

---

# CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA 2023



Aliança Contra **Hanseníase**  
INSTITUTO

abril/2023

## Sumário

1.	PALAVRA DA PRESIDENTE .....	3
2.	O INSTITUTO ALIANÇA CONTRA HANSENÍASE .....	4
3.	PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS.....	4
4.	EIXOS DE ATUAÇÃO .....	6
5.	CONDUTA .....	6
6.	PROPRIEDADE INTELECTUAL E TITULARIDADE .....	9
7.	RELAÇÕES COM OS PÚBLICOS.....	9
8.	TRANSPARÊNCIA.....	10
9.	RESPEITO ÀS PESSOAS.....	11
10.	CONFLITO DE INTERESSE .....	12
11.	PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, FRAUDE OU LAVAGEM DE DINHEIRO .....	13
12.	CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS .....	14
13.	PILARES ESG .....	18
14.	CANAL DE DENÚNCIA .....	18
15.	PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES.....	22
a.	APURAÇÃO DOS FATOS .....	23
b.	SANÇÕES.....	23
16.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	24

## 1. PALAVRA DA PRESIDENTE

O Código de Ética e Conduta do Instituto Aliança Contra Hanseníase, do qual me orgulho de ser a fundadora e diretora-presidente, é uma orientação para todos os nossos colaboradores, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, terceirizados, membros do Conselho Deliberativo, do Conselho Fiscal e da Diretoria, , procuradores e qualquer pessoa que detém ou venha a deter relacionamento com o Instituto, para que tomem decisões baseadas nos princípios e valores que a organização compartilha.

Ressalto que o objetivo deste documento é reunir um conjunto de normas para atingir padrões de conduta profissional e comportamento ético cada vez mais elevados.

A reputação e a credibilidade são ativos de extrema importância, e os princípios éticos que orientam esta atuação contribuem para a manutenção da imagem projetada e percebida do Instituto Aliança Contra Hanseníase como uma organização do terceiro setor sólida e confiável perante todos os seus interlocutores.

**Dra. Laila de Laguiche**  
Diretora-Presidente

## 2. O INSTITUTO ALIANÇA CONTRA HANSENÍASE

Com sede em Curitiba (PR) e atuação internacional, o Instituto Aliança contra Hanseníase – AAL, na sigla em inglês (Alliance Against Leprosy), doravante designado “Instituto AAL”, é uma associação sem fins lucrativos fundada em 2018 que une ciência, educação e filantropia no combate à hanseníase, doença também conhecida como lepra. Tem foco exclusivo em hanseníase e seu objetivo é qualificar profissionais de saúde para que possam diagnosticar e tratar a hanseníase de forma ética e comprometida com a população afetada; disseminar informações de qualidade sobre a doença para conscientizar a população e combater a discriminação; e prestar assistência à pessoas com deficiências físicas causadas pela hanseníase.

As ações filantrópicas reúnem parcerias com poder público, iniciativa privada, terceiro setor e campo científico, dando suporte a pesquisadores dedicados a uma das doenças mais negligenciadas do mundo. Também atua na difusão de informações de qualidade, incentivando o diagnóstico precoce para assistência à população afetada pela doença.

## 3. PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

O Instituto AAL nasceu da vontade de ajudar pacientes, levando assistência e informação de qualidade, com embasamento ético e científico. Atua em conjunto com as pessoas atingidas pela hanseníase, ouvindo suas necessidades e preferências. Valoriza a transparência e presta contas de suas atividades com reconhecimento internacional, sendo anualmente auditada pela MAZARS, empresa internacionalmente reconhecida, que opera em 90 (noventa) países.

## MISSÃO

Levar assistência e informação de qualidade, com embasamento ético e científico, às pessoas acometidas pela hanseníase, por meio de ações inovadoras e tecnologias.

## VISÃO

Ser referência nacional e internacional na assistência aos pacientes e no combate à hanseníase.

## VALORES

- **Ética:** integridade em nossas condutas em cumprimento às normas legais, regras e bons costumes.
- **Inovação:** buscar soluções inovadoras, criativas e eficientes para o cumprimento da sua Missão.
- **Equidade:** tratamento igual para aqueles que são elegíveis ao recebimento da assistência pelo Instituto AAL, independentemente de sexo, opção política ou religiosa.
- **Respeito:** respeito e reconhecimento do valor que se obtém com a soma das diferenças culturais, de origem, de habilidades físicas e mentais, de ideias, de cor, etnia, religião, orientação sexual, classe econômica, gênero e formação acadêmica.
- **Qualidade:** envolve a implementação de políticas, processos e sistemas que visam garantir a melhoria contínua da qualidade em todos os aspectos que envolvem o Instituto AAL.

→ **Transparência:** visa impedir a ocultação de alguma vantagem pessoal indevida por qualquer parte relacionada, bem como a temporal prestação de contas a seus apoiadores e patrocinadores, através de uma administração e comunicação clara e transparente.

## 4. EIXOS DE ATUAÇÃO

O Instituto AAL une ciência, educação e filantropia no combate à hanseníase, tendo as seguintes definições como os principais eixos de atuação:

**CIÊNCIA:** presença nos principais eventos científicos nacionais e internacionais. Apoio institucional a projetos científicos relacionados à hanseníase.

**EDUCAÇÃO:** participação com profissionais de saúde favorecendo o diagnóstico e tratamento de forma ética e comprometida; também dissemina informações de qualidade à população para o combate à discriminação e preconceito.

**FILANTROPIA:** atuação na assistência a reabilitação de pacientes, com doação de materiais e dispositivos de tecnologia assistiva para pessoas com deficiências causadas pela hanseníase.

## 5. CONDUTA

O Instituto AAL exige que as relações entre seus colaboradores, sócios, conselheiros, diretores, voluntários, terceirizados, parceiros e fornecedores sejam baseados em valores de **respeito, honestidade, equidade e integridade**. A conduta de relacionamento e tratamento entre si e demais interlocutores devem ser de **cordialidade, de forma justa, digna,**



**harmoniosa e confiável**, independentemente de qualquer posição hierárquica, cargo ou função.

Qualquer tipo de assédio ou intimidação é inaceitável. Todos os integrantes devem assumir o compromisso de garantir aos demais um ambiente de trabalho saudável, livre de insinuações ou restrições de qualquer natureza, evitando-se qualquer tipo de constrangimentos.

Assédio e intimidação incluem qualquer forma de comportamento inadequado, com conotação sexual, abusiva, agressiva, humilhante, discriminatória ou intimidadora.

O Instituto AAL não admite intrusão na vida privada dos integrantes dentro ou fora do ambiente de trabalho.

O Instituto AAL não permite nenhum tipo de tratamento cruel e desumano, incluindo assédio e abuso sexual, punição corporal, coerção mental ou física ou abusos verbais de colaboradores, tampouco devem existir ameaças de tais tratamentos.

Todos os integrantes devem garantir o respeito à diversidade e o combate a todas as formas de preconceito e discriminação, respeitando o princípio da igualdade de todos perante a lei.

O Instituto AAL valoriza um ambiente de trabalho diverso e inclusivo e não admite atos de preconceito ou discriminação, seja em razão de raça, etnia, sexo, religião, orientação sexual, nacionalidade, descendência ou origem, posição política, passagem pelo sistema prisional, classe social, idade, estado civil, gravidez, deficiência, peso, altura, estilo de vida ou qualquer outra característica física ou pessoal.

Primando pela equidade, o Instituto AAL se dedica a contratar e promover pessoas qualificadas para cada cargo, baseando-se na sua competência, por meio de critérios de avaliação, valorizamos e incentivamos a diversidade e a inclusão em nossas equipes, e na igualdade de oportunidades para todos os



seus fornecedores e colaboradores, priorizando a igualdade de gênero entre todos os seus níveis de atuação.

Os integrantes do Instituto AAL envidarão seus melhores esforços para, de forma contínua, buscar melhorar todos os processos relacionados à execução de suas atribuições, apresentando sugestões, projetos de melhoria e participando ativa e conjuntamente do desenvolvimento dos serviços desempenhados.

O Instituto AAL assegura que seus terceirizados, fornecedores, funcionários e parceiros não estejam sujeitos a rescisão, ameaças, assédio ou outras ações adversas por motivo de denúncia/reclamação. Também aplica ações disciplinares apropriadas para quem busca retaliação contra denunciante.

O Instituto AAL está de acordo com o marco civil da internet (Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014), LGPD (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e o artigo 12 da declaração Universal dos Direitos Humanos, no qual todos os integrantes diretos, indiretos e terceiros da organização têm o direito à privacidade. Para o caso de partes interessadas externas a privacidade e garantia dos direitos intelectuais são garantidos por cláusulas contratuais específicas.

Para o cumprimento das atividades e a participação nos projetos e ações desenvolvidas pelo Instituto espera-se empenho, dedicação, compromisso, qualidade técnica e assiduidade, bem como sigilo quando se tratar de dados sensíveis.

Todos os integrantes se obrigam a observar e a conduzir suas operações com transparência, pautá-las em princípios éticos e direitos humanos, assegurando o cumprimento das normas nacionais e internacionais, especialmente as de combate à corrupção, aos crimes de lavagem de dinheiro, concorrência desleal, ocultação de bens, tráfico em geral, crimes contra o sistema financeiro, bem como aqueles praticados por organizações criminosas, tais



como o terrorismo, narcotráfico, trabalho por menores, dentre outras condutas ilícitas.

Todos os integrantes devem zelar pela imagem institucional e reputação do Instituto AAL, utilizando de maneira adequada os canais de comunicação internos e externos.

Todos se obrigam a seguir os melhores preceitos da ética, lisura, responsabilidade social e ambiental durante a execução de suas atribuições, principalmente no que diz respeito ao melhor relacionamento com comunidades, mão de obra, vizinhos, repartições e órgãos públicos e empresas privadas, comprometendo-se a zelar pelo bom nome e princípios de gestão que fazem parte do patrimônio institucional do Instituto AAL.

## **6. PROPRIEDADE INTELECTUAL E TITULARIDADE**

Todos os integrantes do Instituto AAL, seus colaboradores, fornecedores e terceirizados reconhecem e concordam que cada qual detém e manterá todos os direitos de propriedade intelectual sobre toda e qualquer obra, produto, ou material pré-existente à prestação dos serviços, de modo a não constituir a transferência de nenhum direito de propriedade intelectual de uma parte à outra.

Porém, a titularidade dos ativos de propriedade material ou imaterial eventualmente desenvolvidos por seus fornecedores, colaboradores, terceirizados e/ou parceiros, em favor do Instituto AAL, em razão da prestação dos serviços devidamente remunerada, será exclusivamente do Instituto AAL.

## **7. RELAÇÕES COM OS PÚBLICOS**



Todos os integrantes do Instituto AAL têm a obrigação de cumprir rigorosamente as leis anticorrupção, de combate à lavagem de dinheiro, das leis vigentes em geral, que disciplinem o relacionamento com o todos os públicos, em seu dia a dia.

Fica estritamente proibido a todos os membros do Instituto AAL oferecer, prometer, fazer, autorizar ou proporcionar, de forma direta ou indiretamente, qualquer tipo de vantagem indevida, pagamentos, presentes ou a transferência de qualquer item de valor para qualquer pessoa, seja ela agente público ou não, para influenciar ou recompensar ilegalmente qualquer ação oficial ou decisão de tal pessoa em benefício do instituto.

## 8. TRANSPARÊNCIA

O Instituto AAL entende que agir com transparência é a virtude que impede a ocultação de alguma vantagem indevida, seja pessoal ou institucional. É a forma de agir com boa fé, integridade, honestidade e clareza.

Sendo assim, sob a ótica do Princípio da Publicidade do direito administrativo, estabelece-se a obrigação de utilizar todos os meios de comunicação oficiais do Instituto para dar publicidade às suas ações, meios de captação de recursos, investimentos e prestação de contas.

Além disso, de forma proativa, o Instituto AAL compromete-se a submeter todos os seus processos administrativos, técnicos e operacionais a um processo anual de auditoria externa especializada, seguido os padrões internacionais de *compliance*<sup>1</sup>, das determinações legais, normas e regras privadas ou públicas ou às políticas institucionais.

Pelo segundo ano consecutivo, o Instituto AAL conta com a auditoria especializada da Mazars Internacional, criada em 1940, na França, e

---

<sup>1</sup> conformidade com leis, regulamentos e padrões éticos externos e internos.



atualmente presente em 95 países, especializada em Auditoria, Consultoria, Financial Advisory, Tax e BPO.

Dessa maneira, consolida-se o compromisso do Instituto AAL de desempenhar seu objeto social de maneira sustentável, em benefício da sociedade como um todo.

Fica estabelecido que os relatórios de atividades anuais, bem como os balancetes financeiros e os relatórios dos auditores devem ser de acesso público, hospedados no website institucional do Instituto AAL.

Para consultar tais informações, acessar <https://aal.org.br/sobre/transparencia>

## 9. RESPEITO ÀS PESSOAS

Com a certeza de possibilitar um ambiente de trabalho acolhedor, baseado no respeito à dignidade humana, o Instituto AAL busca cumprir suas finalidades, por meio de práticas alicerçadas no cuidado com as pessoas. Sua atuação está permeada pela celebração dos direitos humanos, valorização da diversidade, incentivo aos hábitos saudáveis, à responsabilidade social, o compromisso com a vida e bem-estar, e ao uso racional dos recursos são características presentes nos processos internos e nas atividades ofertadas aos seus públicos.

Assim, estabelece-se **relações de respeito com seus fornecedores, colaboradores, membros da administração, associados, contratados e terceirizados** quando não se admite a prática de qualquer forma de **preconceito e discriminação** com relação à raça, etnia, origem, idade, identidade de gênero, ideologia, crença religiosa, convicção política, nacionalidade, naturalidade, estado civil, biotipo, condição física, social, cultural e/ou econômica.



À luz da faceta da isonomia, inserida no Princípio da Impessoalidade, o Instituto AAL busca a igualdade de tratamento para com seu público, buscando oferecer oportunidades iguais a todos, bem como proporcionar o mesmo trato em caso de cometimento de infrações com o devido direito ao contraditório e à ampla defesa.

Deve-se lembrar que o princípio da Isonomia prevê tratamento igual para aqueles que se encontram em situação jurídica idêntica, todavia, tratando os desiguais na medida de suas desigualdades.

E as **relações com o Poder Público** apoiam-se integralmente no respeito às leis vigentes, na transparência, na honestidade e na ética, como forma de assegurar relacionamentos íntegros em razão do cumprimento do objeto social do Instituto AAL.

## 10. CONFLITO DE INTERESSE

Todos os integrantes do Instituto AAL têm o dever de zelar para que seus atos e condutas não conflitem com os interesses das partes envolvidas em suas ações e projetos, nem causem dano à sua imagem e reputação. Todas as decisões tomadas devem ser baseadas nos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade, e dos valores da transparência, honestidade, equidade e integridade.

Os integrantes do Instituto AAL têm liberdade para apoiar qualquer partido político ou entidade, no âmbito pessoal. No entanto, isso deve ser mantido separado de sua atuação profissional, sem utilizar os recursos tangíveis ou intangíveis do Instituto AAL, nem associação com suas marcas.

Diante disso, importante ressaltar que o eventual posicionamento político de seus integrantes não reflete o posicionamento político do Instituto AAL.



O conflito de interesse ocorre em uma situação na qual não há isenção para a tomada de decisão, sendo o sujeito responsável pela decisão, direta ou indiretamente, com foco no interesse do resultado. A isenção também está comprometida quando a decisão puder favorecer pessoas, instituições ou empresas relacionadas ao sujeito responsável pela decisão.

As situações nas quais existem conflito de interesse são geralmente subjetivas, e por esta razão se tornam os questionamentos mais comuns de conflitos éticos. Sendo assim, é importante que os usuários deste Código tenham conhecimento deste tipo de conflito e que, sempre que houver dúvida, entrem em contato com o Conselho Deliberativo, Conselho Fiscais e/ou membros da Diretoria Executiva para receber recomendações de como proceder, antes de tomar qualquer atitude.

## **11. PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO, FRAUDE OU LAVAGEM DE DINHEIRO**

O Instituto AAL repudia quaisquer práticas de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e/ou suborno. Fica terminantemente proibido quaisquer tipos de pagamentos indevidos por parte de seus integrantes, como suborno, propina, extorsão ou pagamentos de facilitação, de forma direta ou indireta, bem como não solicitar, nem receber suborno, propina ou qualquer vantagem indevida. Para além disso, também não são permitidos pagamentos de facilitação a agentes públicos ou organizações privadas com o objetivo de garantir ou acelerar ações de rotina, tais como obtenção de licenças, permissões, autorizações, aprovações, decisões, entre outros.

Qualquer situação de risco deve ser comunicada aos membros do Conselho Deliberativo, Conselho Fiscais e/ou membros da Diretoria Executiva. Quando algum integrante dessas esferas estiver envolvido na denúncia, deve-se

acionar a Ouvidoria do Instituto AAL, conforme descrito no item número 14 - Canais de Denúncia, deste documento.

## 12. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

O Instituto AAL preza pela segurança dos seus dados, pelo respeito à privacidade e transparência com os usuários de seus meios de comunicação e ações, por isso, este documento também se dedica a explicar como os dados pessoais são tratados pelo Instituto AAL e quais são as medidas aplicadas para mantê-los seguros.

Para justificar a coleta destes dados, é preciso o consentimento dos usuários, ou seja, a autorização para que se possa coletar e tratar os dados pessoais. Diante disso, o Instituto AAL publica em seu website a sua Política de Privacidade que serve justamente para dar aos usuários todas as informações necessárias e o que se faz com os dados, para que o usuário consinta de forma livre, clara, informada e o Instituto AAL possa manter o registro dessa autorização.

Em seu website, o Instituto AAL coleta informações pessoais dos profissionais de saúde e pessoas acometidas pela Hanseníase que, por livre e espontânea decisão, desejam participar das ações TECHansen e DOCHansen, bem como usuários que desejam receber as novidades do Instituto AAL por meio das newsletters.

O Instituto AAL coleta e armazena automaticamente alguns tipos de informações sobre o seu uso do site, incluindo sua interação com o conteúdo ou quando realiza o download dos materiais de apoio que o Instituto disponibiliza sobre a hanseníase. Assim como muitos web sites, usa-se cookies e outros identificadores únicos e certos tipos de informações quando o navegador ou dispositivo acessa as páginas do site e outros conteúdos fornecidos.



Ademais, há a recepção e armazenamento de informações que os profissionais de saúde fornecem por meio do formulário de cadastro de pacientes, da ação TECHansen. O profissional de saúde e/ou o paciente acometido pela hanseníase podem optar por não fornecer certas informações, mas, neste caso, não poderão se beneficiar da assistência prestada pelo Instituto AAL, pois todos os dados solicitados são imprescindíveis para comprovar a elegibilidade do paciente ao recebimento dos materiais e dispositivos doados pela ação TECHansen.

Neste formulário, o profissional de saúde também envia obrigatoriamente, como anexo, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE preenchido e assinado pelo paciente acometido pela hanseníase, com as devidas autorizações e concordâncias anuências para participação da ação. Para pacientes menores de idade, o TCLE é preenchido e assinado pelos responsáveis legais.

Ao submeter o envio, os dados são tratados e utilizados para as seguintes finalidades pelo Instituto AAL:

- a. Permitir que o Instituto se comunique com os profissionais de saúde e pacientes, por telefone ou e-mail, para esclarecer dúvidas e atender suas solicitações de doação de dispositivos e materiais de tecnologia assistiva e/ou para coletar feedbacks sobre a ação TECHansen.
- b. Transmitir notícias, e informações aos cadastrados por e-mail sobre nossas ações, realizações cotidianas, ou Política de Privacidade;
- c. Gerar relatórios estatísticos agregados e totalmente anônimos sobre o funcionamento e operação dos nossos sites e redes sociais. Nesse caso, nenhum dado pessoal será utilizado no relatório;
- d. Resguardar os direitos e deveres dos pacientes e do Instituto AAL ao participar da ação TECHansen.

Para a correta prestação dos serviços de saúde, o usuário precisará prestar informações ou apresentar documentos que sejam considerados Dados



Pessoais Sensíveis. Caso o usuário opte por não fornecer alguns desses Dados, pode ficar impossibilitado total ou parcialmente de participar das ações do Instituto AAL.

As ações do Instituto AAL dedicam-se tanto à assistência de adultos acometidos pela hanseníase quanto crianças e adolescentes, portanto, realiza o tratamento de dados pessoais de crianças e adolescentes com idade inferior a 18 anos em seu website, incluindo dados pessoais sensíveis. Para realizar o referido Tratamento de Dados Pessoais dos menores de idade, há a necessidade de consentimento legal dos pais ou representantes legais para esta finalidade. Os usuários menores de 18 anos não poderão estar registrados nos nossos ambientes digitais por sua própria conta e só poderão ser registrados por seus pais ou responsáveis legais.

Ainda que no tratamento dos dados pessoais de crianças e adolescentes haja o consentimento, os pais ou representantes legais devem supervisionar as atividades online dos menores de idade nos ambientes do Instituto AAL, em especial nos ambientes digitais.

O Instituto AAL não vende ou compartilha informações que possam identificar seus usuários individualmente com outras empresas, organizações ou indivíduos.

No entanto, para que possamos desenvolver nossas ações da melhor maneira possível, pode-se compartilhar algumas informações e dados pessoais com terceiros, nos seguintes casos:

- **Google Workspace:** ferramentas do Google para serviços de e-mails, e também uma nuvem segura de documentos da empresa, para nossa equipe poder trabalhar e operacionalizar todos os nossos processos internos.
- **Cognito:** ferramenta para armazenamento de dados e envio de informações por meio de formulário eletrônico, utilizado para submissões das solicitações de doações da ação TECHansen.

- **Mailchimp:** plataforma de automação de marketing e serviço de e-mail marketing utilizada para produção e disparo das newsletters do Instituto AAL.

O Instituto AAL pode tratar seus dados no Brasil ou no exterior, por meio de terceiros, como os fornecedores mencionados anteriormente nesta política. Independente do caso, tomar-se-á todas as providências para garantir o cumprimento da Política de Privacidade e da legislação vigente, para garantir seus direitos relacionados à proteção de dados pessoais dentro e fora do Brasil. Assim, ao navegar pelo website do Instituto AAL ou submeter informações pelos formulários o usuário autoriza, nos termos desta Política de Privacidade, a transferir, tratar, armazenar e utilizar seus dados pessoais em outros países.

Os dados pessoais continuarão sendo tratados até que o usuário informe ao Instituto AAL que não deseja mais participar das nossas ações, ou não deseja receber informações enviadas por meio da newsletter. O usuário pode, a qualquer momento, solicitar a exclusão de seus dados e também pedir a suspensão dos envios de e-mails ou notificações.

Basta proceder das seguintes formas:

- Escrever um e-mail para [aal@aal.org.br](mailto:aal@aal.org.br)
- Clicar no link de [descadastro/unsubscribe](#), localizado no rodapé dos e-mails que enviamos por meio da plataforma Mailchimp.

Todas as medidas de segurança que são tomadas pelo Instituto AAL se aplicam às suas informações somente a partir do momento em que as recebemos e enquanto as mantemos sob nossa guarda. O funcionamento e a segurança do dispositivo que o usuário usa para acessar nossos serviços, assim como as redes pelas quais os dados trafegam não são de responsabilidade do Instituto AAL.



Se o usuário retirar seu consentimento para finalidades fundamentais ao regular funcionamento do nosso website e canais digitais, tais ambientes e serviços poderão ficar indisponíveis.

Caso o usuário solicite a exclusão de seus dados pessoais, pode ocorrer que os dados precisem ser mantidos por período superior ao pedido de exclusão, nos termos do artigo 16 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, para (i) cumprimento de obrigação legal ou regulatória, (ii) estudo em andamento por órgão de pesquisa, e (iii) transferência a terceiro (respeitados os requisitos de tratamento de dados dispostos na mesma Lei). Em todos os casos mediante a anonimização dos Dados Pessoais.

Findos o prazo de manutenção e a necessidade legal, os dados pessoais serão excluídos com uso de métodos de descarte seguro, ou utilizados de forma anonimizada para fins estatísticos.

### **13. PILARES ESG**

Os pilares Ambiental, Social e de Governança serão sempre respeitados, sendo que eles orientam o posicionamento do Instituto e a conduta de todos os seus colaboradores, sendo indispensáveis ao nosso modo de fazer e agir dentro do Instituto. Respeitamos e utilizamos negócios sustentáveis. atrelado a responsabilidade social e gestão transparente. Em todo o Instituto AAL abraçamos a pluralidade de pessoas e visões com o intuito de impactar positivamente a comunidade.

### **14. CANAL DE DENÚNCIA**

Com o objetivo de aperfeiçoar os métodos de combate às desconformidades legais, éticas e regulamentares previstos neste documento, sempre na busca de uma atuação íntegra por parte do Instituto e todos os seus integrantes e



interlocutores, ficam estabelecidos o canal de denúncia que garantem absoluto sigilo e anonimato ao manifestante.

Importante esclarecer que **denúncia** é o fato de comunicar uma suspeita ou evidência de ato ilícito sobre algum fato relacionado à conduta que esteja em desconformidade com as leis, com este Código de Ética e Conduta.

**Denunciante** é qualquer pessoa que se manifestar por meio do Canal de Denúncias. E, por fim, **denunciado** é todo aquele apontado como alvo da denúncia.

O Canal de Denúncias pode ser utilizado por qualquer manifestante para comunicações de preocupações, dúvidas ou denúncias sobre fraudes ou irregularidades que possam resultar em prejuízos à sociedade e/ou ao Instituto AAL, bem como sobre o descumprimento de dispositivos legais e regulamentares e de normas internas do Instituto AAL.

O Canal garante proteção ao manifestante, anonimato, sigilo e a devida resposta à sua comunicação. Além disso, o Instituto AAL preza pela absoluta lisura das apurações dos fatos reportados ao Canal de Denúncias, que deverão ser geridos e investigados segundo as diretrizes descritas nesta e nas demais Políticas do Instituto.

O Canal de Denúncias terá como objeto quaisquer denúncias de fatos ou condutas que potencialmente desrespeitem as leis, a ética, o código de conduta da empresa e seus demais regulamentos internos.

Em especial, será objeto do Canal de Denúncias os atos de:

- a) Conflito de Interesse;
- b) Uso indevido de Bens e Serviços;
- c) Assédio (moral, físico ou sexual) ou Discriminação;
- d) Irregularidades em Licitações;
- e) Fraude ou corrupção;
- f) Roubo ou furto;
- g) Violação ao Código de Conduta;

h) Violação de Leis e Normas.

Podem ser denunciados quaisquer integrantes do Instituto, incluindo os associados, conselheiros, diretores, seja qual for sua posição hierárquica, seus parceiros comerciais (contratantes ou contratados), agentes externos públicos ou privados que, em suas atuações incorrerem nos atos vedados pelo Código de Ética e Conduta.

Não compõem objeto deste Canal de Denúncias às reclamações ou sugestões enviadas que não constituam desconformidades legais ou regulamentares.

São vedadas as denúncias feitas de má-fé, falseadas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Ética e Conduta.

Assim, fica definido que **o Canal de Denúncias é gerido pela figura do(a) Ouvidor(a)/Ombudsman.**

De acordo com a redação aprovada pela ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, em 2022, a função do Ouvidor/Ombudsman visa o aperfeiçoamento do Estado e da Empresa, e sua atuação está intrinsecamente relacionada com os mecanismos de governança e de integridade da Organização.

Ademais, cabe ao Ouvidor/Ombudsman:

01. Como representante dos legítimos interesses do cidadão, ao receber um relato, se cercar da prudência e da racionalidade necessárias para a análise do contexto fático, ponderando os interesses e os direitos individuais e coletivos envolvidos, para assim subsidiar a análise das demandas. Conscientizar-se de que a prudência é tão necessária quanto a produção da melhor e mais adequada decisão. Jamais se firmar no subjetivismo e na precipitada presunção para concluir sobre fatos que são decisivos para os legítimos interesses dos indivíduos e da sociedade.

- 
02. Ser ético e discreto, a fim de emprestar discernimento e confiabilidade aos seus atos enquanto guardião de informações sensíveis de terceiros, preservando o sigilo e o respeito à legislação vigente.
  03. Adotar uma postura inovadora na utilização de ferramentas que propiciem a busca ativa de informações que qualifiquem e subsidiem ações e pronunciamentos recebidos.
  04. Exercer seu dever e atribuições - com segurança e competência técnica, estruturando suas decisões em bases sólidas de conhecimento e considerando os seus impactos e responsabilidade para com a sociedade.
  05. Agir com isenção e imparcialidade, posicionando-se de forma simples e assertiva na interação com os diferentes públicos, considerando suas peculiaridades e complexidades.
  06. Atuar de forma a concretizar os objetivos coletivos da organização em que atua, não deixando submeter a qualquer influência (interna ou externa) que constranja ou force suas decisões, neutralizando tentativas de direcionamento de sua conduta, reforçando seu compromisso com a escuta, a inclusão, respeitando o direito de manifestação dos cidadãos.
  07. Desenvolver competências e habilidades que propiciem padrões comunicacionais positivos, reforçando conexões e vínculos de confiança, através do exercício contínuo da empatia e do diálogo.
  08. Ser exemplo de conduta ética, probidade e proatividade na organização em que exerça a sua função, atuando para humanizar as relações laborais, aprimorar a atuação dos colaboradores e auxiliar na construção de um ambiente de trabalho saudável e seguro, livre de qualquer tipo de assédio ou prática excludente e discriminatória.
  09. Adotar uma visão sistêmica e orgânica da organização onde esteja inserido, atuando de forma permanente no aprimoramento de processos e procedimentos, colaborando para que a estrutura das organizações seja mais sustentável, socialmente responsável, ética e transparente.

10. Acreditar que é possível dentro de uma linha de atuação colaborativa, alinhar necessidades, expectativas e interesses diversos, conferindo entrega de valor, agilidade, resolutividade e capilaridade às soluções construídas, fortalecendo o instrumento da mediação na estruturação de uma ouvidoria estratégica.

Dessa maneira, cabe ao Ouvidor/Ombudsman gerir o Canal de Denúncias que fica disponível por meio do e-mail institucional [ouvidoria@aal.org.br](mailto:ouvidoria@aal.org.br)

Importante ressaltar que apenas o Ouvidor/Ombudsman - devidamente constituído de suas atribuições – tem acesso à essa caixa de e-mail, proibido de compartilhar seu acesso com terceiros, mesmo que internos ou externos ao Instituto.

## 15. PROCEDIMENTOS DISCIPLINARES

É esperado que todos os integrantes do Instituto AAL se comprometam a respeitar todos os regulamentos, manuais, normas, termos e políticas em todas as circunstâncias, mantendo conduta irrepreensível no ambiente de trabalho, em seu dia a dia profissional.

O integrante que violar uma conduta, prática ou política do Instituto AAL ou que permita que um interlocutor o faça, bem como quem tiver conhecimento de violação a qualquer aspecto deste documento, conforme evidências e forma de atuação, estará sujeito à aplicação das sanções disciplinares proporcionais à severidade e à gravidade das infrações.

Na hipótese de ocorrência da situação descrita no parágrafo anterior, poderá ocorrer a rescisão de contrato ou vínculo existente com a parte infratora, em razão de caracterização de falta grave nos ditames legais, além das faltas ensejadoras de demissão por justa causa previstas no art. 482 da CLT e estará sujeito a processos criminais, assim como a sanções

civis e administrativas.

## **a. APURAÇÃO DOS FATOS**

Cabe ao Ouvidor/Ombudsman acolher as denúncias enviadas pelo e-mail da Ouvidoria e apurar os fatos de maneira cordial, imparcial e ágil.

Toda denúncia deve ser devidamente registrada em um relatório detalhado que deve ser protocolado e nomeado como *Processo de Denúncia*.

Durante todo o procedimento e após a sua conclusão, os documentos envolvidos na denúncia permanecerão sigilosos, independentemente da opção do denunciante por sua identificação. O sigilo visa proteger a identidade e a integridade do denunciado.

Quando a denúncia tiver como denunciado algum membro do Conselho Deliberativo e/ou do Conselho Fiscal, o Ouvidor/Ombudsman deve convocar e eleger todos os membros da Diretoria Executiva para compor o Grupo de Trabalho de Ética para as devidas tratativas de apuração dos fatos.

Quando a denúncia tiver como denunciado algum membro da Diretoria Executiva, o Ouvidor/Ombudsman deve convocar e eleger o Presidente e os Conselheiros efetivos do Conselho Deliberativo para compor o Grupo de Trabalho de Ética para as devidas tratativas de apuração dos fatos.

Diante da gravidade da denúncia, recomenda-se a participação da assessoria jurídica do Instituto AAL para o acompanhamento e desdobramentos da apuração.

## **b. SANÇÕES**



O descumprimento da presente neste documento sujeitará às sanções disciplinares, notadamente aquelas dispostas no Código de Ética e Conduta, normativas internas disciplinadoras do tema e normas legais cabíveis.

## **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este documento será levado ao conhecimento de todos os integrantes do Instituto AAL, de forma que nenhum integrante pode alegar desconhecimento das diretrizes constantes do presente código em qualquer hipótese ou sob qualquer argumento.