

# TERWAN



**TERWAN**  
SOLUÇÕES EM ELETRICIDADE

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance****HISTÓRICO DE REVISÕES**

REVISÃO	DATA	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO	HISTÓRICO
00	09/11/2021	Compliance Officer	Comitê de Compliance	Liberação Inicial.
01	17/02/2022	Compliance Officer	Comitê de Compliance	Modificação da denominação canal de relatos para canal de denúncias.
02	23/08/2022	Compliance Officer	Comitê de Compliance	Acrescentado ao Item 4.7.3: A Diretoria (no mínimo um Diretor, sendo Diretor Presidente)
03	19/07/2023	Compliance Officer	Comitê de Compliance	Acrescentado ao Item 4.4.6 a informação da Matriz de Comunicação e Informativo Compliance.

## 1) MISSÃO, VISÃO E VALORES

### Missão

Mobilizar os melhores recursos, gerar valor e soluções no ramo de engenharia elétrica, manutenção das vias públicas e atuação na iniciativa privada, com o compromisso ético de oferecer serviços de qualidade com conformidade e segurança, disponibilizando os melhores resultados aos clientes.

### Nossa Visão

A TERWAN tem por objetivo proporcionar soluções inteligentes e confiáveis a seus clientes, centrada na colaboração e foco no atendimento de suas necessidades, oferecendo excelência operacional, com integridade, confiança e transparência.

### Nosso Valores

#### Sem acidentes!

Temos um compromisso com a segurança dos nossos colaboradores, dos clientes e da sociedade. Nosso anseio é manter segurança, respeito e integridade para todos, sem nenhuma lesão e nenhum acidente, seja ela ambiental, na execução dos serviços ou pessoal.

#### Sucesso!

A Terwan se orienta pela perspectiva de melhoria contínua, buscando soluções que agreguem valor para os negócios e clientes. Temos um compromisso com o aprimoramento, a inovação contínua e a descoberta de melhores formas de oferecer nossos serviços.

#### Soluções de valor!

Atuamos juntos como uma única empresa em alguns estados do país, acolhendo a diversidade e cultura de nosso pessoal. Respeitamos e valorizamos a participação de todos. Criamos parcerias de confiança com as partes interessadas

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

em nossa empresa, uma vez que o nosso êxito só é possível se as pessoas o alcançarem conosco.

### O Negócio!

Integridade e honestidade refletem nossas ações e decisões. Todas as ações da empresa são orientadas em ressonância com nossas responsabilidades econômicas, sociais e ambientais. Definimos metas e produzimos resultados responsáveis.

## **2) COMPROMISSO E OBJETIVOS DE COMPLIANCE**

A TERWAN está comprometida com os seus clientes, bem estar e motivação de seus empregados, partes interessadas, sustentabilidade e sua excelência operacional, que serão sempre atendidos com conformidade, ética e transparência. Desta forma os nossos Valores, Manual de Compliance e Código de Conduta reforçam o compromisso da TERWAN com o Compliance.

Todos os empregados da TERWAN, em todos os níveis, da operação à diretoria e proprietários devem seguir as diretrizes de Compliance e agir em conformidade com todas as leis, regulamentações e políticas em todas as regiões de atuação da TERWAN.

Buscamos sempre as melhores práticas, incentivando o combate à corrupção e demonstrando que o compliance é um processo contínuo e o resultado de uma organização que cumpre suas obrigações.

A TERWAN tem e mantém uma política de tolerância zero em relação à lavagem de dinheiro, corrupção, suborno e pagamentos, a título de gratificação ou facilitação. É terminantemente proibido oferecer ou receber qualquer tipo de vantagem com fim de garantir um negócio ou ganho pessoal, especialmente em relação a funcionários públicos ou autoridades do governo, desde o recebimento ou a oferta de brindes, entretenimento, hospitalidade e convites institucionais e qualquer ato que seja considerado ilegal pelas legislações locais e regulamentos ou que estejam em desacordo com nossas políticas.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>4 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

Em 2021 a TERWAN inicia o processo de implementação da ISO 37301:2021, Sistemas de Gestão de Compliance, com o objetivo de ser bem-sucedida a longo prazo, reforçando a cultura de compliance e atendendo as necessidades e expectativas das partes interessadas.

A Política de Compliance da TERWAN é composta pelo Manual de Compliance, seus Anexos, Procedimentos aqui indicados e Código de Conduta.

### **3) COMPLIANCE - CANAL DE DENÚNCIAS**

A TERWAN valoriza e incentiva o relato de qualquer suspeita de atos ilícitos por meio de seu Canal de Denúncias destacando que não aceita nenhum tipo de represália contra aqueles que se manifestam.

O Canal de Denúncias está aberto a todos, dentro e fora da TERWAN, assegurando que os relatos, reais e presumidos, sejam confidenciais e anônimos. Todos os relatos são apurados e direcionados de acordo com as políticas internas da TERWAN.

#### **Canal de Denúncias - Contato**

Site: [www.terwan.com.br](http://www.terwan.com.br)

E-mail: [compliance@terwan.com.br](mailto:compliance@terwan.com.br)

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

#### **4) SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE**

##### **4.1) CONTEXTUALIZAÇÃO E ESCOPO**

Com o objetivo de aprimorar os seus processos de Compliance, a TERWAN decidiu implementar um Sistema de Gestão de Compliance de acordo com os requisitos da ISO 37301:2021.

O escopo do Sistema de Gestão de Compliance é aplicável a toda a TERWAN, desde seus empregados até todo prestador de serviço que atue em seu nome, respeitando e de acordo com a extensão dos riscos de Compliance que podem afetar a TERWAN e, ou afetar as partes interessadas.

As partes interessadas da TERWAN compreendem sua Diretoria, Empregados, Clientes e Fornecedores. Os requisitos abordados de cada parte interessada abrangem todo e qualquer contexto regulatório, legal, ambiental, cultural e social que a TERWAN está sujeita na relação com cada uma das partes interessadas. Estes pontos são considerados no planejamento do Sistema de Gestão de Compliance da TERWAN.

Para o planejamento do Sistema de Gestão de Compliance são consideradas as obrigações de compliance e fatores externos relativos ao relacionamento técnico e comercial entre a TERWAN e seus Clientes/Fornecedores, conforme contratos e legislações caso a caso. Fatores internos, como a estrutura organizacional, papéis e responsabilidades, respectivas obrigações de compliance, bem como eventuais tendências futuras também são consideradas no planejamento do Sistema de Gestão de Compliance.

A TERWAN de forma sistêmica identifica as suas obrigações de compliance resultantes das suas atividades, produtos e serviços, bem como avalia os seus impactos nas suas operações. As obrigações de compliance estão elencadas em documento específico (ANEXO 1 - MATRIZ). As obrigações de compliance são a referência da TERWAN para estabelecer, desenvolver, implementar, avaliar, manter e melhorar o Sistema de Gestão de Compliance.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>6 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

A TERWAN mantém procedimento específico para periodicamente identificar, analisar e avaliar seus riscos de compliance. Estes riscos estão relacionados com as respectivas obrigações de compliance, com os seus contratos e operações caso a caso. Processos de terceiros que atuam em nome da TERWAN tem seus riscos avaliados da mesma forma.

## 4.2) PAPÉIS E RESPONSABILIDADE

### 4.2.1) Diretor Presidente e Diretores - órgão Diretivo/Alta Direção

Lideram o Sistema de Gestão de Compliance e são responsáveis por:

- a) Assegurar que a política de compliance e os objetivos de compliance estão estabelecidos e estão compatíveis com a visão estratégica da companhia.
- b) Assegurar a integração dos requisitos do sistema de gestão de compliance, dentro dos processos de negócio;
- c) Assegurar que os recursos necessários para o sistema de gestão de compliance estão disponíveis;
- d) Comunicar a importância de um sistema de gestão de compliance eficaz e da conformidade com os requisitos aplicáveis;
- e) Assegurar que o sistema de gestão de compliance alcance os seus resultados pretendidos;
- f) Apoiar e orientar os empregados para contribuírem com a eficácia do sistema de gestão de compliance;
- g) Promover a melhoria contínua;
- h) Apoiar outros papéis pertinentes para demonstrar sua liderança, e como se aplica às suas áreas de responsabilidades.
- i) Estabelecer e sustentar os valores da organização;

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

- j) Assegurar que as políticas, processos e procedimentos sejam desenvolvidos e implementados para alcançar os objetivos de compliance;
- k) Assegurar que seja reportado da forma mais rápida possível assuntos de compliance, incluindo o não compliance, e assegurar que ações apropriadas sejam tomadas;
- l) Assegurar que o comprometimento com o compliance é mantido e que o não compliance e o comportamento não compliance sejam tratados adequadamente;
- m) Assegurar que as responsabilidades pelo compliance estejam incluídas nas descrições do cargo, conforme apropriado;
- n) Manter e apoiar o Compliance Officer e Comitê de Compliance, garantindo acesso direto desta função ao Diretor Presidente/ Diretores, independência, autoridade e competência apropriada.
- o) Assegurar que o Levantamento de Relatos (preocupações) esteja estabelecido e implementado;
- p) Garantir o entendimento da Política de Compliance conforme apropriado a todos os níveis da TERWAN;
- q) Assegurar que os papéis, responsabilidades e autoridades estão atribuídas e comunicadas dentro da TERWAN.
- r) Assegurar que o Compliance Officer tenha:
  - I) Acesso aos tomadores de decisão e a oportunidade de contribuir no início dos processos de tomada de decisão;
  - II) Acesso a todos os níveis da TERWAN;
  - III) Acesso a todo o pessoal, informações documentadas e dados necessários;



Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

IV) Orientação especializada sobre leis, regulamentos, códigos e padrões organizacionais conforme apropriado.

#### **4.2.2) Compliance Officer e Comitê de Compliance**

O Diretor Presidente e Diretores estabelecem que a estrutura de Compliance da TERWAN adotará uma pessoa dedicada, denominada Compliance Officer. Esta pessoa será responsável pela gestão do compliance no dia-a-dia e por coordenar o compliance em toda a empresa. O Compliance Officer tem autoridade, status e independência em relação às demais funções da companhia, respondendo diretamente ao Diretor Presidente.

Com o objetivo de fortalecer a estrutura de compliance, a Diretoria estabelece que haverá um Comitê de Compliance Interfuncional, para trabalhar em conjunto e apoiar o Compliance Officer.

##### **4.2.2.1) Compliance Officer**

Responsável pela operação do Sistema de Gestão de Compliance, com as seguintes responsabilidades:

- a) Apoiar e viabilizar a identificação das obrigações de compliance;
- b) Documentar a avaliação dos riscos de compliance;
- c) Alinhar o Sistema de Gestão de Compliance com os objetivos de compliance;
- d) Monitorar e medir o desempenho do compliance;
- e) Analisar e avaliar o desempenho do Sistema de Gestão de Compliance para identificar necessidades de ação corretiva;
- f) Estabelecer um sistema de documentação e reporte de compliance;
- g) Assegurar que o Sistema de Gestão de Compliance é analisado

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>9 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

criticamente a intervalos planejados;

- h) Garantir que as preocupações levantadas pelo Canal de Denúncias sejam endereçadas;
- i) Avaliar se as responsabilidades para alcançar as obrigações de compliance estão identificadas e adequadamente alocadas em toda TERWAN e integradas com as políticas, processos e procedimentos;
- j) Avaliar que todas as pessoas conforme apropriadas estão treinadas;
- k) Verificar se os indicadores de desempenho do compliance estejam estabelecidos;
- l) Garantir que todo o pessoal, conforme apropriado tenha acesso aos procedimentos, processo e políticas de compliance;
- m) Prover aconselhamento para a organização sobre assuntos relacionados ao compliance;
- n) Assegurar a existência de sistemas eficazes de reporte de desempenho de compliance;
- o) Reportar o desempenho do Sistema de Gestão de Compliance;
- p) Assegurar que os Gestores são avaliados com base no alcance dos objetivos de compliance;
- q) Exercer uma supervisão sobre os Gestores com relação à operação do Sistema de Gestão de Compliance.

#### **4.2.2.2) Comitê de Compliance**

Tem como responsabilidade:

- a) Apoiar e trabalhar em conjunto com o Compliance Officer na implementação e manutenção do Sistema de Gestão de Compliance, incluindo análise e avaliação de riscos.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>10 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

- b) Participar ativamente, incluindo conforme apropriado na análise, avaliação e investigação de preocupações trazidas através do Canal de Denúncias.

#### **4.2.3) Gestores**

Definido como gestor todo e qualquer colaborador da empresa que tenha funcionários sob a sua responsabilidade/ gestão. Os gestores são os responsáveis pelo compliance dentro de sua área e têm como responsabilidade:

- a) Cooperar e apoiar o Compliance Officer e o Comitê de Compliance e encorajar os seus funcionários a fazer o mesmo;
- b) Assegurar que todo o pessoal dentro de seu controle esteja cumprindo os procedimentos, processos, políticas e as obrigações de compliance;
- c) Identificar e comunicar os riscos de compliance nas suas operações;
- d) Integrar as obrigações de compliance às práticas e aos procedimentos de negócio existentes em suas áreas de responsabilidade;
- e) Apoiar e atender as atividades de treinamento de compliance;
- f) Desenvolver a conscientização junto ao pessoal sobre as obrigações de compliance, e orientar a cumprir os requisitos de competência e treinamento;
- g) Encorajar e apoiar seus colaboradores a levantar preocupações de compliance, impedindo de quaisquer formas de retaliação;
- h) Participar ativamente na gestão e na resolução de incidentes relacionados a compliance e outras questões, conforme requerido;
- i) Assegurar a tomada de ação corretiva sempre que necessário, e que a ação corretiva adequada seja recomendada e implementada, incluindo a investigação da(s) respectiva(s) causa(s) raiz;

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

- j) Assegurar que o sistema de gestão de compliance esteja em conformidade com os requisitos da Política de Compliance;
- k) Alocar recursos para estabelecer, desenvolver, implementar, avaliar, manter e melhorar o Sistema de Gestão de Compliance;
- l) Assegurar o alinhamento entre as metas operacionais e estratégicas e as obrigações de compliance.

#### **4.2.4) Empregados**

Todo pessoal deve:

- a) Cumprir com os procedimentos, processos, políticas e às obrigações de compliance da TERWAN;
- b) Reportar preocupações, questões e falhas de compliance;
- c) Participar dos treinamentos, conforme requerido.

#### **4.2.5) Recursos Humanos (RH)**

- a) Assegurar que as responsabilidades pelo compliance estejam incluídas nas descrições do cargo, conforme apropriado;
- b) Estabelecer e manter mecanismos de responsabilização, incluindo ações disciplinares e consequências;
- c) Assegurar a integração do desempenho do compliance nas avaliações de desempenho do pessoal;
- d) Apoiar o Compliance Officer no processo de avaliação dos Gestores com base no alcance dos objetivos de compliance.

#### **4.2.6) Multiplicadores de Compliance**

- a) Apoiar o respectivo Gestor e o Compliance Officer nos treinamentos e disseminação do Sistema de Compliance junto aos empregados;
- b) Consolidar as demandas de compliance de sua área e repassar ao Compliance Officer;
- c) Orientar e estimular o correto uso do Canal de Denúncias.

### **4.3) PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE**

A TERWAN planeja o seu Sistema de Gestão de Compliance com o objetivo de antecipar cenários e consequências potenciais que podem afetar o atingimento dos Objetivos e Obrigações de Compliance.

A partir de seus Objetivos e Obrigações de Compliance são identificados, analisados e avaliados os riscos associados. Estes riscos serão tratados e monitorados e utilizados no processo de melhoria contínua.

O Planejamento considera ações benéficas e de controle, bem como questões de monitoramento, como auditoria interna e análise crítica pela direção.

O tratamento de Riscos decorrentes das Obrigações/ Objetivos de Compliance está descrito em Procedimento específico.

### **4.4) APOIO**

#### **4.4.1) Recursos**

Com o objetivo de manter o seu Sistema de Gestão de Compliance de forma ativa e sustentada a TERWAN disponibiliza recursos financeiros, humanos e técnicos, bem como se necessário acesso a consultoria externa e profissionais especializados. Sua estrutura organizacional está concebida e será ajustada sempre que necessário para garantir independência e autoridade para o Compliance Officer e Comitê de Compliance.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>13 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

Conforme apropriado, a capacitação, o desenvolvimento profissional, a tecnologia serão colocados à disposição para a sustentabilidade do Sistema de Gestão de Compliance e atendimento às obrigações legais.

#### **4.4.2) Competências**

A TERWAN através de sua descrição de cargos/ função determina para todos os empregados a experiência, competências e o conhecimento necessários para cumprir as suas atribuições, de forma a atender seus clientes.

Ações de treinamento são tomadas para assegurar que as competências existentes sejam mantidas e que novas competências sejam adquiridas, conforme requerido.

#### **4.4.3) Contratação**

No processo de contratação, a TERWAN considera os riscos de compliance impostos para cada função e pelo empregado, realizando previamente à contratação de novos empregados ou promoção de empregados existentes uma due diligence, a qual pode incluir verificações de referências ou de antecedentes.

É proibido a contratação de empregado que gera confronto entre interesses públicos e privados, que possa comprometer o interesse coletivo ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho da função pública (Conflito de Interesse).

A TERWAN garante que todo o seu pessoal tenha conhecimento de que deve cumprir com o Manual de Compliance, respectivos anexos, procedimentos e Código de Conduta, bem como que em seu processo de integração receba o treinamento de compliance com base na respectiva documentação. Todo empregado da TERWAN após o processo de integração e treinamento em compliance terá acesso a esta documentação.

Ações disciplinares apropriadas são tomadas contra o empregado que viole o Manual de Compliance/ documentos correlatos e Código de Conduta.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>14 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

Durante a avaliação de desempenho de cada empregado, o respectivo gestor deve analisar criticamente também a aderência do comportamento do empregado com relação a prática do compliance, destacando a importância do tema e estimulando o empregado a cada vez mais estar atento de forma preventiva para evitar o não compliance.

#### **4.4.4) Treinamento**

Com o objetivo de buscar o melhor aprendizado e entendimento de todos os empregados, em todos os níveis da companhia e de terceiros que atuam em seu nome, a TERWAN tem um Programa de Treinamento em Compliance.

Este Programa tem por objetivo assegurar que os empregados tenham competência para cumprir com os seus papéis de forma consistente com a cultura de compliance, detalhada no Manual de Compliance e Código de Conduta.

A eficácia dos Programas de Treinamento será realizada minimamente através das Auditorias Internas e apresentados para análise crítica por parte da Diretoria, Comitê de Compliance e Compliance Officer.

Alterações decorrentes de atualizações do Manual de Compliance e Código de Conduta, e, questões relacionadas a resultados de auditoria, análise crítica, canal de denúncias, inclusive partindo das partes interessadas, podem acarretar retreinamento. Registros de treinamento são mantidos como informação documentada.

#### **4.4.5) O Compliance e a Conscientização**

A TERWAN conscientiza todos os seus empregados e terceiros que atuam em seu nome através de um processo de treinamento (Programa de Treinamento), comunicação e disponibilidade de seu Manual de Compliance e Código de Conduta.

Para este objetivo a TERWAN pode utilizar treinamentos ON-LINE ou presencial, comunicados da Diretoria específicos, notícias de boas práticas de

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>15 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

compliance, palestras dedicadas e outros meios que permitam a construção e encoraje a todos na boa prática e contribuições para a melhoria do Sistema de Gestão.

#### **4.4.6) A Comunicação do Compliance**

Com o objetivo em demonstrar seu comprometimento com o Compliance, buscar o melhor entendimento do tema de forma transparente, ampla e clara, a TERWAN disponibiliza informações de seu Manual de Compliance, Código de Conduta e Canal de Denúncias em seu site, garantindo assim que toda a comunidade interna e externa tenha acesso.

A empresa faz uso de uma Matriz de Comunicação por meio de plataforma de mensagens direcionado a todos os funcionários, onde é inserido o Jornal TERWAN de forma mensal, com notícias, publicações e informações relevantes aos funcionários, nesta mesma plataforma o Compliance divulga seu Informativo Compliance com publicações mensais referentes ao tema.

### **4.5) CONTROLE DE DOCUMENTOS**

Documentos do Sistema de Gestão de Compliance (Informação Documentada) são:

- a) Manual de Compliance, seus respectivos Procedimentos e Anexos;
- b) Código de Conduta;
- c) Programa de Treinamento e Registros de Treinamento;
- d) Documentos Externos (exemplo: Norma ISO 37301:2021);
- e) Anexo 1: Obrigações/ Objetivos de Compliance, Riscos e Planos de Ação;
- f) Planejamento de Auditorias Internas e Externas, e, Relatórios de Auditoria Internas e Externas e respectivas Ações Corretivas;

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>16 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------



Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

- g) Atas de Reunião de Análise Crítica da Diretoria e Reunião do Comitê de Compliance;
- h) Denúncias e preocupações recebidos e tratados recebidos ou não pelo Canal de Denúncias.

Toda Documentação do Sistema de Gestão de Compliance está disponível e acessível conforme apropriado, considerando a sensibilidade do documento.

#### **4.6) OPERAÇÃO E CONTROLE**

A TERWAN planeja, estabelece critérios e controles operacionais nos processos aplicados para monitorar a implementação das ações definidas no item 4.3 (PLANEJAMENTO), de forma a garantir o atendimento das Obrigações/Objetivos de Compliance, reduzindo o impacto ou a probabilidade dos riscos associados.

Este controle se estende para as operações realizadas por terceiros que atuam em nome da TERWAN.

A TERWAN através do Canal de Denúncias incentiva e permite que todas as partes interessadas possam endereçar tentativas, suspeitas ou violações reais contra o Manual de Compliance, Código de Conduta e Obrigações de Compliance. Este Canal garante confidencialidade, anonimato e a TERWAN protege as pessoas de retaliações.

O detalhamento da forma que a Operação e seus Controles são realizados estão definidos em Procedimento específico.

#### **4.7) AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO**

##### **4.7.1) Monitoramento, medição, análise e avaliação**

A TERWAN estabelece processo para coletar informações com o objetivo de verificar a eficácia do Sistema de Gestão de Compliance.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>17 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------

Documento: **Manual de Compliance**Setor: **Compliance**

#### **4.7.2) Auditoria Interna**

Auditorias internas são realizadas de acordo com o Planejamento de Auditoria e Procedimento específico, e tem por objetivo levantar fatos e dados sobre o Sistema de Gestão de Compliance.

#### **4.7.3) Análise Crítica pela Alta Administração**

A Diretoria (no mínimo um Diretor, sendo Diretor Presidente) da TERWAN realiza de acordo com Programação de Reuniões e Procedimento específicos a análise crítica do Sistema de Gestão de Compliance para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia.

### **4.8) MELHORIA CONTÍNUA**

A TERWAN melhora continuamente o seu Sistema de Gestão de Compliance tratando prontamente o não compliance e tomando as ações corretivas necessárias, conforme detalhado em Procedimento específico.

Versão nº <b>3.0</b>	Data de Vigência <b>09/11/2021</b>	Data de Revisão <b>19/07/2023</b>	Aprovado por: <b>Comitê de Compliance</b>	Página <b>18 / 18</b>
-------------------------	---------------------------------------	--------------------------------------	--	-----------------------