normas;
- Informar riscos emergentes;
- Divulgar canais de denúncia;
- Manter cultura ética viva;
- Educar continuamente.

6.7.2 Canais de Comunicação Institucional

- E-mail corporativo;
- Intranet;
- Murais informativos;
- Reuniões de equipe;
- Comunicados da diretoria;
- Alertas de compliance;
- Campanhas anuais temáticas;
- Treinamentos presenciais e EAD.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

6.8 Cultura Ética e Engajamento Organizacional

Construir cultura ética significa:

6.8.1 Comportamento da liderança

A liderança deve reforçar valores éticos através de práticas diárias:

- Decisões transparentes;
- Respeito às políticas;
- Reação imediata a irregularidades;
- Postura educacional, não punitiva, diante de dúvidas.

6.8.2 Participação dos colaboradores

- Reportar irregularidades;
- Sugerir melhorias;
- Cumprir treinamentos;
- Praticar conduta exemplar.

6.8.3 Indicadores de Cultura Ética

A Gran Service utiliza indicadores como:

- Taxa de conclusão dos treinamentos;
- Tempo médio de resposta a incidentes;
- Volume de denúncias qualificadas;
- Número de melhorias implementadas;
- Engajamento em campanhas de integridade.

6.9 Registro, Auditoria e Evidências

Todos os treinamentos, comunicações e campanhas devem gerar:

- Lista de presença;
- Certificados;
- Conteúdos ministrados;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Materiais disponibilizados;
- Datas, horários e responsáveis;
- Relatório de avaliação de eficácia.

Tais registros são essenciais para:

- Auditorias internas;
- Auditorias independentes;
- Defesa jurídica;
- Certificação ISO 37001 / 37301;
- Avaliação por órgãos públicos.

6.10 Responsabilidades Institucionais

Compliance

- Elaborar conteúdos;
- Realizar treinamentos;
- Registrar evidências;
- Garantir atualização normativa.

Recursos Humanos

- Integrar treinamento ao ciclo do colaborador;
- Suspender acessos de quem não cumprir treinamentos obrigatórios;
- Monitorar indicadores de participação.

Liderança

- Garantir participação da equipe;
- Reforçar comunicação;
- Identificar lacunas de conhecimento;
- Solicitar treinamentos adicionais quando necessário.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 7 — CANAL DE ÉTICA (WHISTLEBLOWING), RECEBIMENTO, TRIAGEM, PROTEÇÃO AO DENUNCIANTE E PROTOCOLOS FORMAIS

Este capítulo define a estrutura, funcionamento e governança do **Canal de Ética da Gran Service Facilities**, alinhado ao Decreto 11.129/2022, às diretrizes da CGU, à legislação trabalhista, penal, de proteção de dados e às normas ISO 37001 / ISO 37301 / ISO 37002 (Sistema de Gestão de Denúncias).

7.1 Finalidade do Canal de Ética

O Canal de Ética é um **mecanismo oficial, exclusivo, seguro e confidencial** destinado a:

- Receber denúncias de irregularidades;
- Registrar violações ou suspeitas de violação ao Programa de Integridade;
- Proteger denunciadores contra represálias;
- Permitir a detecção tempestiva de condutas ilícitas ou antiéticas;
- Embasar investigações internas formais;
- Gerar relatórios para alta administração e Comitê de Integridade.

Sua existência é **obrigatória** nos termos do art. 22, §1º do Decreto 11.129/2022.

7.2 Princípios Estruturantes do Canal

O Canal de Ética da Gran Service opera com base nos seguintes princípios legais e técnicos:

(a) **Confidencialidade Total**

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Identidade do denunciante é protegida por sigilo, conforme Código Penal (art. 154) e LGPD.

(b) Anonimato Permitido

O denunciante pode optar por não se identificar. O anonimato não impede a análise da denúncia.

(c) Independência e Autonomia

O Canal é gerido pela Função de Compliance, sem interferência de gestores.

(d) Não Retaliação

Proibição absoluta de perseguição, punição, ameaça ou prejuízo ao denunciante (Lei 13.608/2018 — proteção ao denunciante).

(e) Imparcialidade na Análise

Denúncias são avaliadas por critérios técnicos, sem influência hierárquica.

(f) Acesso Universal

Disponível a colaboradores, fornecedores, terceiros e clientes institucionais.

(g) Registro, Rastreabilidade e Evidência

Toda denúncia recebe número único, com registro auditável (ISO 37002).

7.3 Quem Pode Utilizar o Canal

O Canal de Ética está disponível para:

- Colaboradores próprios e terceirizados;
- Gestores e diretores;
- Fornecedores e parceiros;
- Prestadores de serviços;
- Clientes, síndicos e administradoras;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Qualquer pessoa que identifique irregularidade envolvendo a Gran Service.

7.4 O que Deve ser Denunciado

São consideradas denúncias qualificadas:

I – Corrupção e Suborno

Pagamento, recebimento ou solicitação de vantagens indevidas.

II – Fraudes e Ilícitos Financeiros

Desvios, superfaturamento, notas frias, adulteração de registros.

III – Assédio Moral ou Sexual

Condutas abusivas, intimidação, manipulação emocional, conotação sexual.

IV – Discriminação

Racial, de gênero, religiosa, etária, por deficiência, orientação sexual etc.

V – Violação da LGPD e Segurança da Informação

Acesso indevido a dados, vazamentos, negligência, compartilhamento ilegal.

VI – Irregularidades Operacionais

Descumprimento de SSMA, condutas impróprias em campo, riscos graves.

VII – Conflito de Interesses

Ocultação, favorecimento, decisões pessoais interferindo em decisões corporativas.

VIII – Retaliação contra denunciante

Ameaças, punições, isolamentos, coerções.

IX – Uso indevido de patrimônio corporativo

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Veículos, materiais, ferramentas, informações e sistemas.

X – Violência verbal, física ou condutas criminosas.

7.5 Como Registrar uma Denúncia

Toda denúncia deve conter, **sempre que possível**:

1. Descrição objetiva dos fatos;
2. Local, data e horário;
3. Identificação dos envolvidos;
4. Testemunhas, se existirem;
5. Documentos, fotos, mensagens, áudios ou vídeos;
6. Indicação se deseja ou não ser identificado.

A falta de detalhes **não impede a apuração**, mas pode limitar o alcance investigativo.

7.6 Canais Disponíveis (telefone, e-mail, formulário e outros)

A Gran Service disponibiliza os seguintes meios formais (a serem definidos pela diretoria):

- **E-mail exclusivo de Compliance** (acesso restrito);
- **Formulário eletrônico** (com opção de anonimato);
- **Telefone/WhatsApp institucional** (com registro de protocolo);
- **Caixa física lacrada**, para unidades que exigirem meios presenciais;
- **Canal externo independente** (opcional, recomendado pela ISO 37002).

Os canais devem funcionar **24 horas por dia**, com monitoramento determinado.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

7.7 Fluxo Formal de Triagem e Tratamento de Denúncias

A triagem segue metodologia estruturada conforme ISO 37002 e Decreto 11.129/2022.

7.7.1 Etapa 1 – Recebimento e Registro

- Denúncia recebe número único de protocolo;
- Registro é armazenado com evidência digital;
- Material enviado pelo denunciante é anexado integralmente.

7.7.2 Etapa 2 – Análise de Admissibilidade

Compliance avalia se:

- Os fatos são verossímeis;
- Há elementos suficientes para investigação;
- Envolve risco grave;
- É caso de encaminhamento imediato ao Comitê.

Denúncias não qualificadas são registradas e arquivadas com justificativa.

7.7.3 Etapa 3 – Classificação de Risco

As denúncias são classificadas em:

- **Críticas:** corrupção, fraude, assédio grave, LGPD severa, SSMA grave.
- **Altas:** discriminação, conflito de interesses, incidentes relevantes.
- **Médias:** comportamento inadequado, violações operacionais.
- **Baixas:** dúvidas de conduta, orientação interna.

7.7.4 Etapa 4 – Abertura da Investigação

Denúncias admitidas seguem para investigação formal conforme Capítulo 8.

7.7.5 Etapa 5 – Conclusão e Relatório

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Ao final:

- É emitido **Relatório Conclusivo**;
- Documentos são anexados;
- Recomendações são registradas.

7.7.6 Etapa 6 – Aplicação de Medidas

- Advertência;
- Suspensão;
- Demissão por justa causa;
- Descredenciamento de fornecedores;
- Encaminhamento às autoridades;
- Reparação de danos.

7.7.7 Etapa 7 – Feedback ao Denunciante

Se identificado, recebe retorno formal, **sem violar sigilo de terceiros**.

7.8 Proteção Contra Retaliação

Retaliação é **falta gravíssima**, proibida por:

- Lei 13.608/2018 (proteção ao denunciante);
- CLT (assédio e perseguição podem configurar dano moral);
- Decreto 11.129/2022 (proteção do canal).

Retaliação inclui:

- Rebaixamento;
- Tomadas de decisão prejudiciais;
- Pressão psicológica;
- Exclusão, isolamento ou ameaça;
- Alteração injustificada de funções.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Qualquer denúncia de retaliação é tratada como **crítica**.

7.9 Requisitos de LGPD para o Canal de Ética

O tratamento de dados no canal deve observar:

- Princípio da minimização;
- Confidencialidade;
- Registro seguro;
- Restrição de acesso;
- Retenção apenas pelo período necessário;
- Encarregado (DPO) como supervisor técnico.

Dados referentes a denúncias são classificados como **dados sensíveis operacionais**.

7.10 Indicadores de Efetividade do Canal

Mensal e trimestralmente são avaliados:

- Volume de denúncias;
- Percentual de denúncias qualificadas;
- Tempo médio de resposta;
- Tempo médio de conclusão;
- Tipificação dos incidentes;
- Recomendações implementadas;
- Taxa de reincidência;
- Indicadores de cultura organizacional.

Esses indicadores integram o **Relatório Trimestral de Integridade**.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

7.11 Arquivamento, Auditoria e Conservação dos Registros

Todos os registros do Canal de Ética:

- São armazenados por prazo mínimo de **5 anos**;
- São auditáveis;
- Devem conter logs de acesso;
- Devem estar protegidos por mecanismos de segurança (ISO 27001);
- São acessíveis apenas a Compliance e Comitê de Integridade.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 8 — PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO INTERNA, EVIDÊNCIAS, ENTREVISTAS, RELATÓRIO FINAL E MEDIDAS DISCIPLINARES

Este capítulo estabelece o **protocolo formal, mandatório e padronizado** para condução de **investigações internas** no âmbito do Programa de Integridade da Gran Service Facilities, conforme normas ISO 37001, ISO 37301, ISO 37002 e dispositivos legais aplicáveis (CLT, Código Penal, LGPD, Decreto 11.129/2022).

O processo investigativo tem caráter **técnico, sigiloso, imparcial e rastreável**, garantindo segurança jurídica e integridade institucional.

8.1 Finalidade do Processo de Investigação Interna

A investigação interna tem como objetivos:

- Apurar denúncias ou indícios de irregularidades;
- Identificar responsabilidades individuais e coletivas;
- Recomendar medidas disciplinares, corretivas e preventivas;
- Preservar evidências e mitigar riscos;
- Registrar conclusões válidas para auditorias e autoridades;
- Fortalecer a cultura ética e reduzir reincidências.

A investigação é **instrumento técnico de controle corporativo**, não uma punição em si.

8.2 Princípios Orientadores da Investigação

Toda investigação deve observar:

(a) Imparcialidade

Investigadores devem atuar com neutralidade, sem interesse pessoal.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

(b) Confidencialidade

Identidades, documentos e entrevistas são protegidos.

(c) Legalidade

A investigação deve obedecer estritamente leis trabalhistas, civis, penais e de proteção de dados.

(d) Cadeia de Custódia

Preservação integral de evidências.

(e) Rastreabilidade

Todas as etapas devem ser documentadas.

(f) Proporcionalidade

Medidas adotadas devem ser proporcionais à gravidade do fato.

(g) Não Retaliação

Nenhum participante pode sofrer prejuízo pela colaboração.

(h) Tempo Razoável

Investigação deve ser célere e eficiente, evitando danos prolongados.

8.3 Quando uma Investigação Deve Ser Aberta

Uma investigação é aberta quando houver:

I – Denúncia Qualificada

Oriunda do Canal de Ética ou gestor imediato.

II – Indícios Relevantes de Irregularidade

Mesmo sem denúncia formal.

III – Risco Grave à Instituição

Ex.: corrupção, fraude, assédio, LGPD, SSMA grave.

IV – Recomendação da Alta Administração ou Comitê de Integridade

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

A decisão de abrir investigação compete exclusivamente ao **Compliance**.

8.4 Etapas do Processo Investigativo

A investigação interna segue fluxo obrigatório composto por 7 etapas:

- 1. Abertura e Termo de Instauração**
- 2. Planejamento e escopo**
- 3. Coleta de evidências documentais e digitais**
- 4. Entrevistas investigativas**
- 5. Análise técnica e conclusão**
- 6. Relatório Final de Investigação**
- 7. Aplicação de medidas e encerramento**

8.5 Etapa 1 – Abertura e Termo de Instauração

Após triagem, se a denúncia for admissível:

- Compliance emite o **Termo de Instauração da Investigação**, contendo:
 - Número único do caso;
 - Objeto da investigação;
 - Resumo dos fatos;
 - Risco envolvido;
 - Investigador(es) designado(s);
 - Prazos estimados.

O termo é arquivado e comunicado ao Comitê de Integridade nos casos graves.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

8.6 Etapa 2 – Planejamento da Investigação

O investigador deve definir:

- Escopo
- Prioridades
- Testemunhas
- Ordem de entrevistas
- Documentos a coletar
- Riscos de perda de evidência
- Possibilidade de envolvimento de gestores
- Necessidade de medidas urgentes (ex.: suspensão preventiva)

A investigação pode ser **restrita ou ampliada**, conforme gravidade.

8.7 Etapa 3 – Coleta e Análise de Evidências

A coleta segue o princípio de **cadeia de custódia**, garantindo autenticidade e integridade.

8.7.1 Tipos de Evidências

Documentais

- Relatórios
- Notas fiscais
- Registros de ponto
- Contratos
- E-mails corporativos
- Mensagens institucionais
- Planilhas
- Registros de acesso

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Digitais

- Logs de sistemas
- Acessos a arquivos
- Backups
- Metadados
- Registro de hotspot, Wi-Fi, VPN
- Arquivos apagados (quando tecnicamente recuperável)

Testemunhais

- Depoimentos de terceiros
- Relatos de colegas
- Observações operacionais

Ambientais

- Imagens de câmeras (CFTV)
- Fotos de incidentes
- Riscos de SSMA

8.7.2 Cadeia de Custódia

Para cada evidência deve ser registrada:

- Origem
- Data e horário da coleta
- Identidade do coletor
- Armazenamento seguro
- Controle de acesso
- Qualquer movimentação posterior

A violação da cadeia pode comprometer validade da evidência.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

8.7.3 Requisitos de LGPD na Coleta

A coleta e o tratamento devem observar:

- Finalidade específica;
- Minimização de dados;
- Sigilo;
- Controle de acesso;
- Justificativa documental;
- Retenção adequada;
- Registro de operações (art. 37 da LGPD).

8.8 Etapa 4 – Entrevistas Investigativas

A entrevista deve ser técnica, imparcial, planejada e registrada.

8.8.1 Tipos de Entrevistados

- Denunciante
- Envolvidos
- Testemunhas
- Gestores relacionados
- Especialistas técnicos (se necessário)

8.8.2 Regras da Entrevista

- Realizada por Compliance ou profissional treinado;
- Conduta respeitosa e profissional;
- Sem indução ou coerção;
- Anotação integral das respostas;
- Informar sobre sigilo e proteção legal;
- Possibilidade de convidar testemunha de confiança (quando aplicável).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

8.8.3 Boas Práticas

- Perguntas abertas primeiro;
- Fatos objetivos antes de interpretações;
- Solicitação de provas adicionais;
- Registro preciso e sem interpretações pessoais.

8.8.4 Evitar

- Acusações diretas
- Pressão emocional
- Confrontos desnecessários
- Exposição indevida
- Julgamentos prévios

8.9 Etapa 5 – Análise Técnica e Conclusão

Após coletar evidências, o Compliance deve:

- Confrontar dados objetivos;
- Avaliar consistência dos depoimentos;
- Classificar gravidade;
- Identificar autoria e intencionalidade;
- Considerar riscos jurídicos e reputacionais;
- Verificar reincidência;
- Determinar se houve violação às políticas.

A conclusão pode ser:

- **Procedente**
- **Improcedente**
- **Inconclusiva** (por insuficiência de provas)

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

8.10 Etapa 6 – Relatório Final de Investigação

Documento completo, técnico e padronizado contendo:

1. Identificação do caso
2. Resumo da denúncia
3. Metodologia empregada
4. Evidências analisadas
5. Cronologia dos fatos
6. Depoimentos coletados
7. Análise jurídica e normativa
8. Conclusão
9. Recomendações disciplinares
10. Medidas corretivas e preventivas
11. Responsáveis e áreas envolvidas
12. Anexos (provas)

O relatório é assinado pelo Compliance e, quando aplicável, pelo Comitê de Integridade.

8.11 Etapa 7 – Aplicação de Medidas Disciplinares

As medidas podem incluir:

Medidas Individuais

- Feedback formal
- Advertência
- Suspensão
- Desligamento por justa causa
- Encaminhamento ao Jurídico
- Ação regressiva por danos

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Comunicação à polícia ou MP (quando crime)

Medidas Coletivas

- Treinamento extraordinário
- Revisão de processos
- Ajustes operacionais
- Auditorias específicas

A aplicação considera:

- Gravidade
- Intencionalidade
- Reincidência
- Dano causado
- Risco jurídico

8.12 Suspensão Preventiva

Quando necessário para proteger:

- Evidências;
- Pessoas;
- Ambiente organizacional;
- A própria investigação;

O colaborador pode ser afastado preventivamente.
A suspensão preventiva **não implica culpa**.

8.13 Comunicação à Alta Administração e ao Comitê de Integridade

Casos graves (corrupção, assédio grave, fraude relevante, LGPD crítica, SSMA com risco de morte) devem ser reportados imediatamente.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

O Comitê pode:

- Validar recomendações;
- Ampliar escopo;
- Envolver áreas externas;
- Solicitar investigação complementar.

8.14 Relação com Autoridades Externas

Quando identificado possível crime ou infração administrativa:

- Jurídico avalia comunicação ao Ministério Público;
- Comunicação à ANPD em incidentes de dados (LGPD art. 48);
- Comunicação a fiscalizações de SSMA;
- Notificação a órgãos públicos contratantes.

A decisão final é da Alta Administração, com parecer de Compliance e Jurídico.

8.15 Encerramento e Lições Aprendidas

Ao concluir:

- Caso é encerrado formalmente;
- Recomendações são monitoradas;
- Ações preventivas são implementadas;
- Indicadores são atualizados;
- Lições aprendidas geram melhorias nos processos de compliance, treinamento e governança.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

8.16 Arquivamento, Sigilo e Preservação de Documentos

Registros investigativos são:

- Classificados como confidenciais;
- Armazenados por mínimo de 5 anos;
- Acessíveis apenas ao Compliance e ao Comitê;
- Protegidos conforme LGPD e ISO 27001;
- Auditáveis para fins internos e externos.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 9 — DUE DILIGENCE (DD) E GESTÃO DE TERCEIROS (TPRM)

Este capítulo estabelece a metodologia **completa, vinculante e obrigatória** de **Due Diligence** e **Third Party Risk Management (TPRM)** da Gran Service Facilities, em conformidade com:

- **Lei 12.846/2013** (responsabilidade objetiva da PJ por atos de terceiros);
- **Decreto 11.129/2022** (critérios de avaliação dos programas de integridade);
- **ISO 37001** (sistema de gerenciamento antissuborno);
- **ISO 37301** (sistema de gestão de compliance);
- **ISO 37002** (gestão de denúncias);
- **Boas práticas de mercado e recomendações da CGU.**

A gestão de terceiros é **ponto crítico** para a integridade da Gran Service, devido ao alto volume de fornecedores, subcontratados e prestadores que atuam diretamente em condomínios, residenciais, empresas privadas e órgãos públicos.

9.1 Finalidade da Due Diligence e do TPRM

O objetivo da DD e TPRM é:

- Avaliar riscos legais, reputacionais, financeiros, trabalhistas e de integridade;
- Impedir contratação de fornecedores de risco não mitigável;
- Detectar sinais de alerta (red flags);
- Garantir que terceiros atuem em conformidade com as políticas da empresa;
- Mitigar a responsabilidade objetiva prevista na Lei Anticorrupção;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Evitar envolvimento indireto em corrupção, fraude, cartel, assédio, lavagem de dinheiro, infrações ambientais e violações de dados.

9.2 Princípios Norteadores do TPRM

(a) Proporcionalidade

Quanto maior o risco do terceiro, mais rígida a análise.

(b) Base Documental

Nenhuma contratação ocorre sem documentação mínima.

(c) Independência da Análise

A Due Diligence é conduzida pela área de Compliance.

(d) Rastreabilidade

Todos os registros são arquivados para auditoria.

(e) Monitoramento Contínuo

TPRM não é evento único — é processo permanente.

(f) Zero Tolerância a Intermediários de Risco

Consultores, prepostos e "representantes informais" são risco crítico.

9.3 Classificação de Terceiros por Tipo

A Gran Service classifica terceiros em três categorias:

I – Terceiros Operacionais

Prestam serviços diretamente no cliente (ex.: limpeza, manutenção, recepção).

II – Terceiros Corporativos

Serviços internos à Gran Service (ex.: TI, contabilidade, advocacia).

III – Terceiros Estratégicos / Sensíveis

Aqueles envolvidos em:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Processos financeiros;
- Compras;
- Contratos;
- Licitações;
- Negociação com agentes públicos;
- Representação comercial;
- Processos críticos.

9.4 Etapas Obrigatórias da Due Diligence

A Due Diligence possui 5 fases:

1. **Coleta de Dados e Documentos**
2. **Triagem Jurídica e Financeira**
3. **Análise Reputacional**
4. **Classificação do Nível de Risco**
5. **Decisão, Contratação e Monitoramento**

9.5 Etapa 1 — Coleta de Dados e Documentos

Todo fornecedor deve apresentar **obrigatoriamente**:

Pessoa Jurídica

- Contrato social;
- CNPJ;
- Certidões negativas (federal, estadual, municipal);
- Certidão trabalhista e FGTS;
- Certidão de falências e recuperações;
- Certidão de débitos ambientais (se aplicável);
- Comprovantes de qualificação técnica;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Lista de sócios e beneficiários finais (UBO).

Pessoa Física

- Documentos pessoais;
- Comprovante de endereço;
- Comprovação técnica;
- Certidões criminais.

Documentos Adicionais para Terceiros Críticos

- Declaração de integridade;
- Declaração de conflito de interesses;
- Declaração de compliance anticorrupção;
- Política de privacidade e proteção de dados (LGPD).

9.6 Etapa 2 — Triagem Jurídica e Financeira

A triagem inclui:

Verificação Jurídica

- Processos judiciais;
- Aparições em escândalos públicos;
- Ações trabalhistas relevantes;
- Condutas ilícitas anteriores;
- Relação com agentes públicos.

Verificação Financeira

- Situação fiscal;
- Histórico de inadimplência;
- Penalidades aplicadas;
- Solidez financeira mínima para execução contratual.

Sanções e Listas Restritivas

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Consulta obrigatória a:

- CEIS (Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas – CGU);
- CNEP (Cadastro Nacional de Empresas Punidas);
- Lista de Transparência Internacional;
- Lista da ONU de sanções;
- Lista do Banco Mundial (debarred firms).

9.7 Etapa 3 — Análise Reputacional

A análise inclui:

- Notícias e matérias de imprensa;
- Condutas antiéticas anteriores;
- Envolvimento em fraudes ou corrupção;
- Reputação em compliance;
- Índices de satisfação de clientes;
- Histórico com outros parceiros.

Uso de ferramentas externas é permitido (Google, consultas públicas e bases de dados).

9.8 Etapa 4 — Classificação Final do Risco

O fornecedor é classificado como:

Nível 1 – Risco Baixo

- Empresa regular;
- Sem processos significativos;
- Sem exposição a agentes públicos;
- Sem riscos trabalhistas ou fiscais.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Ação: contratação permitida + monitoramento anual.

Nível 2 – Risco Médio

- Alguns processos judiciais;
- Pequenas inconsistências documentais;
- Atuação moderada com agentes públicos;
- Histórico reputacional neutro.

Ação: contratação permitida + cláusulas reforçadas + monitoramento semestral.

Nível 3 – Risco Alto

- Processos graves (trabalhistas, penais, ambientais);
- Relação intensa com agentes públicos;
- Falhas em compliance;
- Ausência de políticas internas;
- Dificuldades financeiras;
- Histórico reputacional negativo.

Ação: contratação condicionada a parecer de Compliance e autorização da Diretoria.

Nível 4 – Risco Crítico

- Indícios de corrupção, fraude, cartel;
- Presença em listas restritivas (CEIS, CNEP etc.);
- Investigação policial ou operação pública;
- Denúncias consistentes;
- Incompatibilidade total com as políticas da Gran Service.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Ação: contratação **proibida**.

9.9 Etapa 5 — Decisão e Contratação

Após classificação:

- Compliance emite **Parecer Técnico de Due Diligence**;
- RH, Financeiro ou Compras seguem fluxo de contratação;
- Contrato só é assinado após parecer positivo.

9.10 Cláusulas Obrigatórias nos Contratos

Todos os contratos com terceiros devem conter:

(a) Cláusula Anticorrupção

Baseada na Lei 12.846/2013.

(b) Cláusula de Integridade

Obrigando cumprimento das políticas da Gran Service.

(c) Cláusula de Proteção de Dados (LGPD)

Artigos 7, 8, 46 e 48 da LGPD.

(d) Cláusula de Auditoria e Acesso

Permite fiscalização e fornecimento de documentos.

(e) Cláusula de Rescisão por Violação Ética

Rescisão imediata em caso de violação.

(f) Cláusula de Subcontratação

Subcontratação proibida sem autorização expressa.

9.11 Monitoramento Contínuo (TPRM Permanente)

Após contratado, o fornecedor entra em **monitoramento contínuo**, que inclui:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Revalidação periódica de documentos;
- Monitoramento de notícias;
- Revisão de processos;
- Auditorias in loco (quando aplicável);
- Verificação de conformidade contratual;
- Registro de incidentes.

A frequência depende do nível de risco.

9.12 Sinais de Alerta (Red Flags)

São considerados red flags:

- Valores incompatíveis com o mercado;
- Falta de estrutura mínima;
- Exigência de pagamento em espécie;
- Intermediários sem justificativa;
- Pressa excessiva para contratação;
- Falta de transparência societária;
- Relação suspeita com decisores do cliente;
- Critérios pouco claros de preço;
- Mudança frequente de sócios.

Quando um red flag é identificado, a contratação deve ser suspensa até apuração.

9.13 Reavaliação e Reclassificação

A cada 12 meses (ou em intervalos mais curtos, conforme risco):

- Documentos são atualizados;
- Processo judicial é reanalisado;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Reputação é reavaliada;
- Compliance emite nova classificação.

Se o risco aumentar, pode haver:

- Restrição;
- Reavaliação contratual;
- Suspensão;
- Rescisão.

9.14 Documentação, Evidências e Auditoria

Todos os processos de DD devem conter:

- Ficha de terceiros (Anexo VIII);
- Documentos apresentados;
- Parecer de Compliance;
- Classificação de risco;
- Justificativa de contratação;
- Relatórios de monitoramento;
- Histórico de incidentes.

Registros são arquivados por **5 anos**, auditáveis e protegidos conforme LGPD.

9.15 Responsabilidades Institucionais no TPRM

Compliance

- Conduz a Due Diligence;
- Emite Parecer Técnico;
- Monitora terceiros críticos;
- Mantém a matriz de risco atualizada.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Compras

- Solicita a documentação;
- Garante cumprimento das exigências antes da contratação.

Setores Operacionais

- Monitoram desempenho do fornecedor;
- Informam irregularidades.

Jurídico

- Valida cláusulas obrigatórias;
- Emite pareceres quando necessário.

Alta Administração

- Aprova ou veta terceiros de alto risco.

9.16 Sanções e Consequências

Terceiros que violarem o Programa de Integridade estão sujeitos a:

- Advertência formal;
- Suspensão contratual;
- Rescisão imediata;
- Inclusão no cadastro interno de restrição;
- Ações de reparação civil;
- Comunicação a órgãos públicos;
- Denúncia ao Ministério Público (quando crime).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

CAPÍTULO 10 — MONITORAMENTO CONTÍNUO, AUDITORIA, INDICADORES DE INTEGRIDADE E MELHORIA CONTÍNUA

Este último capítulo consolida o ciclo permanente de **avaliação, auditoria, controle, ajuste e melhoria** do Programa de Integridade, em conformidade com:

- **Decreto 11.129/2022** (critérios de efetividade),
- **Normas ISO 37001 / 37301 / 37002,**
- **Diretrizes da CGU,**
- **Melhores práticas internacionais de governança corporativa.**

Este capítulo é o **motor** que mantém o Programa vivo, atualizado, responsivo e imune à estagnação.

10.1 Finalidade do Monitoramento Contínuo

O monitoramento contínuo tem três funções estratégicas:

(1) Detectar falhas, vulnerabilidades e riscos emergentes

O ambiente operacional muda constantemente — o Programa também deve mudar.

(2) Assegurar que políticas e controles estejam sendo cumpridos

Treinamentos, investigações, canal de denúncia, TPRM e SSMA só funcionam quando monitorados.

(3) Comprovar, documentalmente, a efetividade do Programa

Essencial para:

- Auditorias internas,
- Auditorias independentes,
- Defesa jurídica,

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Processos administrativos sancionadores,
- Due diligence de investidores.

10.2 Princípios Técnicos do Monitoramento

Todo monitoramento segue os princípios:

(a) Base Documental e Evidência

Nada existe sem registro formal.

(b) Objetividade e Rigor Técnico

Decisões baseadas em dados, e não em percepções pessoais.

(c) Independência do Compliance

A área conduz o monitoramento sem interferência de gestores.

(d) Frequência Definida e Revisões Periódicas

Indicadores e controles avaliados mensalmente, trimestralmente e anualmente.

(e) Correção Ágil

Nenhuma vulnerabilidade pode permanecer aberta por longos períodos.

10.3 Mecanismos de Monitoramento Contínuo

O Programa utiliza mecanismos combinados:

10.3.1 Monitoramento Operacional

Revisões sistemáticas de:

- Conduta dos colaboradores em campo;
- Cumprimento de SSMA (EPIs, NR, incidentes);
- Conformidade com contratos;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Execução de procedimentos operacionais (POPs).

10.3.2 Monitoramento de Políticas

Compliance verifica:

- Adesão ao Código de Conduta;
- Cumprimento da Política Anticorrupção;
- Execução da Política de Conflitos de Interesses;
- Aplicação da Política de Brindes;
- Efetividade da Política de LGPD e Segurança da Informação.

10.3.3 Monitoramento do Canal de Ética

Indicadores mensais:

- Nº de denúncias;
- Qualidade das denúncias;
- Riscos identificados;
- Tempo médio de resposta;
- Volume de retaliações investigadas;
- Medidas implementadas.

10.3.4 Monitoramento do TPRM (Terceiros)

Revisão contínua de:

- Documentações vencidas;
- Novos processos judiciais;
- Notícias negativas;
- Mudanças societárias;
- Entregas irregulares;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Conformidade com cláusulas contratuais.

10.3.5 Monitoramento de Riscos (Risk Assessment)

Atualização trimestral dos riscos críticos:

- Corrupção,
- Fraude,
- Assédio,
- LGPD,
- SSMA,
- Operacionais.

10.4 Auditoria Interna de Integridade

A auditoria é formal, documentada, periódica e realizada por Compliance, pelo Comitê ou por auditores externos.

10.4.1 Finalidade da Auditoria

- Verificar controles;
- Avaliar riscos;
- Testar processos;
- Identificar inconsistências;
- Recomendar melhorias;
- Emitir parecer de conformidade.

10.4.2 Tipos de Auditoria

(a) Auditoria Ordinária

Periodicidade definida (mensal, trimestral ou anual).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

(b) Auditoria Temática

Sobre áreas específicas: SSMA, LGPD, contratos, compras.

(c) Auditoria Extraordinária

Em caso de incidente grave, denúncia crítica ou determinação da alta administração.

(d) Auditoria Independente

Recomendada para casos de grande impacto reputacional ou exigência de clientes corporativos.

10.4.3 Elementos Avaliados

- Conformidade com políticas;
- Documentação e registros;
- Operações em campo;
- Gestão de pessoas;
- TPRM;
- Segurança da informação;
- Canal de Ética;
- Treinamentos.

10.5 Indicadores de Integridade (KPIs e KRIs)

(Key Performance Indicators e Key Risk Indicators)

Indicadores são essenciais para medir a **efetividade** e o **desempenho real** do Programa.

A Gran Service adota, minimamente, os seguintes KPIs:

10.5.1 Indicadores de Compliance

- % de colaboradores treinados;

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- % de políticas lidas e assinadas;
- Tempo médio de resposta às denúncias;
- Nº de violações por categoria;
- Nº de investigações concluídas;
- % de recomendações implementadas.

10.5.2 Indicadores de Risco

- Nº de incidentes SSMA por mês;
- Nº de violações LGPD;
- Nº de red flags em fornecedores;
- Volume de não conformidades;
- Exposição a riscos críticos.

10.5.3 Indicadores do Canal de Ética

- Taxa de denúncias qualificadas;
- Taxa de denúncias concluídas;
- Tempo médio de apuração;
- % de casos procedentes;
- Satisfação do denunciante (quando identificado).

10.5.4 Indicadores Reputacionais

- Ausência de processos graves;
- Mídia negativa e mitigação;
- Fornecedores aprovados;
- Percepção de clientes (quando aplicável).

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

10.6 Relatórios Periódicos de Integridade

10.6.1 Relatório Mensal

- KPIs essenciais
- Incidentes operacionais
- Status de treinamentos
- Riscos imediatos

10.6.2 Relatório Trimestral

- Análise de tendências
- Conclusões de investigações
- Mapa de riscos atualizado
- Recomendações ao Comitê

10.6.3 Relatório Anual de Integridade

Documento robusto contendo:

- Avaliação global do Programa;
- Indicadores anuais;
- Revisão do Risk Assessment;
- Medidas disciplinares aplicadas;
- Efetividade do Canal de Ética;
- Maturidade do TPRM;
- Auditorias realizadas;
- Ajustes estruturais necessários.

O relatório anual é homologado pela Alta Administração.

10.7 Melhoria Contínua (Ciclo PDCA)

Todas as políticas, processos e controles seguem o ciclo:

P – Plan (Planejar)

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Planejar ajustes, identificar falhas e estabelecer metas.

D – Do (Executar)

Executar as correções e implementar novas ações.

C – Check (Verificar)

Monitorar resultados, indicadores e efetividade.

A – Act (Ajustar)

Aprimorar controles, atualizar políticas e reforçar treinamentos.

10.8 Revisão do Programa de Integridade

A revisão completa ocorre:

- **Anualmente**, como requisito obrigatório;
- **Quando houver mudanças legislativas relevantes;**
- **Quando ocorrer incidente grave (corrupção, fraude, assédio grave, violação LGPD ou SSMA);**
- **Por determinação da Alta Administração ou do Comitê de Integridade.**

A revisão inclui:

- Atualização da matriz de riscos;
- Revisão de políticas e POPs;
- Ajuste de treinamentos;
- Avaliação de gaps;
- Análise da cultura organizacional.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

10.9 Responsabilidades Institucionais

Compliance

- Conduzir monitoramento;
- Realizar auditorias;
- Manter indicadores;
- Emitir relatórios;
- Propor melhorias.

Comitê de Integridade

- Supervisionar e validar auditorias;
- Reavaliar riscos;
- Aprovar revisões do Programa.

Alta Administração

- Prover recursos;
- Validar ajustes estruturais;
- Garantir autonomia do compliance.

Gestores

- Implementar recomendações;
- Reforçar cultura ética nas equipes.

10.10 Encerramento e Consolidação Final

Este capítulo encerra o **núcleo normativo** do Programa de Integridade da Gran Service Facilities.

O modelo aqui estabelecido:

- Atende às exigências do Decreto 11.129/2022;
- É compatível com padrões internacionais (ISO 37001/37301/37002);

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

- Suporta auditorias externas, fiscais e certificações;
- Estrutura um programa de integridade real, robusto e comprovável;
- Posiciona a Gran Service como referência em governança e compliance no setor.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXOS

ANEXO I — TERMO DE CIÊNCIA E ADESÃO AO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Eu, _____,
CPF nº _____, ocupando o cargo de
_____ na Gran Service Facilities:

Declaro que:

1. Recebi, li, compreendi e me comprometo a cumprir integralmente o **Programa de Integridade**, o **Código de Ética** e todas as **políticas corporativas**.
2. Estou ciente das sanções previstas no Programa, na CLT (art. 482), no Código Civil e demais legislações aplicáveis.
3. Comprometo-me a **denunciar imediatamente** qualquer irregularidade de que eu tenha ciência.
4. Reconheço que retaliação a denunciante é proibida e constitui falta gravíssima.
5. Autorizo o tratamento de meus dados pessoais conforme a **LGPD** exclusivamente para fins de integridade.

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO II — TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E NÃO-RETALIAÇÃO

Eu, _____, declaro que:

- Guardarei sigilo absoluto sobre informações corporativas, estratégicas, operacionais e pessoais;
- Não divulgarei dados internos sem autorização formal;
- Não praticarei retaliação ou conduta prejudicial contra qualquer denunciante, testemunha ou colaborador que participe de investigações;
- Reconheço que violação deste termo resulta em **demissão por justa causa** e responsabilização civil e penal.

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO III — FORMULÁRIO DE BRINDES, PRESENTES E HOSPITALIDADE

1. Dados do Solicitante:

Nome: _____

Setor: _____

Cargo: _____

2. Tipo de Benefício:

☐ Brinde institucional

☐ Presente

☐ Convite para evento

☐ Hospedagem

☐ Alimentação

☐ Outro: _____

3. Informações do Fornecedor/Cliente:

Nome/Empresa: _____

Relação comercial: _____

4. Descrição Detalhada do Benefício:

5. Valor Estimado: R\$ _____

6. Justificativa Profissional:

7. Análise do Compliance:

Aprovado ☐

Aprovado com restrições ☐

Reprovado ☐

Assinatura Compliance: _____

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO IV — DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Eu, _____,
declaro:

- () NÃO possuir qualquer situação de conflito de interesses.
() POSSUIR conflito de interesses, conforme descrição abaixo:

Descrição:

Tipo:

- () Relacionamento familiar
() Relacionamento afetivo
() Participação societária
() Benefício financeiro
() Indicação ou favorecimento
() Outro: _____

Declaro que as informações acima são verdadeiras, sujeitando-me às penalidades éticas, civis e criminais em caso de omissão ou falsidade.

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO V — TERMO DE NÃO RETALIAÇÃO AO DENUNCIANTE

Eu, _____, comprometo-me a:

- Não praticar qualquer forma de retaliação;
- Não realizar ameaças, punições, assédio ou discriminação contra denunciante, testemunhas ou envolvidos de boa-fé;
- Respeitar o sigilo e integridade dos participantes do processo.

Reconheço que o descumprimento implica **demissão por justa causa** e possíveis consequências criminais.

Assinatura: _____

Data: ____ / ____ / ____

ANEXO VI — FORMULÁRIO DE DENÚNCIA (CANAL DE ÉTICA)

1. Tipo de Denúncia:

- ☐ Corrupção / Suborno
- ☐ Fraude
- ☐ Assédio Moral
- ☐ Assédio Sexual
- ☐ Discriminação
- ☐ Violação de dados / LGPD
- ☐ SSMA
- ☐ Conflito de interesses
- ☐ Violência / ameaça
- ☐ Outras irregularidades

2. Descrição Detalhada:

3. Local e Data dos Fatos:

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

4. Envolvidos:

5. Evidências Anexas:

- ☐ Documentos
- ☐ Fotos
- ☐ Vídeos
- ☐ Áudios
- ☐ Prints
- ☐ Nenhuma

6. Deseja se identificar?

- ☐ Sim — Nome:

- ☐ Não — Denúncia anônima

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO VII — TERMO DE INSTAURAÇÃO DE INVESTIGAÇÃO INTERNA

PROCESSO Nº: _____

Objeto da Investigação:

Resumo dos Fatos:

Risco Envolvido:

☐ Crítico

☐ Alto

☐ Médio

☐ Baixo

Investigador(es) Designado(s):

Prazos:

Início: ____ / ____ / ____

Conclusão prevista: ____ / ____ / ____

Assinatura — Compliance:

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO VIII — FICHA DE DUE DILIGENCE PARA TERCEIROS

1. Dados da Empresa/Profissional:

Razão Social / Nome:

CNPJ/CPF:

Responsável Legal:

2. Documentos Apresentados:

☐ Contrato Social

☐ Certidões negativas

☐ FGTS

☐ CNDT

☐ Certidão Fiscal

☐ Certidão Ambiental

☐ Comprovação técnica

☐ Lista de Sócios / UBO

☐ Outros: _____

3. Análise Jurídica:

Processos relevantes:

Situação trabalhista:

4. Análise Financeira:

Situação fiscal:

Capacidade financeira:

5. Análise Reputacional:

Resultados:

6. Classificação Final do Risco:

☐ Nível 1 – Baixo

☐ Nível 2 – Médio



PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

() Nível 3 – Alto

() Nível 4 – Crítico

Parecer de Compliance:

Assinatura:

Data: ____ / ____ / ____

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO IX — RELATÓRIO FINAL DE INVESTIGAÇÃO (RFI)

PROCESSO Nº:

1. Introdução e Objeto
2. Metodologia Aplicada
3. Evidências Coletadas
4. Entrevistas Realizadas
5. Cronologia dos Fatos
6. Análise Técnica e Jurídica
7. Conclusão (Procedente / Improcedente / Inconclusiva)
8. Responsáveis Identificados
9. Recomendações Disciplinares
10. Medidas Corretivas
11. Ações Preventivas
12. Anexos

Assinatura — Compliance:

Data: ____ / ____ / ____

ANEXO X — MATRIZ COMPLETA DE RISCOS (MODELO OFICIAL)

A matriz gráfica completa será estruturada com:

- **Riscos** (Corrupção, Fraude, Assédio, SSMA, LGPD, Operacionais)
- **Probabilidade (1 a 5)**
- **Impacto (1 a 5)**
- **Nível de Risco (PxI)**
- **Estratégias de mitigação**
- **Responsáveis**
- **Periodicidade de revisão**

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

Modelo textual base:

Risco	Probabilidade	Impacto	Classificação	Mitigação	Responsável	Revisão
Corrupção	4	5	Crítico	TPRM, Auditoria, Segregação	Compliance	Trimestral
Fraude	4	5	Crítico	Controles internos, SoD	Financeiro / Compliance	Trimestral
Assédio	4	5	Crítico	Treinamento, canal de denúncia	RH	Trimestral
LGPD	4	5	Crítico	Segurança TI, controles	TI / DPO	Trimestral
SSMA	3	5	Crítico	Treinamento NR, EPIs	SSMA	Trimestral

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

ANEXO XI — FLUXOS FORMAIS DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

Inclui fluxos completos em texto para:

1. Fluxo do Canal de Ética

→ Recebimento → Triagem → Classificação de risco → Investigação
→ Relatório → Medidas → Encerramento

2. Fluxo de Due Diligence

→ Solicitação → Coleta documental → Triagem → Classificação →
Parecer → Contrato → Monitoramento

3. Fluxo de Investigação Interna

→ Instauração → Planejamento → Coleta → Entrevistas → Análise
→ Relatório → Sanções

4. Fluxo de Treinamentos

→ Onboarding → Reciclagem anual → Comunicações trimestrais →
Avaliação → Registro

PROGRAMA DE INTEGRIDADE – GRAN SERVICE FACILITIES

A Gran Service Facilities nasce, cresce e se mantém em um ambiente onde a confiança é o ativo mais valioso que possuímos. Este Programa de Integridade não é apenas um mecanismo de proteção; é a demonstração pública de quem somos e de quem escolhemos ser.

Ao longo deste documento, afirmamos políticas, responsabilidades, fluxos e diretrizes. Mas existe algo que não pode ser escrito em formulários ou processos: **a postura ética que cada colaborador decide assumir todos os dias.** Nenhuma regra se sustenta se a consciência não acompanha. Nenhuma política é efetiva se a atitude não confirma. Nenhum treinamento substitui o caráter.

A Alta Direção entende que liderar é, antes de qualquer coisa, estabelecer padrões. E na Gran Service, o padrão é claro: **ética é inegociável.** Não aceitamos atalhos, desvios, justificativas convenientes ou “jeitinhos” que comprometam a reputação que estamos construindo com tanto trabalho. Integridade não é uma recomendação. É uma ordem. É uma expectativa. É uma responsabilidade compartilhada e permanente.

Mas também é um chamado. Chamado para ser profissional no sentido mais alto da palavra. Chamado para agir com responsabilidade mesmo quando ninguém observa. Chamado para elevar o nível do setor onde atuamos, entregando excelência técnica com conduta irrepreensível.

Estamos construindo uma empresa que não apenas presta serviços: **ela estabelece referência e define padrão.** E por isso, cada pessoa que veste esta camisa carrega um pedaço da nossa reputação nas mãos.

A partir deste momento, este Programa não é mais um texto. É um compromisso vivo. É nossa defesa, nossa marca e nosso diferencial competitivo. E será aplicado de forma imparcial, rigorosa e constante.

Como Diretor Executivo, reafirmo: **não existe crescimento sustentável sem integridade.**

E enquanto eu estiver à frente desta empresa, este será o fundamento que sustentará cada decisão, cada contrato e cada atitude.

Conto com cada um para honrar essa missão diária.

Charlie Rangel

Diretor Executivo – Gran Service Facilities