



## **Canais de Comunicação**

**7ª Edição**

**SCI.04**

Criação: 01/03/2012

---

Última Revisão: 23/10/2024

---

Elaboração: Compliance

---

## Sumário

---

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	ÁREAS GESTORAS .....	3
4.	RESPONSABILIDADES.....	3
	Da Diretoria .....	3
	Do Responsável pela Área de Gestão de Risco e Compliance .....	4
	Do Gestor da Área de Ouvidoria .....	4
	Do Gestor da Área de Recursos Humanos .....	4
	Do Responsável Designado da Área de CIPA .....	5
5.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO APROVADOS.....	5
	Canal da Transparência / Denúncia.....	6
	Canal de Ouvidoria .....	7
	Canal Fale com a Gente.....	7
	Fale com o <i>Data Protection Officer</i> (DPO).....	8
	Canal de Comunicação Temporário .....	8
6.	DA INFORMAÇÃO .....	9
	Das Informações Externas.....	9
	Das Informações Internas .....	10
	Do Registro de Distribuição / Acompanhamento das Ações .....	10
7.	TRATAMENTO DE UMA DENUNCIA.....	11
	Elaboração de Relatórios.....	11
8.	NOVOS CANAIS.....	12
9.	FREQUÊNCIA E TOM DA COMUNICAÇÃO .....	12
	FREQUÊNCIA – Comunicação com Clientes .....	12
	FREQUÊNCIA – Comunicação Interna .....	13
10.	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	13
11.	ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO .....	13
12.	TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO.....	14
13.	OBJETIVO DO CONTROLE .....	14
14.	HISTÓRICO DE REVISÕES.....	15

## 1. OBJETIVO

---

O objetivo desta Política é estabelecer diretrizes claras para o uso eficiente, seguro e consistente dos canais de comunicação da Number One SCC Ltda, doravante denominada NUMBER ONE, garantindo que todas as interações com o público externo e interno, aqui incluindo clientes, colaboradores, fornecedores, diretoria e órgãos supervisores e/ou reguladores, sejam realizadas de maneira alinhada aos valores da empresa, às normas regulatórias vigentes e às melhores práticas de mercado.

## 2. ALCANCE

---

Esta política se aplica a todos os colaboradores e prestadores de serviço, que atuam em nome da NUMBER ONE, e abrange a utilização de todos os canais de comunicação internos e externos aprovados, como telefone, e-mail, redes sociais, mídias e plataformas digitais, e quaisquer outros meios de comunicação adotados pela instituição. A política também estabelece a frequência, o tom, e os procedimentos de monitoramento e segurança das comunicações, assegurando que a integridade e a confidencialidade das informações sejam preservadas em todas as interações.

## 3. ÁREAS GESTORAS

---

Diretoria e Equipe de Gestão de Riscos e Compliance, Área de Ouvidoria, Área de Recursos Humanos e Designado da CIPA.

## 4. RESPONSABILIDADES

---

### Da Diretoria

---

Recepcionar as informações relevantes que possam afetar as atividades e reputação da NUMBER ONE e tomar as devidas providências e;

Acompanhar o andamento, desenvolvimento e conclusão das ações.

#### Do Responsável pela Área de Gestão de Risco e Compliance

Verificar e divulgar diariamente as informações externas, que possam afetar as atividades da NUMBER ONE, incluindo o Diário Oficial da União, e sites dos órgãos reguladores, a saber: Banco Central do Brasil, Receita Federal do Brasil e outros órgãos, autarquias ou Ministérios que porventura publiquem normas relacionadas ao segmento;

Elaborar o relatório de acompanhamento das ações corretivas, quando aplicável;

Acompanhar o cronograma e desenvolvimento das ações necessárias para atender às Normas e Regulamentos externos;

Reportar à Diretoria, sobre o andamento das ações necessárias para atender às Normas e Regulamentos externos e;

Emissão de Informativos internos relacionados a temas regulatórios e de interesse da instituição.

#### Do Gestor da Área de Ouvidoria

Disseminar as informações recebidas, através dos canais disponíveis, para a sua área de atuação e respectivos colaboradores (quando aplicável);

Em conjunto com o responsável pela área de Gestão de Riscos e Compliance, estabelecer o cronograma para implementação das ações necessárias ao tratamento da informação recebida, assim como, atendimento às normas e prazos e regulamentos externos, nos casos em que não for fixada pelos órgãos supervisores, dando imediata ciência à Diretoria quanto a data estabelecida para tal; e

Emissão, publicação e divulgação dos relatórios exigidos de forma regulamentar.

#### Do Gestor da Área de Recursos Humanos

Disseminar toda e qualquer informação considerada importante ao colaborador, principalmente relacionada ao tema trabalhista, a cursos disponíveis de

capacitação, de treinamento, ações sociais, avisos e/ou informativos internos buscando sempre promover o bem-estar do colaborador no meio corporativo.

### Do Responsável Designado da Área de CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA) é composta tanto por empregados como por empregadores e tem o papel de prevenir acidentes, doenças causadas pelo trabalho, à prevenção e ao combate ao assédio sexual e a outras formas de violência nas atividades e nas práticas da CIPA.

O designado é responsável por desenvolver anualmente, ações de capacitação, de orientação e de sensibilização dos colaboradores de todos os níveis hierárquicos da NUMBER ONE, auxiliando na promoção da saúde e segurança no ambiente de trabalho e temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho, em formatos acessíveis, apropriados e que apresentem máxima efetividade de tais ações e na conscientização de todos.

## **5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO APROVADOS**

A NUMBER ONE utiliza uma variedade de canais de comunicação para interagir com seus diversos públicos, como clientes, colaboradores, fornecedores e reguladores. Para garantir a eficiência, segurança e alinhamento estratégico dessas interações, esta política define abaixo os canais de comunicação que devem ser utilizados exclusivamente para a comunicação interna e externa da instituição.

Os canais de comunicação foram configurados para assegurar a confidencialidade, integridade e autenticidade das informações transmitidas. O uso de qualquer outro meio de comunicação não autorizado para as atividades relacionadas à instituição é estritamente proibido. Todos os colaboradores e prestadores de serviço devem se assegurar de utilizar apenas os canais listados e seguir as orientações definidas para cada um, respeitando seus propósitos específicos.

## Canal da Transparência / Denúncia

---

A NUMBER ONE mantém um Canal de Denúncia, também denominado Canal da Transparência, seguro, confidencial e acessível, destinado ao reporte de condutas inadequadas, violações éticas, irregularidades, ou qualquer prática que infrinja as políticas internas da instituição ou a legislação vigente. Este canal está disponível para colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, e é uma ferramenta fundamental para promover a transparência, a integridade e o compromisso da empresa com a ética e a conformidade.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima, garantindo total sigilo sobre a identidade do denunciante. A NUMBER ONE assegura que todos os relatos recebidos serão tratados com imparcialidade, investigados com rigor e conduzidas conforme os procedimentos estabelecidos, sem qualquer retaliação para os envolvidos de boa-fé.

O Canal está disponível por meio dos seguintes meios:

- canal de comunicação localizado em sua página da web (link: <https://number.com.br/canal-da-transparencia/>) e;
- e-mail exclusivo ([canaldatatransparencia@number.com.br](mailto:canaldatatransparencia@number.com.br))

Nosso compromisso é manter um ambiente íntegro, respeitoso e alinhado aos mais elevados padrões éticos, incentivando o reporte de quaisquer comportamentos ou situações que comprometam esse princípio.

O responsável pelo Canal da Transparência/Denúncia deverá estar alocado no Componente Organizacional da Ouvidoria e possuirá, dentre suas principais atividades, a função de receber, evidenciar, analisar e dar tratamento formal e adequado às denúncias recebidas. O Canal da Transparência tem a finalidade exclusiva de acolher denúncias, sem a necessidade de identificação, sobre indícios de ilicitude relacionados à atividade fim da NUMBER ONE e sobre situações de assédios, desvios de conduta ou formas de violência de qualquer natureza no ambiente corporativo.

## Canal de Ouvidoria

---

A Number One disponibiliza o Canal de Ouvidoria como uma instância independente e imparcial para o atendimento de demandas que não foram solucionadas satisfatoriamente pelos canais de atendimento convencionais. A Ouvidoria tem como objetivo assegurar que as reclamações, sugestões, elogios ou solicitações de revisão sejam tratadas com transparência, agilidade e imparcialidade, buscando sempre uma solução justa e eficiente.

Este canal está à disposição de clientes, colaboradores, parceiros e demais partes interessadas, proporcionando um espaço confiável para a resolução de questões mais complexas, que exigem uma análise detalhada ou revisão de processos anteriores. A Ouvidoria da NUMBER ONE está comprometida em garantir que todas as manifestações recebidas sejam devidamente registradas, analisadas e respondidas dentro do prazo legal ou previamente acordado, assegurando a satisfação de nossos usuários e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O Canal de Ouvidoria pode ser acessado pelos seguintes meios:

- canal de discagem direta gratuita (0800 724 0244);
- e-mail exclusivo ([ouvidoria@number.com.br](mailto:ouvidoria@number.com.br)) e;
- canal de ouvidoria localizado em sua página da web (link: [www.number.com.br/ouvidoria/](http://www.number.com.br/ouvidoria/))

Face a importância do tema, A NUMBER ONE dispõe de Política, Procedimentos e Controles Internos específicos, em documento apartado, denominado Componente Organizacional de Ouvidoria - PCI.SOP.06, revisado e aprovado pela Diretoria.

Nosso compromisso é manter um diálogo aberto e transparente, promovendo a melhoria constante de nossos processos e a confiança de nossos clientes e fornecedores.

## Canal Fale com a Gente

---

A Number One disponibiliza o Canal “Fale com a gente” como mais uma instância independente para o atendimento de demandas de nossos clientes, prestadores de serviço e fornecedores, com a finalidade de acolher dúvidas acerca de processos, informações, legislações, entre outras que não e enquadrem nos demais canais disponíveis.

As demandas recebidas serão recepcionadas em conjunto, pela administração e também pela diretoria da instituição, responsáveis pela total condução do tratamento.

O Canal pode ser acessado pelo seguinte meio:

- canal localizado em sua página da web  
(site: [www.number.com.br/fale-com-a-gente/](http://www.number.com.br/fale-com-a-gente/))

Com a disponibilização do canal, a NUMBER ONE reforça seu compromisso com a transparência e a acessibilidade no relacionamento com seus clientes, prestadores de serviço e fornecedores. A instituição garante um fluxo eficiente de atendimento às demandas, assegurando que todas as questões sejam tratadas de forma ágil e adequada. Esse canal, somado aos demais meios de comunicação, fortalece a proximidade e a confiança mútua com o mercado.

#### Fale com o Data Protection Officer (DPO)

---

O canal 'Fale com o DPO' foi criado para atender às questões específicas relacionadas à proteção de dados pessoais e à privacidade, no âmbito corporativo. Esse canal permite que clientes, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores entrem em contato diretamente com o Encarregado de Proteção de Dados (DPO), seja para esclarecer dúvidas, solicitar informações ou exercer os direitos previstos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Através desse canal, a NUMBER ONE reafirma seu compromisso com a segurança e transparência no tratamento de dados, garantindo que todas as solicitações recebidas serão tratadas com confidencialidade e dentro dos prazos legais.

O Canal pode ser acessado pelos seguintes meios:

- canal localizado em sua página da web (site: [www.number.com.br](http://www.number.com.br));
- e-mail direto: [falecomdpo@number.com.br](mailto:falecomdpo@number.com.br)

#### Canal de Comunicação Temporário

---

Os canais de comunicação temporários têm a finalidade de atender demandas específicas ou de caráter emergencial que exigem um fluxo ágil de informações,



e destinam-se a suportar processos pontuais ou situações excepcionais, como mudanças regulatórias e/ou operacionais.

Após o término de sua finalidade, os canais temporários são desativados, e as informações são arquivadas preservando a integridade e rastreabilidade das interações.

O atendimento deste canal temporário é realizado por uma equipe dentro da Number One designada no momento da criação do canal.

## 6. DA INFORMAÇÃO

---

Toda informação, de origem interna e externa (exceto proveniente do Canal da Transparência e Ouvidoria), considerada relevante e/ou que de alguma forma traga reflexos nas atividades da NUMBER ONE, além de sua circulação, deverá ter evidências de conhecimento de todos os seus colaboradores.

### Das Informações Externas

---

Ao receber a informação divulgada por qualquer órgão, seja ele regulador (Banco Central do Brasil e outros) ou não (imprensa, através de jornais, revistas e outro tipo de periódico, Mídias digitais), a área de Gestão de Riscos e Compliance analisará o seu conteúdo, no sentido de identificar os impactos nas atividades da NUMBER ONE.

Destacará os assuntos e enviará, através de e-mail, ou outra forma, aos clientes, colaboradores, prestadores de serviço e à Diretoria.

Se houver ações da NUMBER ONE para atendimento a normas ou regulamentação externa, datas previstas para sua implementação serão negociadas pela administração com os gestores das áreas responsáveis e informadas ao responsável pela área de Gestão de Riscos e Compliance para o devido acompanhamento.

A definição de prazos internos para a implementação de ações será aplicada apenas quando o órgão regulador não estabelecer uma data específica. Caso uma

data seja estipulada pelo emissor, esta será obrigatoriamente seguida e registrada para monitoramento

A Diretoria sempre será informada sobre as ações que a NUMBER ONE deve tomar para atendimento de órgãos externos.

### Das Informações Internas

As mesmas regras acima serão adotadas para as informações internas da NUMBER ONE.

Exceto os Instrumentos Normativos do Manual de Sistema de Controles Internos (SCI) que serão aprovados e distribuídos pelo responsável da área de Riscos e Compliance, as demais áreas deverão enviar a informação diretamente as partes envolvidas.

### Do Registro de Distribuição / Acompanhamento das Ações

Todas as informações (externas e internas), exceto relacionadas ao “Canal da Transparência/Denúncia”, deverão ser enviadas pelos responsáveis das áreas de Gestão de Riscos e/ou Compliance e/ou Ouvidoria e/ou Recursos Humanos e/ou Designado da CIPA, a todos os gestores e Diretoria, bem como será solicitado à área afetada pela informação, a data prevista para a conclusão das ações necessárias para o atendimento.

O acompanhamento das ações, se necessário, será efetuado pelo responsável da área comunicante, em conjunto com a área de Gestão de Riscos e Compliance da NUMBER ONE e validado pela diretoria.

As demandas oriundas do Canal de Ouvidoria, que sejam procedentes, serão enviadas ao gestor da equipe correspondente para o devido tratamento, devendo também o processo ser acompanhado pela área de Controles Internos e Compliance.

## 7. TRATAMENTO DE UMA DENUNCIA

---

O Componente Organizacional de Ouvidoria da NUMBER ONE ao receber a denúncia, através do canal de transparência, será responsável pela análise preliminar, pela coleta da maior quantidade possível de elementos de convicção para formar juízo quanto à aptidão da denúncia para apuração e pela imediata comunicação ao diretor responsável pela área, que deverá definir as diretrizes do tratamento, podendo ser punitivas ou não, dependendo da natureza do objeto da denúncia.

A comunicação anônima (do tipo denúncia) recebida, não é passível de acompanhamento pelo denunciante, tampouco, acarreta obrigação de produção de resposta conclusiva.

### Elaboração de Relatórios

---

As informações acolhidas pelos canais descritos no presente documento, serão objeto de análise e emissão de relatórios, na periodicidade anual, para fins de evidências de controle e monitoramento.

Especificamente, para o Canal da Transparência e para o Canal de Ouvidoria, as demandas recebidas também serão objeto de análise e, para tal, haverá a emissão de relatório exclusivo, cuja periodicidade deverá ser semestral, referenciados nas datas base de 30 de Junho e 31 de Dezembro, contendo no mínimo as principais premissas: I - quantidade de comunicados recebidos, II - classificação das naturezas (pessoa física/pessoa jurídica, identificado/anônimo), III - áreas envolvidas no relato recebido, IV - prazo médio de tratamento do comunicado e V - as respectivas medidas tomadas pela NUMBER ONE.

Os relatórios semestrais deverão ser aprovados pela Diretoria da NUMBER ONE e mantidos à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 05 anos.

O relatório do Canal de Ouvidoria deverá ser publicado no site corporativo da instituição, cumprindo exigências regulatórias.

## 8. NOVOS CANAIS

---

A criação de novos canais de comunicação da NUMBER ONE, deverá contar com a análise prévia do gestor da área de Controles Internos e Compliance, contemplando sua aplicabilidade, período de utilização, seus requisitos e necessidade de implementação, devendo todo esse processo conter aprovação da Diretoria.

Sua implementação, será precedida pelo estabelecimento de seus principais objetivos e sua forma de utilização, contendo minimamente:

- Indicação de gestor e equipe responsável;
- Definição do tipo de canal;
- Prazos estabelecidos para início e resposta, réplica e tréplica;
- Emissão de relatórios e sua periodicidade;
- Definição de abrangência e forma de divulgação; e
- Necessidade de criação de grupo de trabalho, se aplicado.

O acompanhamento das ações e respostas será efetuado pelo responsável do novo produto (canal), em conjunto, com a área de Gestão de Riscos e Compliance da NUMBER ONE e validado pela Diretoria.

## 9. FREQUÊNCIA E TOM DA COMUNICAÇÃO

---

A comunicação com clientes será realizada em intervalos regulares e de acordo com a natureza da interação e do canal utilizado. Para garantir uma experiência consistente e transparente, adotamos as seguintes diretrizes de frequência e tom de comunicação.

### FREQUÊNCIA – Comunicação com Clientes

---

- Comunicados Regulares: Diariamente, compartilhamos notícias e atualizações regulatórias relevantes;
- Suporte e atendimento ao Cliente: As respostas a dúvidas e solicitações de clientes e fornecedores serão fornecidas de maneira ágil, visando resolver rapidamente as demandas apresentadas.

A comunicação interna é um pilar essencial para alinhar as equipes, compartilhar informações institucionais relevantes e garantir a coesão nos processos de trabalho. Para tanto, adotamos uma abordagem estruturada para a frequência e o tom dos comunicados internos, considerando a clareza, acessibilidade e objetividade como valores fundamentais.

#### FREQUÊNCIA – Comunicação Interna

- Atualizações Mensais: Realizaremos informativos, sempre que necessário, para atualizar todos os colaboradores e prestadores de serviço, sobre resultados, gestão e mudanças estratégicas;
- Comunicados Específicos: Em casos de mudanças urgentes, como atualizações de políticas, procedimentos ou situações que exijam uma resposta rápida, enviaremos comunicados extraordinários, assegurando que todos estejam informados em tempo hábil; e
- Reuniões e Feedbacks Regulares: As lideranças farão encontros bimestrais para alinhamento e para atender sugestões ou esclarecer dúvidas dos colaboradores sobre os temas institucionais.

## 10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A NUMBER ONE reconhece a importância da segurança e confidencialidade da informação em todas as comunicações realizadas com seus públicos. Para proteger as informações sensíveis e garantir que dados pessoais e confidenciais não sejam compartilhados sem autorização, adotamos diretrizes rigorosas e práticas alinhadas às melhores normas de segurança da informação, que podem ser melhor entendidas na Política específica desenvolvida de forma apartada, denominada PO-PSI, disponível a todos os colaboradores da instituição.

## 11. ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO

Realiza-se monitoramento e acompanhamento periódicos dos canais de comunicação para assegurar a qualidade, a eficiência e a segurança das interações. Este monitoramento abrange a análise de conformidade com as

diretrizes estabelecidas nesta política e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos de comunicação.

Diretrizes principais para Monitoramento e Acompanhamento:

Análise de Qualidade e Quantidade das ocorrências: Periodicamente, são realizadas avaliações da qualidade e quantidade do atendimento em todos os canais de comunicação, visando garantir clareza, objetividade e conformidade com os princípios de transparência e acessibilidade.

Auditorias e Revisão Periódica: Para garantir a conformidade e a efetividade dos canais, são realizadas auditorias internas periódicas de controles internos. Este processo permite ajustes proativos e o alinhamento com as melhores práticas de mercado.

Relatórios e Documentação: Todos os dados de monitoramento e as atividades de acompanhamento são registrados e documentados em relatórios e disponíveis aos órgãos supervisores e auditorias.

## 12. TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO

---

O sucesso da referida Política de Canais de Comunicação depende do conhecimento e do engajamento dos colaboradores e prestadores de serviço envolvidos no processo. Para garantir que todos compreendam e apliquem as diretrizes estabelecidas nesta política, são implementados treinamentos dos temas aqui citados, principalmente nas áreas de Relacionamento com o cliente e usuário, de segurança da informação e gestão de riscos.

## 13. OBJETIVO DO CONTROLE

---

O objetivo do controle na política de Canais de Comunicação da NUMBER ONE é garantir que todos os processos de comunicação ocorram de forma segura, eficiente e em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela instituição e as regulamentações aplicáveis, conforme abaixo:

<b>Objetivo do Controle</b>	<p>a) Identificar a distribuição e recepção da informação interna e externa;</p> <p>b) Identificar os prazos para tomada de providências;</p> <p>c) Acompanhar a implantação e implementação das ações (situação e conclusão) decorrentes de informações e ou denúncias recebidas.</p>
<b>Tipo de Risco</b>	<p>a) Operacional e Legal;</p> <p>b) Operacional e Legal;</p> <p>c) Operacional, Legal e reputacional.</p>
<b>Política Corporativa / Fundamento Legal</b>	<p>Lei 14.457 de 22/09/2022, Resoluções BCB 260 de 22/11/2022, CMN 4.859 de 23/10/2020 e BCB 28 de 23/10/2020 e Portaria 4.219 de 22/12/2022 (CIPA).</p>

## 14. HISTÓRICO DE REVISÕES

Rev.	Data	Item	Descrição da alteração	Alteração solicitada por	Área	Aprovado por
01	01/03/2012	-	1º Edição	-	-	Diretoria
02	30/06/2017	4.1.4 4.1.5 4.1.6	Inclusão do Item Canal da Transparência	Jessica Gomes	Compliance	Diretoria
		4.1.2 4.2.3 6.0	Atualização de Texto e Norma Legal			
		7.0	Inclusão do item Histórico de Revisões			
03	01/08/2019	-	Revisão Anual	Márcia Amorim	Compliance	Diretoria
04	05/12/2020	-	Revisão Anual	Daniely Nascimento	Ouvidoria	Diretoria
05	30/11/2021	-	Revisão Anual	Daniely Nascimento	Ouvidoria	Diretoria
06	15/03/2022	-	Revisão Anual	Daniely Nascimento	Ouvidoria	Diretoria
07	23/10/2024	-	Revisão Anual	Marcia Amorim	Compliance	Diretoria