
	Tipo de Documento: PROCEDIMENTO	Data de Vigência: Julho/2024
Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO	Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS	Versão: v1.0/2024

PROCEDIMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS	Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA
Data: Junho/2024	Data: Julho/2024

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA


	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

Índice

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	4
3. DEFINIÇÕES	4
4. PRINCÍPIOS	6
5. VALORES	7
5.1. Servimos:	7
5.2. Nos Adaptamos	7
5.3 Vamos Mais Rápidos	7
5.4 Nos Comprometemos	7
5.5 Permanecemos Humildes	8
6. DIRETRIZES	8
6.1. Canal de Denúncias	8
6.2 Procedimentos para Apresentação de Relatos	9
7.3 Proteção dos Denunciantes	10
7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	11
8. DOCUMENTOS RELACIONADOS	12
9. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	12

Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS	Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA
Data: Junho/2024	Data: Julho/2024

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

1. OBJETIVO

O objetivo do Procedimento de Utilização do Canal de Denúncias é fornecer uma ferramenta segura e confidencial para que colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam relatar qualquer denúncia, dúvida, sugestão ou reclamação relacionada às atividades do Grupo Shopee. O Canal de Denúncias permite que essas informações sejam comunicadas de forma anônima ou identificada, garantindo que os relatos sejam tratados de maneira adequada e investigados de forma imparcial. O objetivo final é promover a transparência, a ética e a conformidade com as normas, políticas e legislações aplicáveis, além de contribuir para a melhoria contínua dos processos e práticas da organização.

2. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se ao Grupo Shopee e a todas as empresas coligadas (conjuntamente consideradas simplesmente como “Companhia”), e deve ser seguida por todos os colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores envolvidos.

3. DEFINIÇÕES


Para os fins deste documento, os termos a seguir serão considerados da seguinte maneira:

“Apuração”: é o procedimento de investigação dos fatos narrados.

“Canal de Denúncias” - é um mecanismo ou sistema estabelecido por uma organização para permitir que funcionários, clientes, fornecedores, parceiros de negócios e outras partes interessadas relatem de forma confidencial e segura condutas inadequadas, suspeitas de irregularidades, violações de políticas, fraudes, corrupção ou qualquer outra atividade ilícita ou antiética;

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

“Colaboradores” - refere-se aos acionistas pessoas físicas, os administradores e todos os funcionários da Companhia que possuam vínculo empregatício, estagiários, menores aprendizes, empregados efetivos, temporários e terceirizados que prestam serviço em nome da Companhia;

“Comitê de Avaliação de Denúncias”: grupo composto pela liderança da área de People, responsável por avaliar e determinar a melhor forma de investigar a melhor forma de apuração das denúncias, cabendo-lhe ainda definir qual medida disciplinar será aplicada para o caso;

“Contato Seguro” - refere-se a empresa contratada para atuar como intermediária no Canal de Denúncias do Grupo Shopee. Esta solução permite que a Companhia implemente e gerencie canais de comunicação seguro e anônimos para que funcionários, clientes e outros stakeholders possam relatar irregularidades, comportamento antiéticos ou violações de normas e políticas internas;

“Denúncia” - refere-se ao ato de informar ou relatar uma conduta suspeita, ilegal, antiética ou prejudicial apresentada por um denunciante sobre um produto, serviço, conduta ou situação específica;

“Denunciado” - refere-se à pessoa ou entidade que objetivo de uma denúncia. É a pessoa ou organização que é acusada ou apontada como envolvida em condutas suspeitas, ilegais, antiéticas ou prejudiciais. O denunciado é o sujeito da denúncia e é o alvo da investigação ou do processo decorrente das alegações feitas;


“Denunciante” - refere-se a pessoa ou entidade que faz uma denúncia. É o indivíduo que relata uma insatisfação, bem como exige reivindicações ou busca soluções para uma situação problemática. Essa pessoa ou entidade pode ser um cliente, colaborador, fornecedor ou qualquer outra parte interessada que tenha motivos legítimos para fazer uma reclamação em relação a um produto, serviço, conduta ou situação específica;

“Ética” - refere-se ao conjunto de princípios e referências que regulam a conduta moral de indivíduos, grupos, instituições, organizações, comunidades, sociedades, povos e nações;

“Evidências” - refere-se aos fatos, informações, documentos, objetos ou qualquer tipo de material que é apresentado para comprovar ou sustentar uma afirmação, hipótese ou denúncia. As evidências são

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

utilizadas para fornecer suporte objetivo e confiável a uma alegação, ajudando a estabelecer a verdade ou a validade de uma determinada situação;

“Medida disciplinar”: refere-se a ação aplicada a colaboradores, terceiros ou parceiros que violarem qualquer norma, política ou legislação;

“Fornecedor”: refere-se a pessoa física ou jurídica que presta serviço ou fornece bens à Shopee.


“Terceiro”: refere-se a qualquer pessoa, física ou jurídica que atue em nome, interesse ou benefício da Shopee, prestando serviços ou fornecendo bens, incluindo parceiros comerciais envolvidos na obtenção, retenção ou facilitação de negócios, bem como na condução de assuntos da Shopee. Isso inclui, mas não se limita a distribuidores, agentes, corretores, despachantes, intermediários, parceiros da cadeia de suprimentos, consultores, revendedores, contratados e outros prestadores de serviços profissionais.

4. PRINCÍPIOS

- **Ética**: é garantido ao denunciante, bem como ao denunciado que a tratativa siga as normas morais e padrões de conduta justa e honesta.
- **Confidencialidade**: O Grupo Shopee garante que os dados pessoais, empresariais ou qualquer tipo de informação restrita serão compartilhados apenas com indivíduos autorizados, preservando a privacidade e a confidencialidade das informações;
- **Integridade**: é o compromisso de manter a honestidade e a moralidade em todas as ações e decisões adotadas durante e após a tratativa do protocolo;
- **Legalidade**: todas as ações e decisões adotadas e emitidas serão pautadas em conformidade com as leis, normas e regulamentos ao qual o Grupo Shopee esteja ensejado;
- **Não Retaliação**: assegura que os indivíduos que denunciem irregularidades, violações ou comportamentos antiéticos não sofram represálias ou punições por suas ações;

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

- **Proteção ao Denunciante:** garante que indivíduos que reportem irregularidades, fraudes ou comportamentos antiéticos sejam protegidos contra quaisquer formas de represálias ou punições;
- **Proteção aos Direitos do Denunciado:** assegura que qualquer pessoa acusada de irregularidades ou comportamento antiéticos tenham garantidos seus direitos à defesa justa e imparcial durante o processo de investigação;
- **Transparência:** assegura que o Grupo Shopee operará de maneira aberta e clara, facilitando o acesso às informações relevantes sobre suas atividades, decisões e processos. Isso implica em fornecer dados compreensíveis e acessíveis aos stakeholders, como clientes, funcionários, investidores e o público geral.

5. VALORES

O Grupo Shopee acredita no poder transformador da tecnologia e tem como objetivo mudar o mundo para melhor, fornecendo uma plataforma que conecta compradores e vendedores em uma única comunidade. Dessa forma, todos os colaboradores e aqueles que possuem qualquer tipo de relação com o Grupo Shopee estão cientes dos princípios estabelecidos em nossa cultura, sendo:

5.1. Servimos:


- Acreditamos que o cliente tem sempre razão;
- Nosso objetivo é exceder as expectativas o cliente, entregando mais e melhor;

5.2. Nos Adaptamos

- Antecipamos mudanças e planejamos com antecedência;
- Aceitamos mudanças inesperadas e nos esforçamos para fazê-las acontecer.

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

5.3 Vamos Mais Rápidos

- Somos impulsionados de forma independente, não precisamos que ninguém nos empurre;
- Sempre temos um senso de urgência para realizar as coisas.

5.4 Nos Comprometemos

- Somos confiáveis e fazemos o que dizemos que faremos;
- Mantemos altos padrões e não tomamos atalhos, mesmo quando ninguém está olhando;
- Agimos como donos, buscando proativamente maneiras de melhorar nossa organização.

5.5 Permanecemos Humildes

- Acreditamos que sempre somos menores e buscamos aprender com o mercado e com os competidores;
- Aceitamos que não somos perfeitos e que nunca seremos;
- Trabalhamos duro primeiro, celebrando e aproveitando depois.


6. DIRETRIZES

6.1. Canal de Denúncias

A Companhia estimula que todos os seus colaboradores, funcionários, clientes, usuários, parceiros e fornecedores reportem situações suspeitas, atos ilícitos, ações ou omissões que possam ser caracterizados como violações a quaisquer das políticas e procedimentos internos da Companhia e a legislação aplicável.

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

Para tanto, coloca à disposição de todos o Canal de Denúncias, acessível 24 horas por dia e 7 dias por semana através do site, www.contatoseguro.com.br/shopeebr.

Os relatos também podem ser feitos de forma anônima, através do telefone **0800 517 1000**, acessível 24 horas por dia e 7 dias da semana ou maneira identificada e ressalta-se ser expressamente proibido qualquer tipo de retaliação ao Denunciante..


O Canal de Denúncias é administrado por empresa independente, denominada Contato Seguro e os relatos recebidos são devidamente tratados de forma confidencial e sigilosa pela Companhia.

Segue alguns dos exemplos de irregularidades tratadas no Canal de Denúncias:

- a) Abuso de Poder;
- b) Agressão;
- c) Assédio Moral;
- d) Assédio Sexual;
- e) Bullying;
- f) Condutas que violam as políticas do Grupo Shopee e/ou legislação vigente;
- g) Desperdício de Recursos;
- h) Discriminação;
- i) Favorecimento de fornecedores ou clientes;
- j) Fraude;
- k) Importunação;
- l) Racismo;

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

m) Roubos;

n) Entre outros.

Insta salientar que o Canal da Ouvidoria também disponibiliza a opção de realizar uma denúncia aos usuários. Nesta situação, a demanda é encaminhada para a área do Canal de Denúncias.

6.2 Procedimentos para Apresentação de Relatos

O Denunciante que entenda, de boa-fé, que a Companhia ou qualquer funcionário ou colaborador agindo em nome da Companhia possa ter violado ou estar agindo em violação a qualquer lei, regulamento ou política da Companhia, pode submeter a Denúncia por meio dos métodos abaixo, mas não se limitando somente a estes, sendo:


- Seu líder imediato;
- HRBP e/ou RH Local;
- Time de Employee Relations; ou
- Canal de Denúncias www.contatoseguro.com.br/shopeebr ou 0800 517 1000 (atendimento 24hs todos os dias).

As Denúncias devem ser factuais e não apenas especulativas ou conclusivas, e devem compreender a maior quantidade de informação específica possível para permitir que uma avaliação adequada seja feita.

Além disso, todas as Denúncias devem conter informação que corrobore adequadamente para permitir o início de uma investigação. Isto inclui, por exemplo, fatos relevantes da suspeita de violação, os nomes dos indivíduos envolvidos, a forma como o Denunciante tomou conhecimento da conduta denunciada, quaisquer medidas anteriormente tomadas pelo Denunciante, pessoas que possam ser prejudicadas ou afetadas pela conduta denunciada, e, na medida do possível, uma estimativa do impacto das condutas ou perdas para a Companhia.

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTA DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>

6.3 Proteção dos Denunciantes

A Companhia, seus diretores, administradores ou colaboradores não irão dispensar, demover, suspender, ameaçar, assediar, ou de qualquer outra forma discriminar ou retaliar, direta ou indiretamente, qualquer pessoa que, de boa-fé, tenha feito uma Denúncia ou tenha auxiliado a Companhia ou qualquer outra pessoa ou grupo, incluindo qualquer órgão governamental, regulador ou de aplicação da lei na investigação de um Relato.


A Companhia não deverá, a não ser quando necessário para a correta condução de investigação ou quando a Companhia, de boa-fé, entender necessário para cumprir determinação em processo judicial ou administrativo, (i) revelar a identidade de qualquer pessoa que faça um Relato e deverá pedir que sua identidade permaneça confidencial, ou (ii) fazer qualquer esforço, ou tolerar qualquer esforço feito por qualquer outra pessoa ou grupo, para revelar a identidade de qualquer pessoa que faça um Relato anonimamente.

7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- **Resolução CMN nº 4.859/2020** - Dispõe sobre a remessa de informações relativas aos integrantes do grupo de controle e aos administradores das instituições financeiras e das demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e sobre a disponibilização de canal para comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da instituição;
- **Resolução BCB nº 28/2020** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento, pelas administradoras de consórcio, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	<p>Tipo de Documento: PROCEDIMENTO</p>	<p>Data de Vigência: Julho/2024</p>
<p>Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO</p>	<p>Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS</p>	<p>Versão: v1.0/2024</p>


- **Resolução CMN nº 4.860/2020** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.;
- **Constituição Federal/1988** - Dispõe sobre o compromisso de assegurar a plena cidadania, o desenvolvimento econômico, o fim da pobreza e da marginalidade e a redução das desigualdades sociais e regionais, bem como promover o bem de todos, sem nenhuma forma de preconceito;
- **Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)** - Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- **Decreto-Lei nº 2.848/1940 - Código Penal** - Dispõe do conjunto de normas jurídicas que regulam o poder punitivo do Estado, definindo crimes e a eles vinculando penas ou medidas de segurança;
- **Lei nº 10.406/2002 - Código Civil** - Dispõe sobre o equilíbrio das relações civis, preservando a justiça, a convivência social, a harmonia e um panorama mais igualitário entre as pessoas;
- **Lei nº 8.078/1990** - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Código de Conduta e Ética da Companhia;
- Procedimento de Denúncias;
- Política de Ouvidoria;
- Política de Anticorrupção e Financiamento ao Terrorismo;

<p>Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS</p>	<p>Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA</p>
<p>Data: Junho/2024</p>	<p>Data: Julho/2024</p>

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTE DOCUMENTO O TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA

	Tipo de Documento: PROCEDIMENTO	Data de Vigência: Julho/2024
Classificação de Publicidade: PÚBLICO EXTERNO	Nome do Documento: PROCEDIMENTO DE DENÚNCIAS	Versão: v1.0/2024

- Política de Cybersegurança;
- Manual de Apuração de Denúncias;
- Política de Relacionamento com Clientes, Produtos e Serviços.

9. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão nº	Data de Elaboração	Elaborador	Descrição de Mudanças
1.0	Junho/2024	Área de Employee Relations	Versão Inicial

Elaboração e Responsabilidade: ÁREA DE EMPLOYEE RELATIONS	Aprovação: DIRETORIA EXECUTIVA
Data: Junho/2024	Data: Julho/2024

NOTA: A REPRODUÇÃO OU IMPRESSÃO DESTES DOCUMENTOS TORNA UMA CÓPIA NÃO CONTROLADA