

**ATENTO**

## **P34 - POLÍTICA ANTIFRAUDE**

Versão 02

Dezembro/2019

# SUMÁRIO

DECLARAÇÃO DA POLÍTICA ANTIFRAUDE	1
1. Prevenção, Detecção e Investigação de Fraudes	2
1.1. Introdução	2
1.2. Prevenção de Fraudes	2
1.3. Responsabilidade de Gestão e Gestão de Risco	2
1.4. Controles Internos	3
1.5. Verificações da Gestão	3
1.6. Equipe/Treinamento	4
1.7. Detecção de Fraude	4
2. Plano de Respostas a Fraudes	5
2.1. Introdução	5
2.2. Denunciar Fraude	5
2.3. Investigação Inicial	6
2.4. Prevenção de Prejuízos Futuros	6
2.5. Conduzir uma Investigação de Fraude	7
2.6. Recuperação de Prejuízos	7
2.7. Questões Relativas à Equipe	7
2.8. Relatoria Durante a Investigação	8
2.9. Conclusão da Investigação	8
2.10. Referências para Funcionários Disciplinados ou Processados por Fraude	8
Checklist para Executivos & Gerentes	10
Checklist para a Auditoria Interna Corporativa	10

## **DECLARAÇÃO DA POLÍTICA ANTIFRAUDE**

A Atento tem um compromisso perante suas partes interessadas para impedir a ocorrência de fraudes, sejam elas praticada por executivos, equipe, agentes, terceirizados e fornecedores, outras organizações ou membros do público.

A Atento irá manter mecanismos robustos de controle tanto para prevenir como detectar fraudes. Todos os gerentes de linha têm responsabilidade de manter sistemas de controle documentados e devem ser vistos como um exemplo ao cumprir integralmente os procedimentos e controles. A eficácia dos controles estará sujeita a revisões cíclicas pelos Auditores Internos da Atento.

Todos os membros da equipe têm a responsabilidade de proteger os ativos e a reputação da instituição e devem estar alertas ao potencial de fraudes. Executivos e gerentes devem instruir a equipe sobre os tipos comuns de fraude praticadas em suas áreas de responsabilidade.

O Canal de Denúncias foi estabelecido para permitir que executivos, equipe, representantes, terceirizados e fornecedores denunciem suspeitas de fraude à Auditoria Interna Corporativa. Todas as suspeitas relatadas serão inicialmente investigadas pela Auditoria Interna Corporativa.

Mais informações para a equipe sobre a denúncia de fraude e seu papel na prevenção e detecção de fraude é fornecida na Política de Denúncias Atento e o Código de Ética da Atento.

# **1. Prevenção, Detecção e Investigação de Fraudes**

## **1.1. Introdução**

A política da Atento para prevenção, detecção e investigação de fraudes é definida abaixo.

Os objetivos desta política são:

- estimular a equipe para estarem alertas sobre fraudes;
- trazer suspeitas de fraude à atenção;
- fornecer um plano de resposta estrutural para investigar e denunciar fraudes; e
- assegurar que tanto as fraudes alegadas como as comprovadas sejam tratadas de forma consistente e ágil.

A prevenção bem-sucedida de fraudes envolve criar hábitos que inibem a fraude. Tomar medidas imediatas e vigorosas se uma fraude for detectada não é apenas necessário para prevenir prejuízos futuros, mas também ajuda a desestimular fraudes. Um gerente que está alerta à possibilidade de fraude e que age de acordo no dia-a-dia é um fator de dissuasão muito forte contra fraudes.

## **1.2. Prevenção de Fraudes**

A fraude pode ser definida como 'qualquer ato de intenção desonesta para obter vantagens individuais ou coletivas'. São considerados: furto, mau uso de propriedades, corrupção, alteração de registros financeiros ou outros, ou qualquer outro ato resultando direta ou indiretamente em ganhos financeiros para o infrator ou um terceiro. A fraude pode ser cometida contra a empresa, equipe, representantes, fornecedores, Agências de Governo ou Ministérios, ou o público.

A equipe deve estar ciente de que presentes, incluindo hospitalidade, oferecidos por terceirizados, fornecedores e prestadores de serviços podem colocar funcionários em uma posição vulnerável.

## **1.3. Responsabilidade de Gestão e Gestão de Risco**

A principal responsabilidade para prevenir fraudes está com a gestão por meio de:

- identificar riscos aos quais sistemas e procedimentos estão expostos;
- projetar, implantar, documentar e operar controles internos;
- estabelecer um ambiente que promove o cumprimento dos controles internos;
- promover conscientização quanto a fraudes entre a equipe; e
- fomentar uma cultura 'antifraude'.

No entanto, enquanto gestores são responsáveis por avaliar e controlar o nível de risco dentro de suas áreas de autoridade, é responsabilidade de toda a equipe estar consciente sobre fraudes e dar os passos necessários para minimizar o risco para a Atento.

Gerenciar o risco de fraude tem o mesmo princípio que gerenciar qualquer outro risco de negócios. A melhor abordagem é sistemática tanto em níveis organizacionais como operacionais. Gerentes devem identificar áreas de risco, avaliar o nível de risco, atribuir responsabilidade por gerenciar riscos específicos e implantar controles de teste para minimizar os riscos.

A gestão também deve ter a responsabilidade de se familiarizar com técnicas comuns de fraude em áreas sobre as quais têm controle. Gerentes também devem garantir que as equipes em suas áreas de operação estejam familiarizadas com tipos comuns de fraude.

#### **1.4. Controles Internos**

Controles internos são elemento chave para prevenir fraudes. Eles incluem controles financeiros e não-financeiros, por exemplo registros anuais de licenças, e aqueles que estão empregados para salvaguardar o mau uso de ativos da Atento, incluindo sistemas de computador. A regulamentação financeira é um exemplo destes controles. As políticas e procedimentos da Atento são o guia definitivo e estão disponíveis para toda a equipe. É responsabilidade da gerência assegurar que controles em sua área de responsabilidade sejam documentados e comunicados.

#### **1.5. Verificações da Gestão**

A prevenção e detecção de fraudes e improbidade é apenas possível onde existem fortes controles internos que sejam aplicados com constância. Verificações de rotina e monitoramento para garantir que os procedimentos estejam sendo seguidos são, portanto, essenciais. Os benefícios de implantar uma cultura forte de controles de gestão:

- um efeito dissuasor quando se sabe que a gerência está ativamente envolvida em assegurar que procedimentos sejam seguidos, e
- os resultados das verificações permitirão à gerência identificar quaisquer áreas operacionais em que controles não estejam sendo aplicados de modo uniforme e investigar se os sistemas foram abusados.

A gerência deve monitorar periodicamente a conformidade com controles e podem pedir aos Auditores Internos que testem a conformidade. Deve ser enfatizado que a principal função da auditoria interna é a de avaliar a eficácia da estrutura geral de controle interno, com a gestão assegurando a implantação e monitoração da estrutura.

Justificativas comuns para não-conformidade com controles são que eles deixaram de ser aplicáveis, não há tempo suficiente disponível ou eles não são adequados. É importante que tais comentários sejam relatados à gerência de forma que a demanda pelos controles possa ser reavaliada.

## **1.6. Equipe/Treinamento**

A equipe fornece a melhor proteção contra fraudes e corrupção. É importante, portanto, que a política da Atento sobre prevenção e investigação de fraudes seja integralmente comunicada a toda equipe. A falta de orientação e ignorância de procedimentos será com frequência a primeira justificativa dos infratores.

O recrutamento da equipe adequada é a primeira defesa da Atento para prevenir fraudes. Políticas de melhores práticas de recrutamento poderão ser utilizadas quando da contratação de pessoas chave, tais como: formulários de aplicação, incluindo uma declaração sobre antecedentes criminais, comunicação com juízes e empregadores anteriores, verificação de qualificação de formação e profissional.

Conscientização da equipe quanto à política e procedimentos é fundamental para a operação efetiva dos sistemas. A Atento irá cumprir com as melhores práticas, incluindo:

- disponibilização da política da Atento sobre fraude, corrupção e improbidade incluindo fácil acesso para toda a equipe;
- avisos regulares para a equipe em relação às equipes e procedimentos.

## **1.7. Detecção de Fraude**

A principal responsabilidade para detectar fraudes está nas mãos da gerência por meio da implantação, documentação e operação de sistemas eficazes de controle interno. Toda a equipe tem responsabilidade de estar ciente do potencial para fraudes e dar os passos necessários para minimizar o risco para a Atento.

Procedimentos aplicados de forma adequada e consistente para denunciar e investigar fraudes têm um papel importante em prevenir futuras fraudes. A Atento avalia todas as suspeitas denunciadas. O plano de resposta a fraudes da Atento estabelecido na próxima seção deve ser implantado onde houver suspeita de fraude.

## 2. Plano de Respostas a Fraudes

### 2.1. Introdução

A gerência e a equipe provavelmente têm pouca experiência no tratamento de fraudes e, quando casos suspeitos surgem, podem estar inseguros sobre a ação adequada a ser tomada. Os objetivos deste plano de resposta são:

- fornecer uma estrutura documentada à qual a Atento possa consultar se houver suspeita ou denúncia de fraude; e
- garantir que, no caso de uma fraude, ações imediatas e eficazes sejam tomadas para prevenir prejuízos futuros, identificar fraudadores, salvaguardar evidências, minimizar a divulgação, reduzir efeitos adversos sobre os negócios e aprender lições.

Checklists de investigação de fraudes para Gerentes e a Auditoria Interna Corporativa estão anexadas.

### 2.2. Denunciar Fraude

Todos os incidentes reais ou suspeitos de fraude incluindo fraudes operacionais devem ser denunciados sem demora usando o "Canal de Denúncias". A auditoria interna será responsável por comunicar fraudes operacionais ao Departamento Jurídico Corporativo para alinhar aspectos legais e de seguros, se aplicável.

Assim que as suspeitas de fraude forem registradas no Canal de Denúncias, a Auditoria interna será responsável por comunicar fraudes financeiras e operacionais ao Departamento Legal Corporativo e para o alinhamento de aspectos legais e de seguro, se aplicável;

É importante mencionar que precisamos de fato notificar a empresa seguradora em até 30 dias após a Atento tomar conhecimento dos fatos suspeitos.

Quando a equipe denunciar uma suspeita de fraude, é importante que suas suspeitas sejam tratadas com seriedade e que todos os detalhes fornecidos pelo funcionário denunciante sejam registrados com precisão e em tempo hábil.

É essencial que a equipe seja tranquilizada, pois a decisão de relatar a suspeita de fraude pode ser traumática para o indivíduo envolvido. A equipe (ou outros) que relatam a fraude devem ser certificados de que todas as informações serão tratadas com a confidencialidade absoluta, e que sua anonimidade será preservada se assim for solicitado, a menos que isso seja incompatível com uma investigação integral e justa.

Independentemente da direção que qualquer investigação interna ou Policial futura possa tomar, a anonimidade de qualquer denunciante deve ser garantida durante a investigação inicial.

Tendo registrado os detalhes do caso específico, o Diretor de Auditoria interna deve iniciar a investigação.

Neste estágio, a gerência deve também tomar as medidas que forem necessárias para impedir prejuízos futuros, por ex. ao mudar procedimentos ou suspender pagamentos – sem comprometer a qualidade das evidências ou alertar os fraudadores.

### **2.3. Investigação Inicial**

Ao receber os detalhes da suspeita de fraude, a Auditoria Interna Corporativa inicia uma investigação para definir se outras medidas precisam ser tomadas.

Se a investigação inicial sugerir que as suspeitas estão confirmadas, a Auditoria Interna irá decidir qual entidade é ideal para realizar maiores trabalhos investigativos e irá informar ao CLO Global e CEO Global.

### **2.4. Prevenção de Prejuízos Futuros**

Quando a investigação inicial fornecer elementos razoáveis para suspeitar de um membro ou membros da equipe envolvidos em fraude, o Comitê de Compliance Regional precisará decidir como prevenir prejuízos futuros.

Atividade fraudulenta ou corrupta é considerada como uma quebra de contrato e, quando houver elementos razoáveis para suspeita, a suspensão com ou sem pagamento dos suspeitos é provável, dependendo dos resultados da investigação. Os direitos da equipe quanto à suspensão devem ser reconhecidos, por exemplo, seu direito à representação sindical, e de serem informados quanto ao motivo de sua suspensão.

Pode ser necessário planejar o momento de sua suspensão para prevenir que os suspeitos destruam ou removam evidências que possam ser necessárias para embasar uma ação disciplinar ou criminal. Os suspeitos devem sempre ser supervisionados antes de deixarem as dependências da Atento. Eles devem ser permitidos a recolher pertences pessoais sob supervisão, mas não devem poder remover qualquer propriedade da instituição. Quaisquer crachás de segurança e chaves das dependências, escritórios e móveis devem ser devolvidos.

Deve-se buscar orientação sobre a melhor forma de negar acesso à Atento enquanto os suspeitos permanecem suspensos (por exemplo, ao trocar fechaduras e informar à equipe de segurança para que não liberem o acesso do indivíduo a qualquer setor das dependências). De forma semelhante, permissões de acesso aos sistemas de computador da Atento devem ser retiradas sem demora.

Uma auditoria interna deve considerar se é necessário investigar sistemas além daqueles que deram origem à suspeita, por meio dos quais o suspeito pode ter tido oportunidades de desviar recursos dos ativos da Atento.

Neste estágio, uma Auditoria Interna deve decidir se partes externas precisam ser envolvidas. Demoras em contatar partes externas como a polícia, advogados, pode prejudicar investigações futuras e alertá-los imediatamente é importante, pois serão capazes de orientar a Atento sobre como proceder da melhor forma e os melhores métodos de reunir provas.



## **2.5. Conduzir uma Investigação de Fraude**

Para investigações internas, a Auditoria Interna Corporativa deve concordar com o seguinte:

- missão e escopo detalhados para a investigação; por exemplo, deve-se confirmar que haja provas suficientes para embasar as alegações, reunir provas para a Polícia, ou se a Atento deseja quantificar os prejuízos potenciais totais.
- quem deve empreender a investigação
- relatar procedimentos e prazos
- uma agenda para reuniões regulares, se necessário.

Há uma necessidade clara de registrar todos os detalhes integral, precisa e acessivelmente. Desenvolver um formulário simples para registrar todos os eventos e contatos irá fornecer um resumo rápido, facilitar o processo de registro e fornecer um embasamento documentado para qualquer investigação posterior ou possível processo.

## **2.6. Recuperação de Prejuízos**

É importante que quaisquer prejuízos sofridos pela Atento sejam registrados integral e precisamente, e que os custos sejam distribuídos corretamente. Além do custo direto de perdas atribuíveis a fraudes, todos os custos associados com inquéritos devem ser registrados. Estes serão requeridos sob procedimentos de relatoria de prejuízos e devem ser requeridos pelos tribunais se a decisão de processar for tomada e para determinar qualquer avaliação dos custos ou compensação e recuperação de seguros.

Quando o prejuízo for substancial, conselho jurídico deve ser obtido sem demora quanto ao prazo para congelar os bens do suspeito por meio do tribunal, aguardando a conclusão da investigação. Consultoria jurídica também deve ser obtida sobre a perspectiva de recuperar perdas por meio de tribunais civis, em casos nos quais o fraudador recusar pagamento.

## **2.7. Questões Relativas à Equipe**

Recursos Humanos têm uma função a desempenhar para assegurar a confidencialidade e proteger indivíduos que denunciam fraude, e qualquer desdobramento operacional e de políticas devem incluir contribuições dos Recursos Humanos.

De crucial importância em qualquer investigação de fraude é a necessidade de conduzir inquérito dentro dos parâmetros das leis e normas relevantes. Funcionários têm direitos estatutários e, se forem infringidos, a probabilidade de sucesso da ação disciplinar ou processo legal será reduzida. É vital, portanto, que qualquer entrevista com membros da equipe sobre os quais pesam alegações de ação fraudulenta seja realizada estritamente de acordo com os procedimentos estabelecidos.

Para casos significativos, nenhuma entrevista deve progredir sem antes buscar orientação dos Recursos Humanos quanto aos procedimentos relevantes e regras a serem seguidas. Aqueles envolvidos em entrevistas devem ter conhecimento da legislação trabalhista em vigor e, quando adequado, buscar orientação sobre a legislação criminal.

## **2.8. Relatoria Durante a Investigação**

A Auditoria Interna Corporativa deve fornecer um relatório confidencial ao CLO Global e CEO Global e parceiro de auditoria externa, quando pontualmente necessário. O escopo do relatório deve incluir:

- quantificação de prejuízos
- progresso da ação de recuperação
- progresso da ação disciplinar
- progresso da ação criminal
- estimativa de recursos necessários para concluir a investigação
- ações a serem tomadas para prevenir e detectar incidentes similares

Qualquer desvio do plano aprovado de resposta a fraudes, junto aos motivos para o desvio, devem ser relatados imediatamente ao CAE e periodicamente ao Comitê de Auditoria.

## **2.9. Conclusão da Investigação**

No final de um caso, não obstante o resultado, é importante que o progresso da investigação seja revisado para ver quais lições podem ser aprendidas e para avaliar a eficácia da ação tomada. Tais revisões irão ajudar identificar qualquer fraqueza no controle interno que levou inicialmente à fraude e deve destacar qualquer deficiência nestes sistemas para denunciar e investigar, permitir inquéritos futuros mais eficazes a precipitar mudanças aos procedimentos internos elaborados para prevenir recorrências.

Com a conclusão de uma investigação especial, um relatório escrito e/ou apresentação deve ser apresentada ao Comitê de Auditoria para consideração e discussão contendo:

- uma descrição dos incidentes relevantes, incluindo o valor de qualquer perda (se possível), as pessoas envolvidas, e os meios de realizar a fraude.
- as medidas tomadas para prevenir uma recorrência.
- qualquer ação necessária para fortalecer respostas futuras a fraudes, com um relatório de acompanhamento sobre se as ações foram ou não tomadas.

Este relatório será preparado pela Auditoria Interna Corporativa.

## **2.10. Referências para Funcionários Disciplinados ou Processados por Fraude**

Qualquer pedido de referências para um membro ou equipe que tenha sido disciplinado ou processado por fraude deve ser encaminhado ao Diretor de Recursos Humanos. O Diretor de Recursos Humanos deve preparar qualquer resposta a um pedido de referências com consideração às leis trabalhistas.

### 3. Histórico de revisões

<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Revisor</b>	<b>Modificações</b>
01	10/18		Revisão anual – não houve ajuste
02	11/2019	Geison Motta	Revisão anual – atualizações realizadas

## **Checklist para Executivos & Gerentes**

Abaixo segue uma checklist de pontos a considerar após uma denúncia de fraude alegada para a gerência:

- Não se precipite – considere todas as opções e planeje a abordagem.
- Determine os fatos sem alertar os outros.
- Mantenha confidencialidade.
- Tome uma nota imediatamente de tudo que é denunciado. Confirme a precisão das notas com quem estiver denunciando os detalhes para confirmar um entendimento claro.
- Tome providências para minimizar qualquer prejuízo futuro.
- Guarde qualquer prova com segurança.
- Informe o Diretor de Auditoria Interna por meio do Canal de Denúncias disponível 24 horas.

## **Checklist para a Auditoria Interna Corporativa**

Abaixo segue uma checklist de pontos a considerar após uma denúncia de uma fraude alegada para a gerência:

- Conduza uma investigação inicial para estabelecer o conteúdo da alegação.
- Considere as implicações legais.
- Se tiver embasamento, informe o CAE Global e, se necessário informar o CLO Global e CEO Global.
- Concorde quanto à necessidade de maiores investigações e quem deve empreendê-las.
- Concorde com a missão, e estabeleça o escopo e prazos de relatoria para a investigação.
- Assegure que a equipe de investigação tenha recursos adequados, incluindo um lugar seguro para armazenagem.
- Prepare-se minuciosamente para entrevistas, se aplicável.
- Assegure que os procedimentos disciplinares existentes da equipe sejam seguidos.
- Guarde qualquer prova com segurança.
- Considere o pior cenário possível em termos de prejuízo e equipe envolvidos.
- Realize reuniões regulares de progresso em que se documentam o progresso e as ações acordadas.

- Identifique todas as fontes internas e externas de informação e provas.