

POLÍTICA SOBRE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A presente política visa a regular o funcionamento da Ouvidoria da Servix, suas atribuições e atividades.

A Ouvidoria é órgão independente que atua em parceria com a área de Riscos e Compliance.

A Ouvidoria será exercida por pessoa de fora dos quadros da Servix, contratada para esse fim e que responderá em tal função diretamente à Presidência, sem subordinação direta dentro dos quadros da Servix.

A Ouvidoria é responsável por receber, registrar e apurar toda e qualquer denúncia que diga respeito aos colaboradores (sócios, funcionários diretos, estagiários, funcionários de empresas contratadas) da Servix sobre eventuais atos que possam ser considerados ilícitos, imorais, suspeitos, indevidos ou ainda qualquer ato que incomode ou possa vir a incomodar as boas relações da Servix com seus clientes, fornecedores e demais *stakeholders*, com seus colaboradores ou mesmo entre os colaboradores da Servix, ainda que sem participação direta ou indireta desta.

Os atos que serão investigados pela Ouvidoria incluem, mas não se limitam a possíveis atos ilícitos (corrupção, vantagem indevida, lavagem de dinheiro, etc.), casos de assédio moral ou sexual e outras condutas que possam atrapalhar o bom funcionamento da empresa ou o bom relacionamento desta e de seus colaboradores.

A Ouvidoria deverá receber denúncias por mais de um canal, possibilitando a elaboração de denúncias anônimas e acompanhamento de tais denúncias por meio de número de protocolo.

São canais de denúncia ativos da Ouvidoria:

- Quadro para preenchimento de denúncias no site servix.com/compliance
- Chamadas telefônicas ou mensagens de texto ou WhatsApp ao número (11) 91409-1174
- E-mails enviados para o endereço ouvidoria@servix.com

O número de telefone (11) 91409-1174 receberá chamadas de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00 e ficará disponível para mensagens (de texto e do aplicativo WhatsApp) e na caixa postal nos demais horários. O recebimento de denúncias por e-mail e pelo site funcionará a todo momento.

Toda denúncia recebida será registrada e investigada.

A partir do recebimento e registro da denúncia, esta será levada ao conhecimento da Diretoria e do responsável pelo Compliance da empresa. Caso a denúncia envolva um dos Diretores e/ou a pessoa responsável pelo Compliance, o assunto será levado diretamente ao Diretor-Presidente. Se a denúncia envolver o Diretor-Presidente, será levada ao responsável pela área de Compliance, que convocará o Comitê de Ética para as devidas providências.

Caso o denunciante queira se identificar ou mesmo se sem se identificar puder receber retorno quanto à denúncia (e-mail ou número de telefone que não possa individualizar o denunciante,

por exemplo utilizando um e-mail genérico) será informado o número de protocolo para acompanhamento da denúncia efetuada.

Uma vez efetuada a denúncia, esta receberá número de protocolo composto pelo ano corrente e número sequencial da denúncia efetuada.

A partir do compartilhamento da denúncia com a Diretoria e a área de Riscos e Compliance, será definida a abordagem e forma da investigação a ser adotada incluindo, mas não se limitando a colheita de provas, entrevistas de pessoas envolvidas, análise de documentos etc.

Desde o recebimento da denúncia, todos os procedimentos investigativos (diligências, entrevistas, levantamento de documentos etc.) serão registrados com acesso livre à Diretoria e responsável pelo Compliance.

Será observada a máxima discrição possível quanto ao levantamento efetuado, não só para preservar a identidade do denunciante, como para garantir a efetividade da investigação em curso.

Uma vez finda a investigação seu resultado será registrado e, se o caso, divulgado ao denunciante.

Constatada a veracidade da denúncia, a ficha de registro da denúncia deve analisar o fato ocorrido e obrigatoriamente apontar (i) onde ou quando existiu a fragilidade no procedimento interno que permitiu que tal falha ocorresse e (ii) analisar e eventualmente sugerir melhorias nos diversos processos internos (contratação, programa de integridade, etc.) da Servix.

A análise da fragilidade e eventual sugestão de melhoria é de responsabilidade do Ouvidor e da área de Riscos e Compliance com participação obrigatória dos responsáveis pela área técnica onde ocorreu o fato.

As eventuais medidas repressivas serão propostas pela Ouvidoria e decididas pela Diretoria, em conjunto com Compliance e RH com auxílio do Jurídico, sobretudo quanto à possível advertência ou demissão do colaborador, assim como cobrança de prejuízos eventualmente sofridos.

As denúncias recebidas ao longo do ano fiscal comporão relatório a ser elaborado pela Ouvidoria para ser entregue à Diretoria.