

**PROCESSO CANAL DE COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE**

**Código:** PC-00088-JUR-000278-01

**Classificação:** Restrita

**Tipo de documento:** Processo

**Departamento Responsável:** Jurídico e Compliance

**Scala Data Centers**



## ÍNDICE

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ABRANGÊNCIA.....	3
3.	DEFINIÇÕES .....	3
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	4
5.	MATRIZ RACI .....	5
6.	PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	5
7.	CLASSIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS .....	6
8.	PRIMEIRA ANÁLISE.....	7
9.	ENVOLVIMENTO DO COMITÊ .....	7
10.	PROCEDIMENTOS PRÉVIOS PARA APURAÇÃO DE DENÚNCIAS OU SUGESTÕES .....	8
11.	ACOMPANHAMENTO DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS OU SUGESTÕES E DA IMPLATAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO, QUANDO CABÍVEL .....	8
12.	REPORTE AO DENUNCIANTE.....	8
13.	GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS.....	8
15.	COMPROMISSOS.....	9
	REGISTROS.....	10
	CONTROLE DE VERSÕES.....	10
	LISTA DE DITRIBUIÇÃO.....	10

## 1. OBJETIVO

O objetivo deste processo é definir as regras de tratamento das denúncias e sugestões recebidas através do Canal de Comunicação com a Comunidade do entorno dos Data Centers da Scala e dos seus escritórios.

## 2. ABRANGÊNCIA

O processo de tratamento das denúncias e sugestões recebidas através do Canal de Comunicação com a Comunidade do entorno dos Data Centers da Scala e dos seus escritórios deverá ser seguido pelos membros do Comitê do Canal de Comunicação com a Comunidade e de conhecimento dos profissionais da Scala.

## 3. DEFINIÇÕES

**Canal de Comunicação com a Comunidade ou Canal:** é o canal de comunicação criado pela Scala para engajar a comunidade, de forma que os membros desta possam fazer denúncias e sugestões à Scala, relativas à operação e às obras da empresa, incluindo sua sede, de maneira anônima, caso optem por não se identificar, e tenham retorno da Scala, conforme adiante definido. O Canal está disponível no website [www.contatoseguro.com.br/scaladatacenters](http://www.contatoseguro.com.br/scaladatacenters), aplicativo disponível na Play Store e Apple Store (Contato Seguro), através do 0800 (08009009292), 7 dias x 24 horas, também provido pela Contato Seguro, e através do e-mail [scaladatacenters@contatoseguro.com.br](mailto:scaladatacenters@contatoseguro.com.br). A Contato Seguro é o parceiro independente que opera tanto o Canal de Comunicação com a Comunidade quanto o Canal de Ética da Scala;

**Canal de Ética da Scala:** é o canal da Scala voltado a colaboradores da empresa, seus clientes, seus fornecedores e quaisquer terceiros, com o objetivo de relatar desvios de conduta ética, como, por exemplo, assédio moral e sexual, desvios de comportamento, agressão física, entre outros, disponível através dos mesmos veículos que o Canal de Comunicação com a Comunidade;

**Comitê de Comunicação com a Comunidade ou Comitê:** é o comitê formado pela Chief of Staff and ESG, pelo Diretor de RH, pela Diretora Jurídica e de Compliance, pelos VP e



Diretor de Operações, pelos VP e Diretor de Construções e pelo Diretor de Qualidade e EHS da Scala.

**Comunidade:** qualquer terceiro situado no entorno dos data centers ou escritórios da Scala, que pode realizar denúncias e sugestões relacionadas às obras e operações da empresa. Exemplo: moradores, colaboradores da Scala, prefeituras, escolas públicas, órgãos de saúde pública e fiscalizadores, concessionárias, comerciantes, escolas privadas, hospitais públicos ou privados, escolas públicas ou privadas, igrejas e demais instituições religiosas, membros da sociedade civil organizada, tais como ONGs, Oscips, associações de moradores, etc.;

**ESG (*Environmental, Social and Governance*):** área responsável pela governança ambiental, social e corporativa da Scala;

**SLA (*Service Level Agreement* ou *Acordo de Nível de Serviço*):** tempo de resposta para atendimento de uma denúncia ou sugestão recebida através do Canal; e

**Usuário do Canal de Comunicação com a Comunidade:** qualquer pessoa que realizar uma denúncia ou uma sugestão através do Canal.

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA SCALA DA DATA CENTERS



## 5. MATRIZ RACI

Atividades	Comitê de Ética / Comunicação com a Comunidade	Denunciante
Formalizar denúncia	-	R
Receber denúncia	R	-
Realizar análise	R,A	-
Disponibilizar evidências e informações necessárias	I	R
Realizar as tratativas internas	R,A	-
Elaborar plano de ação	R,A	-
Disponibilizar resposta ao manifestante	R,A	I
Definir novas políticas e diretrizes	R,A	-

R	Executor
A	Responsável
C	Consultado
I	Informado

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

PAPÉIS	RESPONSABILIDADES
Comitê de Comunicação com a Comunidade (Comitê)	Comitê formado por Diretores da Scala, responsável pelo recebimento de denúncias e sugestões vindas do Canal e pela prévia avaliação dos retornos a serem dados aos Usuários do Canal.
Diretor de Operações	Membro do Comitê responsável por elaborar a resposta e, se aplicável, o plano de ação, relativo a uma denúncia ou sugestão de Usuário do Canal de Comunicação com a Comunidade, relacionada à Área de Operações da Scala, e submetê-la à prévia aprovação dos membros do Comitê.
Diretor de Construções	Membro do Comitê responsável por elaborar a resposta e, se aplicável, o plano de ação, relativo a uma denúncia ou sugestão de Usuário do Canal de Comunicação com a Comunidade, relacionada à Área de Construções da Scala, e submetê-la à prévia aprovação dos membros do Comitê.
Diretora Jurídica e de Compliance	Membro do Comitê responsável pelo acompanhamento do tratamento às denúncias e sugestões, por fazer a revisão final da resposta e, se aplicável, do plano de ação, a serem elaborados pelo Diretor de Construções ou pelo



Diretor de Operações, por fechar as denúncias e sugestões no Canal ou por direcionar o relato ao canal correto, quando for o caso, dentro da Scala.

Além das competências previstas na tabela acima, os membros do Comitê de Comunicação com a Comunidade deverão:

- Guardar sigilo sobre os fatos, condutas e informações apuradas e recebidas;
- Deliberar sobre os casos de denúncias e/ou ocorrências; e
- Tomar as decisões de aplicação de medidas disciplinares e/ou orientações cabíveis, caso a empresa entenda pertinente, quando uma denúncia envolver colaborador da Scala.

## 7. CLASSIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS

Os registros serão classificados conforme gravidade do relato descrito abaixo:

NÍVEL DE CRITICIDADE	DESCRIÇÃO
Muito Alto	Incômodos de ruído (barulho) e vibração
Alto	Incômodos por presença de material particulado (poeira, sujeira) nas ruas
Alto	Alterações no tráfego (trânsito)
Muito Alto	Vazamento de produtos químicos
Muito Alto	Contaminação de córregos, rios, lagos, outros
Muito Alto	Descarte Irregular de resíduos sólidos (lixo)
Muito Alto	Acidentes elétricos

Nota: Quando a denúncia ou sugestão não estiverem nas categorias acima, o denunciante ou proponente poderá inserir em texto a descrição que melhor aprouver ao caso.

Ao realizar uma denúncia ou sugestão, o Usuário imediatamente receberá um protocolo, sendo avisado que sua denúncia ou sugestão será apurada e, com o protocolo, poderá acompanhar o andamento dela até o seu fechamento.

O prazo para resolução da denúncia ou sugestão poderá variar, levando-se em conta a complexidade do caso.



## **8. PRIMEIRA ANÁLISE**

Os relatos serão analisados de acordo com sua sensibilidade e impacto, associados ao seu nível de criticidade. A classificação de nível de criticidade determina a prioridade de apuração dos relatos. Em caso de mesma classificação de denúncias, os casos serão tratados conforme ordem de recebimento.

Registros que envolvam questões fora do escopo do Canal de Comunicação com a Comunidade, como, por exemplo, referentes a reclamações dos serviços ou produtos da empresa (Ouvidoria), poderão ser fechados com a classificação “fora do escopo do Canal” ou sugerida a transferência para o canal correto.

Todos os relatos provenientes do Canal de Comunicação com a Comunidade serão disponibilizados no sistema aos membros do Comitê de Comunicação com a Comunidade. Se algum membro do Comitê for acusado de algo em uma denúncia ou sugestão, ele e seu superior ou subordinado não deverão receber a denúncia ou sugestão e ficarão impedidos de participar de sua apuração.

## **9. ENVOLVIMENTO DO COMITÊ**

Os relatos são recebidos por todos os membros do Comitê de Comunicação com a Comunidade, exceto na hipótese de envolvimento de algum deles. Após o envio das respostas e planos de ação ao Comitê, elaborados pelo Diretor de Operações ou pelo Diretor de Construções, haverá uma análise em conjunto do Comitê para deliberação dos próximos passos, quando cabível.

Na ausência de um membro do Comitê, a análise será feita pelos demais membros, sem atraso do fluxo e a resolução e/ou próximos passos serão definidos por consenso.

Os relatos que forem incompletos ou fora do escopo do Canal poderão ser fechados como fora do escopo do Canal.

Na tratativa de um relato, poderão ser analisadas as reincidências, presença de testemunhas e/ou evidências (foto/vídeo/print/fato), os impactos e/ou consequências



gerados à Scala e à Comunidade, a gravidade perante a lei e perante o Código de Ética e Conduta da Scala, entre outros.

#### **10. PROCEDIMENTOS PRÉVIOS PARA APURAÇÃO DE DENÚNCIAS OU SUGESTÕES**

A qualquer momento, inclusive de forma prévia, podem ser adotadas medidas cautelares a fim de assegurar a pronta interrupção de irregularidades, preservar o processo de apuração e direcionar a correta aplicação das ações disciplinares, tais como: afastamento preventivo de colaborador da Scala de parte ou de todas suas atividades, bloqueio/suspensão de procuração, limitação de poderes internos (alçada de aprovações), entre outras medidas que se fizerem necessárias.

#### **11. ACOMPANHAMENTO DO TRATAMENTO DE DENÚNCIAS OU SUGESTÕES E DA IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO, QUANDO CABÍVEL**

A Diretora Jurídica e de *Compliance* fará o acompanhamento do tratamento de uma denúncia ou sugestão até o seu fechamento no Canal e acompanhará a implantação de um plano de ação, quando cabível, até a sua conclusão. O acompanhamento deverá ser feito, pelo menos, 1 (uma) vez por semana e o responsável pela elaboração da resposta ou do plano de ação deverá reportar o andamento ao Comitê em tal periodicidade.

#### **12. REPORTE AO DENUNCIANTE**

Ao efetuar o relato no Canal, o denunciante receberá um protocolo para acompanhar: (1) as respostas do Comitê, que pode solicitar informações complementares ou informar que precisará de mais tempo para a análise do caso, e (2) se sua denúncia ou apuração foi concluída.

#### **13. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS**

Ao confirmar a veracidade de uma irregularidade relatada, o Comitê providenciará as ações para sua interrupção e correção, bem como medidas disciplinares cabíveis conforme contrato de trabalho e políticas da Scala, sem prejuízo da eventual aplicação de medidas judiciais cabíveis, quando aplicável.

## 15. COMPROMISSOS

Para credibilidade do Canal e do tratamento das manifestações, a Scala se compromete com a:

- Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa quiser se identificar;
- Garantia do anonimato, se o manifestante assim o desejar;
- Proibição de retaliação de qualquer natureza para quem usa o Canal, para quem apura as denúncias e para quem decide sobre as medidas disciplinares cabíveis, quando for o caso;
- Apuração de todas as denúncias e sugestões e não apagar e/ou excluir qualquer registro; e
- Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que houver desvio em relação ao Código de Conduta, independentemente do nível hierárquico, conhecimento técnico, desempenho, grau de amizade etc.

Em periodicidade não superior a 3 meses, o Comitê reportará as denúncias recebidas à alta direção da Scala.



## REGISTROS

Identificação	Classificação	Proteção	Armazenamento	Recuperação	Retenção	Disposição
Plano de Ação	Interno	Login AD	Planner	Única	Mínimo 5 anos	Deleção

## CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Emissão			Aprovação Técnica		
	Data	Responsável	Departamento	Data	Responsável	Departamento
1.0	30/05/2022	Anelise Seren Cardoso	Jurídico e Compliance	31/05/2022	Anna Laura Baraf Svartman	Jurídico e Compliance
Versão	Emissão			Aprovação Técnica		
	Data	Responsável	Departamento	Data	Responsável	Departamento
2.0	16/08/2022	Anelise Seren Cardoso	Jurídico e Compliance	16/08/2022	Anna Laura Baraf Svartman	Jurídico e Compliance

Versão	Nº Ticket	Alteração Realizada
1.0	-	Emissão do documento.
2.0	-	Atualização do documento.

## LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

Jurídico e Compliance
Qualidade