

Regulamento do Canal de Reclamações

Associação Brasileira de Distribuição e Logística de
Produtos Farmacêuticos – ABRADILAN

INTRODUÇÃO

A Associação Brasileira de Distribuição e Logística de Produtos Farmacêuticos – ABRADILAN disponibiliza para todos os seus dirigentes, gestores, empregados independentemente de cargo ou função, estagiários, trainees, menores aprendizes da ABRADILAN, os seus sócios-contribuintes e sócios-colaboradores e respectivos representantes, os fornecedores de bens e serviços e todos os terceiros contratados da ABRADILAN (em conjunto “Interessados”) um Canal de Reclamações, como ferramenta de interlocução proativa, transparente, independente e imparcial, para o reporte de violações ou suspeitas de descumprimento de qualquer dos temas descritos nas políticas de conformidade da ABRADILAN: Código de Conduta, Política Anticorrupção, Política de Conformidade Concorrencial, Política de Privacidade de Dados e Política de Segurança da Informação (“Canal”).

O Canal é uma das principais ferramentas de um programa efetivo de conformidade, auxiliando no compromisso da ABRADILAN em cumprir a legislação, especialmente no que refere ao combate à corrupção, e no fortalecimento da cultura ética disseminada pela ABRADILAN.

Este Regulamento tem a função de definir os procedimentos de uso, recebimento e tratamento de manifestações no âmbito do Canal, que pode ser acessado no e-mail:

reclamacoes@abradilan.com.br

1 – OBJETIVOS

1.1. O conteúdo deste Regulamento complementa as diretrizes estabelecidas pelo Código de Conduta e políticas de conformidade da ABRADILAN, tendo como objetivos essenciais:

- a) estabelecer um procedimento claro de uso e funcionamento do Canal;
- b) orientar e informar os Interessados sobre os meios e a forma de apresentação das manifestações, e seu fluxo de recebimento e tratamento no âmbito do Canal de Reclamações; e
- c) Auxiliar a ABRADILAN na fiscalização e no cumprimento do Código de Conduta e políticas de conformidade da ABRADILAN, por meio da análise e investigação das manifestações realizadas, e, se aplicável, adoção das medidas e sanções cabíveis no âmbito da ABRADILAN.

2 – ABRANGÊNCIA E APLICAÇÃO

2.1. O Regulamento se aplica a toda organização da ABRADILAN e a todos os Interessados, em todo o território de atuação.

2.2. O Canal de Reclamações aceitará e tratará apenas manifestações que envolvam diretamente a ABRADILAN ou seus Interessados no âmbito de suas relações com a ABRADILAN. Assim, reclamações relacionadas a questões particulares dos Interessados, sem relação com a ABRADILAN, não serão tratadas e devem ser direcionadas aos próprios Interessados ou às autoridades competentes, se for o caso.

3 – DIRETRIZES

3.1. O Canal é o meio pelo qual serão recebidas manifestações pela ABRADILAN e configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, ou de desvios éticos, relacionadas às atividades da ABRADILAN. Ele está disponível a todos os indicados acima, para que o acessem sempre que suspeitarem ou souberem de algo contrário à licitude, ou aos princípios da ética e integridade.

3.2. São exemplos de condutas que devem ser comunicadas por meio do Canal, sem prejuízo daquelas especificamente indicadas nos demais códigos e políticas internas da ABRADILAN:

- a) ações que podem resultar em riscos para segurança dos integrantes da ABRADILAN;
- b) ações criminais tais como: fraude, propina, suborno e lavagem de dinheiro;
- c) conflito de interesses;
- d) comportamento anticompetitivo;
- e) falhas no cumprimento de obrigações legais;
- f) mau uso de ativos da ABRADILAN;

- g) práticas contábeis antiéticas;
- h) preocupações legais ou éticas;
- i) assédio, violência, ameaças e/ou toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, escritos, comportamento, atitude etc.) que fira a dignidade e a integridade física ou psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho; e
- j) violação ou descumprimento das políticas de conformidade da ABRADILAN pelos Interessados: Código de Conduta, Política Anticorrupção, Política de Conformidade Concorrencial, Política de Privacidade de Dados e Política de Segurança da Informação.

3.3. O uso do Canal deve ser feito pautando-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera o uso do Canal para o relato de fatos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza. A ABRADILAN preza pela manutenção de todas as condições para a credibilidade dessa ferramenta e incentiva a sua efetiva utilização.

3.4. A credibilidade do Canal e do tratamento das reclamações é fundamental para se alcançar o objetivo desejado. Assim, a ABRADILAN se compromete com a:

- a) garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar;
- b) confidencialidade das reclamações e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar;
- c) não retaliação das reclamações;
- d) manutenção de processo robusto e confiável de tratamento das reclamações, abrangendo:
 - apuração de todas as reclamações;
 - imparcialidade no tratamento e na apuração das reclamações;
 - aplicação das medidas disciplinares pertinentes, ou de outras medidas aplicáveis, sempre que comprovado o desvio em relação ao Código de Conduta e às políticas de conformidade da ABRADILAN.

4 – ANONIMATO

4.1. A ABRADILAN se compromete a garantir o direito de anonimato dos manifestantes.

4.2. O manifestante poderá fazer a manifestação sem se identificar. Por outro lado, há situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome. Mesmo nessas condições, a ABRADILAN compromete-se a manter sob sigilo a identidade do manifestante.

5 – CONFIDENCIALIDADE

5.1. O tratamento das manifestações que chegam até o Canal é regido pela mais alta confidencialidade, mesmo se o autor desejar se identificar. Apenas as pessoas que efetivamente precisam saber da informação irão recebê-la, adotando-se sempre o princípio de priorizar o conteúdo relatado e não a fonte.

5.2. A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- a) Presidente do Conselho Diretivo e o Diretor Executivo, que farão a triagem da informação, verificação e transcrição da manifestação para o formulário adequado;
- b) Comitê de Ética da ABRADILAN, que tratará do tema;
- c) Conselho Diretivo da ABRADILAN, sempre que houver indícios de que algum membro do Comitê de Ética, ou o Presidente do conselho Diretivo, ou o Diretor Executivo esteja envolvido no fato comunicado; e
- d) investigador, caso aplicável e o assunto seja a ele delegado.

6 – NÃO RETALIAÇÃO

6.1. A ABRADILAN não permitirá retaliação de qualquer natureza contra o manifestante de boa-fé e/ou contra qualquer pessoa que fornecer informações, documentos ou colaborar no processo de investigação de uma manifestação. Isso inclui, entre outras coisas, qualquer tentativa de identificar quem registrou uma manifestação anônima.

6.2. Assim, a ABRADILAN não retaliará nem permitirá que sofra retaliações um interessado que, de forma responsável e de boa-fé:

- a) informe o que acredita ser uma violação do Código de Conduta, ou às políticas de conformidade da ABRADILAN, ou ainda da legislação vigente;
- b) procure orientações sobre uma prática de negócios, para uma decisão ou ação em particular;
- c) coopere em investigação de uma possível violação.

6.3. Em conformidade com este Regulamento, nenhum manifestante de boa-fé ou testemunha envolvida em um processo de apuração será, enquanto manifestante, ou testemunha:

- a) demitido ou ameaçado com demissão;
- b) sujeito a medida disciplinar ou suspensão;
- c) intimidado ou coagido.

6.4. A retaliação aos Interessados em descumprimento a este Regulamento não será tolerada e, se comprovada, poderão ser aplicadas medidas disciplinares ou outras cabíveis contra o responsável.

6.5. Não obstante a proteção concedida ao manifestante e eventual testemunha contra retaliação, prestar deliberadamente declarações falsas, agindo de má-fé, será considerado violação grave ao

Código de Conduta da ABRADILAN e resultará em medidas disciplinares ao manifestante, ou outro tipo de medida, conforme aplicável.

7 - PROCESSO DE RECEBIMENTO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

7.1. O Canal de Reclamações está à disposição de todos durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo e-mail reclamacoes@abradilan.com.br.

7.2. Ao fazer uma reclamação no Canal de Reclamações, sempre que possível, recomenda-se que o manifestante forneça o máximo de informações disponíveis (por exemplo: fotos, gravações, vídeos, documentos, e-mails etc.) para que as pessoas designadas para apurar os fatos tenham condições de identificar adequadamente a natureza, extensão, a necessidade de adotar medidas urgentes, bem como para conduzir o processo de apuração a fim de verificar a veracidade dos fatos informados.

7.3. Se uma reclamação não puder ter encaminhamento ou prosseguimento por falta de provisão de informações na reclamação, o Comitê de Ética da ABRADILAN não terá outra opção a não ser encerrar o procedimento de apuração. Portanto, a descrição precisa dos fatos (nome dos envolvidos, local de trabalho, data e horário, circunstâncias), e de potenciais meios de confirmação (prova, testemunhas, documentos, registros, fotos, vídeos, áudios, print de telas etc.) é condição básica para o procedimento de apuração.

7.4. O Presidente do Conselho Diretivo ou o Diretor Executivo fará uma análise preliminar dos fatos relatados na reclamação e a encaminhará para conhecimento e tratamento pelo Comitê de Ética da ABRADILAN, em formulário adequado e acompanhado das provas, dos documentos, fornecidos pelo manifestante.

7.5. O Comitê de Ética da ABRADILAN, ao receber a manifestação, analisará o seu conteúdo e poderá, cumulativamente:

- a) realizar as apurações, ouvir pessoas envolvidas, analisar documentos;
- b) solicitar esclarecimentos e a coleta de evidências junto às áreas, sociedades ou pessoas envolvidas;
- c) recomendar a contratação de empresa terceirizada especializada para conduzir a investigação; e/ou
- d) comunicar ao Conselho Diretivo da ABRADILAN sobre os fatos reportados.

7.5.1. Todas as reclamações recebidas devem ser analisadas e apuradas de acordo com as suas especificidades.

7.5.2. Cabe ao Comitê de Ética da ABRADILAN atuar de forma célere nas apurações das reclamações, devendo esse aspecto ser considerado como medida do seu desempenho.

7.6. Preferencialmente, as solicitações de esclarecimentos/coleta de evidências enviadas para as áreas internas da ABRADILAN serão direcionadas para os cargos de gerência ou categoria superior, com a ressalva de confidencialidade das informações.

7.7. Nesse sentido, cabe ao Comitê de Ética da ABRADILAN assegurar que:

- a) de acordo com os fatos relatados, a pessoa que receberá as solicitações de esclarecimentos/coleta de evidências possui independência e não envolvimento nos fatos; e
- b) todos os envolvidos na tratativa de informações compartilhadas com o Canal sejam comunicados da obrigação de confidencialidade das informações trocadas com o Canal e eventuais informações e documentos que tenham acesso durante o processo de apuração da reclamação.

8 – DESDOBRAMENTOS DA RECLAMAÇÃO E RECOMENDAÇÕES

8.1. Após a apuração dos fatos relatados na reclamação e coleta de evidências, cabe ao Comitê de Ética da ABRADILAN:

- a) elaborar relatório, contendo:
 - descrição dos fatos relatados;
 - procedimentos adotados para obtenção de esclarecimentos e coleta de evidências;
 - meios de prova obtidos;
 - conclusões, contendo recomendação de medidas a serem adotadas, tendo como base a gravidade dos fatos apurados e as consequências que podem ser enfrentadas pela ABRADILAN;
- b) submeter o relatório para deliberação do Conselho Diretivo da ABRADILAN;
- c) avaliar a necessidade de recomendação de, conforme o caso, advertência, demissão, suspensão, expulsão, ou rescisão de contrato, dos envolvidos nos fatos relatados, submetendo tal decisão para aprovação do Conselho Diretivo da ABRADILAN.

8.2. O Conselho Diretivo da ABRADILAN, após análise do relatório encaminhado pelo Comitê de Ética, sendo aplicável, convocará a assembleia para discussão e implementação das medidas cabíveis e informará ao Comitê de Ética sobre a decisão tomada.

8.3. Após a conclusão do processo, cabe ao Comitê de Ética compartilhar os resultados da apuração com as áreas responsáveis para efetivação das decisões tomadas e formalizar os desdobramentos da reclamação e fatos apurados em ferramenta específica do Canal de Reclamações, mantendo arquivo organizado de todas as medidas adotadas e meios de prova coletados.

8.4. Ainda, o manifestante poderá saber o andamento do tratamento da reclamação, porém, respeitando-se a confidencialidade de todas as informações sensíveis. Considerando essas premissas, o Comitê de Ética poderá informar o manifestante, sempre de forma sucinta, simples e demonstrando a etapa do processo e a conclusão dele, sem, contudo, revelar nomes ou quaisquer informações confidenciais.

9 – DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As regras previstas neste Regulamento podem ser aditadas ou modificadas a qualquer momento, considerando tanto alterações na legislação pertinente quanto o interesse da ABRADILAN e/ou da empresa externa. As alterações neste Regulamento serão objeto de deliberação pelo Comitê de Ética e de aprovação pelo Conselho Diretivo da ABRADILAN.

9.2 Esta edição entra em vigor a partir desta data.

São Paulo, 09 de junho de 2021