



PEX — Programa de Excelência, Conformidade e Integridade

Cooper BrasVias – Cooperativa de Transportes e Logística

Data de implantação: 19/01/2024

Versão: 1.0

Aprovado por: Arnaldo Forner

Responsável pelo PEX e Compliance: Domingos Pereira

Periodicidade de revisão: anual ou sempre que houver alteração relevante

Abrangência: Cooperados, dirigentes, conselheiros, empregados, prestadores de serviços, fornecedores, parceiros, motoristas, ajudantes e demais pessoas que atuem em nome da Cooper BrasVias.

1. Apresentação

O **PEX — Programa de Excelência, Conformidade e Integridade** é o sistema institucional da Cooper BrasVias destinado a integrar, organizar e fortalecer as ações de qualidade, ética, legalidade, integridade, segurança, respeito, sustentabilidade e melhoria contínua aplicáveis às atividades da cooperativa.

O programa complementa e operacionaliza os compromissos estabelecidos na Política de Compliance, no Código de Conduta e Ética, na Política de Igualdade e Diversidade, na Cartilha de Apoio e Denúncia, no Estatuto Social, no Regimento Interno e nas demais normas da Cooper BrasVias.

O Código de Conduta da cooperativa já determina que cooperados, colaboradores, gestores, fornecedores e parceiros atuem com integridade, respeito, legalidade, responsabilidade social e ambiental e valorização da cooperação. Também estabelece a obrigação de proteger o patrimônio, preservar informações confidenciais, evitar conflitos de interesse e denunciar atos de corrupção ou favorecimento ilícito.

O PEX foi estruturado considerando as diretrizes de integridade recomendadas pela Controladoria-Geral da União, que incluem comprometimento da liderança, gestão de riscos, políticas internas, treinamentos, canais de denúncia, controles, diligência de terceiros, investigação e monitoramento contínuo.

2. Conceito do PEX

Para fins deste programa:

Excelência



É a busca permanente pela qualidade dos serviços, eficiência operacional, segurança, organização, atendimento adequado, cumprimento de prazos e satisfação dos cooperados, clientes, usuários e parceiros.

Conformidade

É o cumprimento das leis, regulamentos, contratos, editais, normas técnicas, políticas internas, procedimentos operacionais e obrigações assumidas pela Cooper BrasVias.

Integridade

É a atuação ética, honesta, transparente e responsável, com prevenção e combate à corrupção, fraude, assédio, discriminação, conflito de interesses e qualquer outra prática irregular.

Assim, o PEx não se limita ao combate à corrupção. Ele abrange toda a operação da Cooper BrasVias, desde o atendimento e a execução dos transportes até a gestão de documentos, proteção de dados, relacionamento com o poder público, segurança operacional e tratamento de denúncias.

3. Objetivos

São objetivos do PEx:

1. Fortalecer a cultura de ética, integridade, cooperação e responsabilidade;
2. Assegurar o cumprimento das leis, contratos, regulamentos e normas internas;
3. Prevenir fraudes, corrupção, desvios, favorecimentos e conflitos de interesse;
4. Melhorar continuamente a qualidade dos serviços de transporte e logística;
5. Padronizar procedimentos administrativos e operacionais;
6. Promover segurança nas operações, entregas, coletas e deslocamentos;
7. Proteger informações confidenciais e dados pessoais;
8. Prevenir assédio, discriminação, racismo, LGBTfobia, xenofobia e outras violações;
9. Criar mecanismos seguros para denúncias, investigações e ações corretivas;
10. Identificar e tratar riscos antes que causem danos;
11. Aprimorar a seleção e o acompanhamento de cooperados, fornecedores e parceiros;
12. Reduzir riscos operacionais, financeiros, jurídicos, reputacionais e socioambientais;

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



13. Garantir transparência e rastreabilidade das decisões;
 14. Valorizar e reconhecer condutas exemplares;
 15. Demonstrar aos clientes e órgãos contratantes o compromisso institucional da Cooper BrasVias com as melhores práticas.
-

4. Princípios do PEX

O programa será conduzido segundo os seguintes princípios:

4.1 Integridade

Todas as decisões deverão ser tomadas de maneira honesta, transparente, responsável e compatível com os interesses legítimos da cooperativa.

4.2 Legalidade

Nenhum objetivo comercial, financeiro ou operacional justifica o descumprimento da legislação, de contrato, edital, regulamento ou norma interna.

4.3 Respeito e dignidade

Todas as pessoas devem ser tratadas com educação, dignidade, cordialidade e igualdade.

4.4 Cooperação

As relações internas devem valorizar a participação democrática, a ajuda mútua, o desenvolvimento coletivo e os princípios cooperativistas.

4.5 Impessoalidade

Decisões sobre seleção, distribuição de serviços, pagamentos, advertências, oportunidades e benefícios devem seguir critérios objetivos e documentados.

4.6 Transparência

Informações relevantes devem ser registradas, preservadas e disponibilizadas às pessoas autorizadas, respeitados o sigilo e a proteção de dados.

4.7 Confidencialidade

Dados pessoais, documentos internos, informações financeiras, estratégias comerciais e informações de clientes devem ser protegidos contra acessos e divulgações indevidas.

4.8 Diversidade e inclusão



A Cooper BrasVias promoverá igualdade de tratamento e oportunidades, repudiando discriminações relacionadas a raça, cor, etnia, origem, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, religião, deficiência, idade ou qualquer outra condição.

A Política de Igualdade e Diversidade prevê ambiente inclusivo e seguro, respeito ao nome social, combate ao racismo, proteção contra assédio e discriminação, ações educativas, representatividade e monitoramento contínuo.

4.9 Responsabilidade social e ambiental

As atividades deverão considerar seus impactos sobre trabalhadores, cooperados, comunidades, clientes e meio ambiente.

4.10 Não retaliação

Nenhuma pessoa poderá sofrer ameaça, perseguição, exclusão, perda injustificada de oportunidades ou qualquer represália por apresentar denúncia ou colaborar de boa-fé com uma investigação.

5. Estrutura do PEx

O PEx será organizado em dez pilares:

1. Liderança e governança;
2. Ética e conduta;
3. Gestão de riscos e controles internos;
4. Excelência operacional e segurança;
5. Integridade nas relações comerciais e públicas;
6. Gestão de cooperados, colaboradores e terceiros;
7. Diversidade, respeito e direitos humanos;
8. Proteção de dados, informações e patrimônio;
9. Canal de denúncias, investigação e resposta;
10. Treinamento, monitoramento e melhoria contínua.

6. Pilar 1 — Liderança e Governança

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



6.1 Comprometimento da Diretoria

A Diretoria deverá demonstrar apoio efetivo ao PEx por meio de:

- Aprovação formal do programa;
- Disponibilização de recursos humanos, tecnológicos e administrativos;
- Participação nos treinamentos;
- Exemplo de conduta ética;
- Análise dos relatórios de riscos, denúncias e indicadores;
- Adoção das medidas corretivas necessárias;
- Proibição de interferência indevida nas investigações.

O comprometimento da alta direção é elemento central de um programa de integridade efetivo. O Decreto nº 11.129/2022 regulamenta a Lei Anticorrupção e considera, entre os parâmetros de avaliação de programas de integridade, a aplicação efetiva de códigos, políticas, controles, canais de denúncia e mecanismos de prevenção e remediação.

6.2 Responsável pelo PEx

Compete ao responsável pelo PEx e Compliance:

- Coordenar a implantação do programa;
- Orientar cooperados, colaboradores e gestores;
- Elaborar e atualizar políticas e procedimentos;
- Receber ou acompanhar denúncias;
- Realizar análises preliminares;
- Propor medidas preventivas e corretivas;
- Organizar treinamentos;
- Acompanhar indicadores;
- Reportar informações à Diretoria;
- Manter registros e evidências do programa;
- Atuar com independência, imparcialidade e confidencialidade.

6.3 Comitê PEx

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



A Diretoria poderá constituir um **Comitê de Excelência, Conformidade e Integridade**, preferencialmente composto por representantes das áreas:

- Diretoria;
- Compliance;
- Jurídico;
- Operações;
- Administrativo;
- Recursos Humanos ou gestão de pessoas;
- Tecnologia e proteção de dados;
- Segurança operacional.

O Comitê deverá reunir-se periodicamente, preferencialmente a cada três meses, para analisar riscos, ocorrências, indicadores, planos de ação e oportunidades de melhoria.

6.4 Registro das decisões

As decisões relevantes do Comitê e da Diretoria deverão ser registradas em atas, relatórios, sistemas ou documentos próprios, respeitando-se o nível de sigilo de cada assunto.

7. Pilar 2 — Ética e Conduta

7.1 Condutas obrigatórias

Todos que atuam em nome da Cooper BrasVias devem:

- Agir com honestidade, lealdade e boa-fé;
- Cumprir as orientações legítimas da cooperativa;
- Tratar colegas, cooperados, clientes e terceiros com respeito;
- Preservar documentos, bens, veículos, equipamentos e sistemas;
- Prestar informações verdadeiras;
- Comunicar erros, incidentes e irregularidades;
- Utilizar os recursos da cooperativa exclusivamente para finalidades autorizadas;
- Zelar pela imagem e reputação institucional;

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



- Cooperar com auditorias, fiscalizações e investigações;
- Recusar e denunciar qualquer vantagem indevida.

7.2 Condutas proibidas

É proibido:

- Oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou receber propina;
- Realizar pagamento de facilitação;
- Fraudar documentos, medições, relatórios, comprovantes ou registros;
- Falsificar assinaturas, fotos, horários, geolocalizações ou informações de entrega;
- Manipular escalas, filas, rotas ou distribuição de serviços em benefício próprio ou de terceiros;
- Desviar cargas, mercadorias, valores, combustível ou materiais;
- Utilizar veículo, equipamento ou documento irregular;
- Praticar assédio moral ou sexual;
- Discriminar ou constranger qualquer pessoa;
- Retaliar denunciantes ou testemunhas;
- Omitir deliberadamente uma irregularidade conhecida;
- Compartilhar senhas ou permitir acesso não autorizado a sistemas;
- Utilizar informações internas para benefício pessoal;
- Criar despesas fictícias ou solicitar reembolso indevido;
- Utilizar recursos da cooperativa para finalidades ilegais;
- Comprometer a segurança das operações para cumprir prazo ou meta.

As condutas vedadas estão alinhadas ao Código de Conduta da Cooper BrasVias, que proíbe assédio, discriminação, uso indevido de recursos, violação de confidencialidade, atividades que prejudiquem a imagem institucional e omissão diante de irregularidades.

8. Pilar 3 — Gestão de Riscos e Controles Internos

8.1 Mapeamento de riscos

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



A Cooper BrasVias realizará periodicamente o levantamento dos riscos relacionados às suas atividades.

Os riscos deverão ser classificados, no mínimo, nas seguintes categorias:

- Operacionais;
- Financeiros;
- Contratuais;
- Regulatórios;
- Trabalhistas e cooperativistas;
- Tributários;
- Reputacionais;
- Tecnológicos;
- Proteção de dados;
- Corrupção e fraude;
- Segurança do transporte;
- Saúde e segurança;
- Sociais e ambientais.

8.2 Exemplos de riscos da operação

Deverão ser avaliados, entre outros:

- Utilização de motorista ou veículo não autorizado;
- Documentação vencida ou irregular;
- Falha no registro de entregas e coletas;
- Divergência de quantidade, carga ou destinatário;
- Desvio de rota;
- Uso indevido de dados pessoais;
- Favorecimento na distribuição de viagens;
- Pagamento duplicado ou incorreto;

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



- Fraude em comprovantes, pedágios ou reembolsos;
- Descumprimento de horários e condições contratuais;
- Acidentes e incidentes;
- Conduta inadequada durante atendimento;
- Uso de ajudantes não cadastrados;
- Transporte em desacordo com a capacidade do veículo;
- Subcontratação ou repasse não autorizado;
- Violação de sigilo;
- Corrupção em relações com agentes públicos;
- Assédio, discriminação ou violência;
- Inadequação de fornecedores e parceiros.

8.3 Matriz de riscos

Cada risco deverá ser avaliado considerando:

- Probabilidade de ocorrência;
- Impacto financeiro;
- Impacto operacional;
- Impacto jurídico;
- Impacto reputacional;
- Controles existentes;
- Responsável pelo tratamento;
- Prazo para correção;
- Risco residual após a aplicação dos controles.

8.4 Controles internos

Os controles poderão incluir:

- Aprovação em níveis de alçada;



- Separação de funções;
- Conferência por pessoa diferente de quem executou a atividade;
- Registro eletrônico de operações;
- Controle de acesso aos sistemas;
- Validação documental;
- Checklists;
- Fotografias e comprovantes;
- Geolocalização;
- Protocolos de atendimento;
- Auditorias por amostragem;
- Conciliação financeira;
- Revisão de cadastros;
- Relatórios de exceções;
- Bloqueios automáticos em sistemas;
- Registro de alterações e histórico de usuários.

9. Pilar 4 — Excelência Operacional e Segurança

9.1 Padrão de excelência

Os serviços da Cooper BrasVias deverão ser realizados com:

- Pontualidade;
- Segurança;
- Cordialidade;
- Organização;
- Eficiência;
- Comunicação adequada;



- Preservação das mercadorias;
- Atendimento aos requisitos do cliente;
- Registro correto da execução;
- Resolução rápida de ocorrências.

9.2 Requisitos para motoristas e veículos

Antes da liberação para operação, devem ser verificados, conforme aplicável:

- Cadastro atualizado;
- CNH válida e compatível;
- EAR, quando exigida;
- Documento do veículo;
- Regularidade cadastral;
- Condições de manutenção;
- Equipamentos obrigatórios;
- Capacidade compatível com a carga;
- Identificação do motorista e ajudante;
- Documentos e autorizações exigidos pelo contrato;
- Treinamentos obrigatórios;
- Ausência de impedimentos internos.

9.3 Conduta durante a operação

Motoristas, ajudantes e equipes devem:

- Apresentar-se de maneira adequada;
- Respeitar clientes, beneficiários, servidores e demais usuários;
- Cumprir os procedimentos de entrada, carregamento, transporte e entrega;
- Conferir documentos e quantidades;
- Comunicar divergências imediatamente;



- Não abandonar carga ou veículo em local inadequado;
- Não permitir a atuação de pessoa não cadastrada;
- Não transportar terceiros sem autorização;
- Não dirigir sob efeito de álcool ou substâncias que reduzam a capacidade;
- Respeitar as normas de trânsito e segurança;
- Preservar a imagem da cooperativa.

9.4 Ocorrências operacionais

Toda ocorrência relevante deverá ser registrada, incluindo:

- Atrasos;
- Recusas;
- Avarias;
- Faltas;
- Sobras;
- Divergências;
- Acidentes;
- Problemas com destinatários;
- Problemas com documentação;
- Condutas inadequadas;
- Tentativas de fraude;
- Solicitações indevidas;
- Situações de risco.

O registro deve conter data, horário, envolvidos, descrição, documentos, fotos e providências adotadas, quando disponíveis.

9.5 Tratamento das ocorrências

As ocorrências serão classificadas como:

- **Leve:** sem impacto relevante e passível de orientação imediata;

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



- **Moderada:** com impacto operacional, reincidência ou necessidade de correção formal;
- **Grave:** com risco à segurança, ao contrato, às pessoas, ao patrimônio ou à imagem da cooperativa;
- **Crítica:** envolvendo fraude, corrupção, violência, acidente grave, desvio, dano expressivo ou possível ilícito.

10. Pilar 5 — Integridade nas Relações Comerciais e Públicas

10.1 Anticorrupção e antissuborno

É proibida qualquer vantagem indevida oferecida ou recebida para:

- Obter contrato;
- Influenciar fiscalização;
- Alterar resultado de processo;
- Evitar penalidade;
- Conseguir autorização;
- Antecipar pagamento;
- Obter informação privilegiada;
- Favorecer determinada pessoa ou empresa;
- Manipular licitação, cotação ou contratação.

A Lei nº 12.846/2013 estabelece a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, enquanto o Decreto nº 11.129/2022 regulamenta essa responsabilização e os parâmetros relacionados aos programas de integridade.

10.2 Relacionamento com agentes públicos

O contato com agentes públicos deverá ocorrer:

- Com finalidade legítima;
- De forma profissional;
- Sem promessas ou vantagens pessoais;



- Preferencialmente por canais institucionais;
- Com registro documental quando relevante;
- Com participação de mais de um representante da cooperativa em reuniões sensíveis, quando possível.

10.3 Licitações e contratos públicos

Nos processos licitatórios e contratos públicos, é proibido:

- Combinar preços ou resultados;
- Trocar informações sigilosas com concorrentes;
- Apresentar documento falso;
- Omitir impedimento;
- Simular concorrência;
- Frustrar o caráter competitivo;
- Oferecer vantagem a servidor;
- Manipular medição ou execução;
- Cobrar serviço não executado;
- Utilizar pessoa ou veículo diferente do autorizado sem anuência.

10.4 Brindes, presentes e hospitalidades

Somente poderão ser oferecidos ou recebidos brindes institucionais de baixo valor, sem expectativa de favorecimento e compatíveis com práticas legítimas de relacionamento.

São proibidos:

- Dinheiro ou equivalente;
- Presentes de valor relevante;
- Benefícios durante processos de contratação ou fiscalização;
- Viagens, hospedagens ou entretenimento sem justificativa institucional;
- Vantagens destinadas a familiares ou pessoas ligadas ao decisor.

Casos de dúvida deverão ser submetidos ao responsável pelo Compliance.



10.5 Doações e patrocínios

Doações e patrocínios devem:

- Possuir finalidade legítima;
- Ser previamente aprovados;
- Ter beneficiário identificado;
- Ser formalmente documentados;
- Não servir para obter vantagem indevida;
- Ser registrados financeira e contabilmente;
- Passar por verificação de integridade do beneficiário, quando necessário.

11. Pilar 6 — Gestão de Cooperados, Colaboradores e Terceiros

11.1 Cadastro e seleção

A admissão, contratação ou credenciamento deverá observar critérios objetivos e documentados.

Poderão ser verificados:

- Identidade;
- CPF ou CNPJ;
- Endereço;
- Qualificação;
- Documentos profissionais;
- Certidões ou consultas exigidas;
- Regularidade cadastral;
- Experiência;
- Capacidade operacional;
- Conflitos de interesse;
- Histórico de ocorrências;



- Aceite das políticas internas.

11.2 Diligência de integridade

Fornecedores e parceiros de maior risco poderão passar por avaliação de integridade antes da contratação e durante o relacionamento.

A avaliação poderá considerar:

- Estrutura societária;
- Beneficiários finais;
- Reputação;
- Existência de sanções;
- Processos relevantes;
- Relação com agentes públicos;
- Capacidade técnica;
- Políticas de integridade;
- Histórico contratual;
- Riscos ambientais, sociais e trabalhistas.

11.3 Cláusulas de integridade

Contratos relevantes deverão conter, quando aplicável:

- Obrigação de cumprir a legislação;
- Proibição de corrupção e fraude;
- Proteção de dados e confidencialidade;
- Respeito aos direitos humanos;
- Proibição de trabalho infantil ou análogo ao escravo;
- Dever de comunicar irregularidades;
- Direito de auditoria;
- Possibilidade de suspensão ou rescisão por violação grave;
- Obrigação de cooperar com investigações.



11.4 Conflito de interesses

Existe conflito de interesses quando uma relação pessoal, familiar, financeira ou profissional pode influenciar ou aparentar influenciar uma decisão.

Devem ser comunicadas situações como:

- Contratação de empresa de familiar;
- Participação em empresa concorrente ou fornecedora;
- Recebimento de vantagem de cliente ou parceiro;
- Decisão envolvendo pessoa com vínculo próximo;
- Uso de informação interna para benefício particular;
- Favorecimento em escalas, rotas ou pagamentos.

A comunicação do conflito não significa automaticamente irregularidade. Ela permite que a situação seja analisada e tratada com transparência.

12. Pilar 7 — Diversidade, Respeito e Direitos Humanos

A Cooper BrasVias adota tolerância zero para:

- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Racismo;
- LGBTfobia;
- Xenofobia;
- Discriminação de gênero;
- Intolerância religiosa;
- Discriminação por deficiência;
- Humilhações;
- Ameaças;
- Intimidação;



- Coação;
- Violência física ou verbal.

A Cartilha de Apoio e Denúncia da Cooper BrasVias identifica essas condutas, orienta sua denúncia e estabelece que os relatos sejam tratados de forma segura, acolhedora, sigilosa e imparcial.

12.1 Compromissos

A cooperativa deverá:

- Assegurar igualdade de tratamento;
- Respeitar o nome social;
- Promover acessibilidade;
- Estimular oportunidades igualitárias;
- Prevenir comportamentos discriminatórios;
- Oferecer treinamentos;
- Apurar denúncias;
- Aplicar medidas disciplinares;
- Proteger vítimas e denunciantes;
- Incentivar diversidade em posições de responsabilidade.

12.2 Atendimento respeitoso

O respeito deverá ser observado em toda interação com:

- Cooperados;
- Colaboradores;
- Clientes;
- Beneficiários;
- Alunos;
- Crianças e adolescentes;
- Pessoas idosas;



- Pessoas com deficiência;
- Servidores públicos;
- Comunidades atendidas;
- Fornecedores e parceiros.

13. Pilar 8 — Proteção de Dados, Informações e Patrimônio

13.1 Proteção das informações

As informações devem ser acessadas apenas por pessoas autorizadas e para finalidades relacionadas às suas funções.

São consideradas informações protegidas:

- Dados pessoais;
- Documentos de cooperados;
- Dados de motoristas;
- Dados bancários;
- Informações de clientes;
- Rotas e localização;
- Contratos;
- Propostas comerciais;
- Informações financeiras;
- Senhas;
- Relatórios internos;
- Dados de beneficiários;
- Fotografias e comprovantes.

13.2 Regras de acesso

Cada usuário deverá:

- Utilizar credenciais individuais;

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



- Manter sua senha em sigilo;
- Não compartilhar acesso;
- Bloquear o equipamento quando se afastar;
- Comunicar acessos suspeitos;
- Utilizar somente sistemas autorizados;
- Não armazenar documentos em locais pessoais sem autorização.

13.3 Documentos físicos e digitais

Documentos devem ser:

- Organizados;
- Classificados;
- Armazenados de forma segura;
- Protegidos contra perda ou acesso indevido;
- Mantidos pelo prazo necessário;
- Eliminados com segurança quando encerrado o prazo de conservação.

13.4 Incidentes de segurança

Devem ser comunicados imediatamente:

- Perda de documento;
- Celular ou computador extraviado;
- Envio de informação à pessoa errada;
- Acesso não autorizado;
- Vazamento de dados;
- Compartilhamento indevido;
- Ataque ou fraude digital;
- Uso suspeito de conta ou senha.

13.5 Proteção do patrimônio



É dever de todos preservar:

- Veículos;
- Equipamentos;
- Sistemas;
- Instalações;
- Mercadorias;
- Documentos;
- Recursos financeiros;
- Marca;
- Imagem;
- Propriedade intelectual.

14. Pilar 9 — Canal de Denúncias, Investigação e Resposta

14.1 Canais oficiais

As denúncias poderão ser realizadas pelos canais institucionais:

- **Canal on-line:** página de denúncia e apoio da Cooper BrasVias;
- **WhatsApp/telefone:** (11) 9 8881-7704;
- **E-mail de Compliance:** compliance@cooperbrasvias.org.br;
- **E-mail de apoio:** apoio@cooperbrasvias.org.br.

14.2 Situações que podem ser denunciadas

Podem ser relatadas:

- Corrupção;
- Suborno;
- Fraude;
- Favorecimento;



- Conflito de interesses;
- Desvio de recursos;
- Falsificação;
- Assédio;
- Discriminação;
- Racismo;
- LGBTfobia;
- Xenofobia;
- Coação;
- Violação de dados;
- Descumprimento de contrato;
- Risco à segurança;
- Irregularidade operacional;
- Retaliação;
- Conduta que viole as políticas da Cooper BrasVias.

14.3 Características do canal

O canal deverá assegurar:

- Possibilidade de relato identificado ou anônimo;
- Confidencialidade;
- Tratamento imparcial;
- Acesso restrito;
- Registro e rastreabilidade;
- Proteção contra retaliação;
- Resposta proporcional;
- Preservação dos direitos das pessoas envolvidas.



14.4 Procedimento de apuração

O procedimento será composto pelas seguintes etapas:

1. Recebimento

O relato é recebido por canal oficial.

2. Registro e protocolo

A denúncia é registrada de forma sigilosa e recebe classificação e número de protocolo, quando aplicável.

3. Análise preliminar

É verificado se o relato contém informações mínimas, qual sua gravidade, quais medidas urgentes são necessárias e quem poderá conduzir a apuração.

4. Planejamento da investigação

São definidos:

- Objeto da apuração;
- Pessoas responsáveis;
- Documentos necessários;
- Entrevistas;
- Prazo estimado;
- Cuidados de confidencialidade.

5. Coleta de informações

Poderão ser analisados:

- Documentos;
- Registros de sistemas;
- Imagens;
- Mensagens;
- Comprovantes;
- Relatórios;



- Dados de acesso;
- Depoimentos de envolvidos e testemunhas.

6. Direito de manifestação

A pessoa apontada deverá ter oportunidade de apresentar sua versão, observados a confidencialidade, a segurança das pessoas e o interesse da investigação.

7. Relatório conclusivo

O relatório deverá indicar:

- Fatos apurados;
- Evidências;
- Limitações;
- Conclusão;
- Recomendações;
- Medidas corretivas ou disciplinares.

8. Decisão

A decisão será tomada pela autoridade interna competente, sem participação de pessoa que possua conflito de interesses.

9. Acompanhamento

As medidas determinadas serão acompanhadas até sua implementação.

Esse fluxo incorpora o procedimento previsto na Cartilha de Apoio e Denúncia: recebimento, registro, análise preliminar, apuração, entrevistas, encaminhamento, acompanhamento e proteção ao denunciante.

14.5 Medidas de proteção

Poderão ser adotadas medidas temporárias para:

- Separar envolvidos;
- Impedir contato inadequado;
- Preservar documentos;
- Suspender acessos;



- Proteger vítimas e testemunhas;
- Evitar continuidade da irregularidade;
- Garantir segurança da operação.

Essas medidas não representam antecipação de culpa.

14.6 Denúncias de boa-fé

A pessoa que denunciar de boa-fé será protegida, mesmo que a irregularidade não seja comprovada.

A apresentação intencional de denúncia falsa, com objetivo de prejudicar alguém, também poderá ser apurada.

15. Sanções e Medidas Corretivas

A violação ao PEx poderá resultar, conforme a gravidade, reincidência, intenção, impacto e normas aplicáveis, em:

- Orientação;
- Treinamento obrigatório;
- Advertência verbal registrada;
- Advertência escrita;
- Suspensão de atividade;
- Bloqueio temporário;
- Retirada de escala ou operação;
- Ressarcimento de prejuízos;
- Suspensão contratual;
- Rescisão de contrato;
- Descredenciamento;
- Exclusão ou desligamento, conforme Estatuto e Regimento Interno;
- Comunicação às autoridades competentes;
- Adoção das medidas judiciais cabíveis.

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



Na aplicação das medidas serão considerados:

- Gravidade da conduta;
- Risco ou dano causado;
- Participação da pessoa;
- Existência de intenção;
- Cooperação com a apuração;
- Reincidência;
- Tentativa de ocultação;
- Reparação espontânea;
- Histórico de conduta;
- Proporcionalidade.

16. Pilar 10 — Treinamento, Monitoramento e Melhoria Contínua

16.1 Treinamentos obrigatórios

A Cooper BrasVias promoverá treinamentos sobre:

- Código de Conduta;
- PEx;
- Anticorrupção;
- Conflito de interesses;
- Assédio e discriminação;
- Diversidade e inclusão;
- Canal de denúncias;
- Proteção de dados;
- Segurança da informação;
- Segurança operacional;



- Atendimento ao cliente;
- Procedimentos contratuais;
- Prevenção de fraudes;
- Saúde e segurança;
- Obrigações específicas de cada operação.

16.2 Públicos e periodicidade

Os treinamentos serão realizados:

- No ingresso ou credenciamento;
- Antes do início de operações específicas;
- Periodicamente;
- Quando houver atualização de política;
- Após ocorrência relevante;
- Quando identificada deficiência de conhecimento.

16.3 Registros

Deverão ser mantidos:

- Conteúdo do treinamento;
- Data;
- Carga horária;
- Instrutor;
- Participantes;
- Lista de presença;
- Avaliação, quando aplicável;
- Certificados ou comprovantes;
- Materiais utilizados.

16.4 Comunicação contínua



O conteúdo do PEx poderá ser divulgado por:

- Site;
- Aplicativo;
- E-mail;
- WhatsApp;
- Murais;
- Cartilhas;
- Reuniões;
- Comunicados;
- Treinamentos presenciais ou on-line;
- Campanhas internas.

17. Indicadores do PEx

Para avaliar a efetividade do programa, poderão ser utilizados os seguintes indicadores:

17.1 Excelência operacional

- Percentual de entregas realizadas no prazo;
- Índice de ocorrências por operação;
- Índice de avarias;
- Quantidade de devoluções;
- Tempo médio de solução de ocorrências;
- Índice de satisfação dos clientes;
- Índice de reclamações procedentes;
- Reincidência de falhas;
- Percentual de documentos válidos;
- Percentual de veículos aprovados em inspeções.



17.2 Conformidade

- Percentual de cadastros completos;
- Quantidade de não conformidades;
- Percentual de planos de ação concluídos no prazo;
- Quantidade de contratos revisados;
- Percentual de fornecedores avaliados;
- Quantidade de auditorias realizadas;
- Índice de conformidade documental;
- Quantidade de acessos inadequados identificados.

17.3 Integridade

- Número de denúncias recebidas;
- Tipos de denúncias;
- Tempo médio de análise;
- Percentual de denúncias concluídas;
- Percentual de medidas implementadas;
- Número de casos de retaliação;
- Percentual de pessoas treinadas;
- Índice de conhecimento das políticas;
- Número de conflitos de interesse declarados e tratados;
- Reincidência de violações.

17.4 Diversidade e respeito

- Número de treinamentos realizados;
- Participação nos treinamentos;
- Denúncias relacionadas à discriminação;
- Medidas de acessibilidade implementadas;



- Representatividade em funções de responsabilidade;
- Ações educativas e de conscientização realizadas.

18. Auditoria e Avaliação do Programa

O PEx será submetido a avaliações periódicas para verificar:

- Se as políticas estão atualizadas;
- Se os procedimentos são efetivamente cumpridos;
- Se os controles são suficientes;
- Se os treinamentos estão alcançando os públicos;
- Se as denúncias são tratadas adequadamente;
- Se os riscos estão sendo reduzidos;
- Se as medidas corretivas são implementadas;
- Se há necessidade de revisão ou reforço dos controles.

As avaliações poderão ocorrer por meio de:

- Auditorias internas;
- Verificações por amostragem;
- Entrevistas;
- Testes de controles;
- Análise de documentos;
- Pesquisas de percepção;
- Revisão de denúncias e ocorrências;
- Auditorias independentes, quando necessárias.

A CGU trata o monitoramento contínuo e o aperfeiçoamento do programa como elementos fundamentais para prevenir, detectar e remediar irregularidades.

19. Plano Anual do PEx

Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP



A cada ano deverá ser elaborado um plano contendo, no mínimo:

Ação	Responsável	Prazo	Evidência	Situação
Atualizar matriz de riscos	Compliance/Diretoria	Anual	Matriz aprovada	Pendente
Revisar políticas internas	Compliance/Jurídico	Anual	Versões atualizadas	Pendente
Realizar treinamento geral	Compliance	Anual	Lista de presença	Pendente
Avaliar terceiros críticos	Administrativo/Compliance	Semestral	Relatório de avaliação	Pendente
Auditar documentos operacionais	Operações	Trimestral	Relatório de auditoria	Pendente
Revisar acessos aos sistemas	Tecnologia	Trimestral	Relatório de acessos	Pendente
Avaliar o canal de denúncias	Compliance	Semestral	Relatório estatístico	Pendente
Acompanhar planos de ação	Comitê PEx	Trimestral	Ata de reunião	Pendente
Apresentar relatório à Diretoria	Responsável pelo PEx	Anual	Relatório aprovado	Pendente

20. Reconhecimento de Boas Práticas

Além das medidas disciplinares, o PEx poderá reconhecer cooperados, colaboradores e equipes que demonstrem:

- Atendimento exemplar;
- Prevenção de riscos;
- Comunicação responsável de falhas;
- Cumprimento consistente dos procedimentos;



- Ideias de melhoria;
- Conduta ética;
- Cooperação;
- Respeito e inclusão;
- Redução de ocorrências;
- Compromisso com segurança e qualidade.

O reconhecimento poderá ocorrer por meio de certificados, menções, campanhas internas, participação em projetos ou outras formas aprovadas pela Diretoria.

21. Documentos integrantes do PEx

Integram o PEx, entre outros:

1. Política de Compliance;
2. Código de Conduta e Ética;
3. Política de Igualdade e Diversidade;
4. Cartilha de Apoio e Denúncia;
5. Política de Privacidade e Proteção de Dados;
6. Política de Segurança da Informação;
7. Política Anticorrupção;
8. Política de Conflito de Interesses;
9. Procedimento de Apuração de Denúncias;
10. Procedimento de Gestão de Riscos;
11. Procedimento de Gestão de Terceiros;
12. Procedimento de Controle Documental;
13. Procedimentos operacionais;
14. Plano anual de treinamentos;
15. Matriz de riscos;



- 16. Plano anual do PEx;
- 17. Termos de ciência e compromisso;
- 18. Registros de auditorias e planos de ação.

22. Responsabilidades

Diretoria

- Aprovar e apoiar o programa;
- Garantir os recursos necessários;
- Analisar os relatórios;
- Deliberar sobre casos relevantes;
- Demonstrar comportamento ético.

Responsável pelo Compliance e PEx

- Coordenar o programa;
- Orientar os públicos;
- Monitorar riscos e controles;
- Gerenciar denúncias e apurações;
- Produzir relatórios;
- Propor melhorias.

Gestores

- Aplicar os procedimentos;
- Fiscalizar suas equipes;
- Registrar ocorrências;
- Corrigir falhas;
- Não ocultar irregularidades;
- Incentivar a participação nos treinamentos.



Cooperados e colaboradores

- Conhecer e cumprir as políticas;
- Participar dos treinamentos;
- Manter documentos atualizados;
- Comunicar ocorrências;
- Cooperar com investigações;
- Preservar informações e patrimônio.

Fornecedores e parceiros

- Cumprir as cláusulas de integridade;
- Respeitar as normas da cooperativa;
- Manter documentação válida;
- Comunicar irregularidades;
- Permitir verificações previstas contratualmente.

23. Termo de Ciência e Compromisso

Todos os públicos abrangidos poderão ser solicitados a assinar termo declarando que:

Declaro que recebi, li e compreendi o PEx — Programa de Excelência, Conformidade e Integridade da Cooper BrasVias. Comprometo-me a cumprir suas diretrizes, participar dos treinamentos obrigatórios, comunicar conflitos de interesse, proteger as informações às quais tiver acesso e denunciar, de boa-fé, qualquer irregularidade de que tiver conhecimento. Estou ciente de que o descumprimento das normas poderá resultar nas medidas disciplinares, contratuais e legais aplicáveis.

Nome: _____

CPF/CNPJ: _____

Cargo, função ou vínculo: _____

Data: // _____

Assinatura: _____



24. Disposições Finais

O PEx deverá ser interpretado em conjunto com o Estatuto Social, Regimento Interno, contratos, políticas e procedimentos da Cooper BrasVias.

Nenhuma pessoa, independentemente de cargo, função, tempo de vínculo ou importância comercial, está autorizada a descumprir suas disposições.

Dúvidas devem ser encaminhadas ao responsável pelo Compliance antes da realização da conduta, sempre que possível.

Casos não previstos serão analisados pelo responsável pelo PEx, pelo setor jurídico, pelo Comitê PEx ou pela Diretoria, conforme sua natureza e gravidade.

O programa será revisado anualmente ou quando ocorrer:

- Mudança legislativa ou regulatória;
- Alteração relevante nas operações;
- Celebração de contrato de maior risco;
- Identificação de nova vulnerabilidade;
- Ocorrência grave;
- Recomendação de auditoria;
- Mudança na estrutura da cooperativa.

25. Declaração Institucional

A Cooper BrasVias acredita que a excelência somente é possível quando acompanhada de ética, segurança, respeito e responsabilidade.

Por meio do PEx, a cooperativa assume o compromisso de executar seus serviços com qualidade, cumprir suas obrigações, proteger as pessoas, prevenir irregularidades e melhorar continuamente seus processos.

PEx — Fazer certo, atender bem e melhorar sempre.

Aprovado por: Arnaldo Forner



Cooper BrasVias – Cooperativa de Transportes e Logística

www.cooperbrasvias.org.br

(11) 2361-6652 / (11) 9 8881-7704

Responsável pelo PEx e Compliance: Domingos Pereira



Av. José Maria Fernandes, 754 – Parque Novo Mundo – São Paulo – SP

