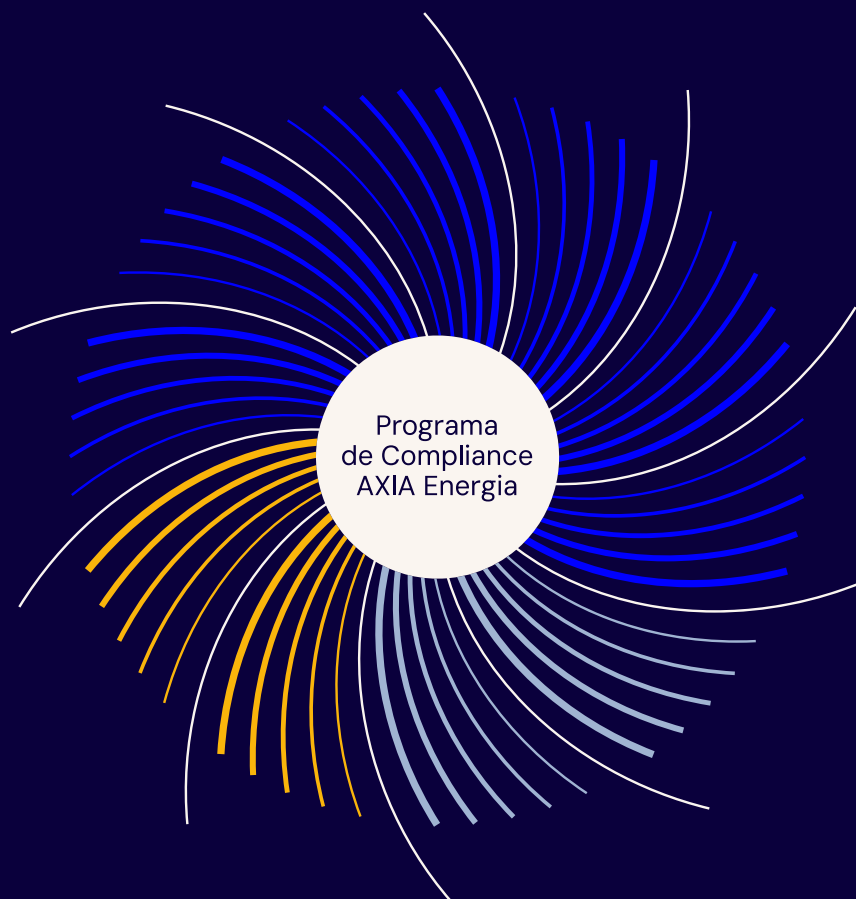


**AXIA ENERGIA**



**GUIA DE MANIFESTAÇÕES**  
**AXIA Energia**



AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

# ÍNDICE:

## 1. Apresentação

## 2. Canais de Comunicação

- A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS
- B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

## 3. Ouvidoria

- A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

## 4. Denúncias

- A. O QUE DEVEM CONTER?
- B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?
- C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS /PENALIDADES?

## 5. Documentos e links



AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

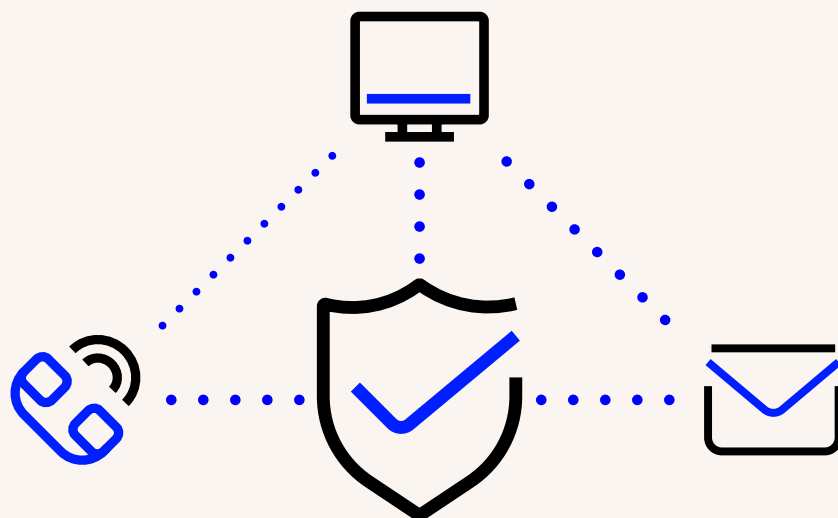
# 1. APRESENTAÇÃO

Os canais de manifestação da AXIA Energia estão disponíveis para que todas as partes interessadas que se relacionam com a AXIA Energia possam se manifestar, sejam profissionais, prestadores de serviços, fornecedores, clientes, acionistas, sociedade em geral e comunidades impactadas pelos nossos empreendimentos.

Para a elaboração deste documento, utilizamos como base a análise dos relatos recebidos em nossos canais e o resultado da Pesquisa de Percepção dos Canais de Compliance realizada no fim de 2024.

## OS OBJETIVOS DESTA GUIA SÃO:

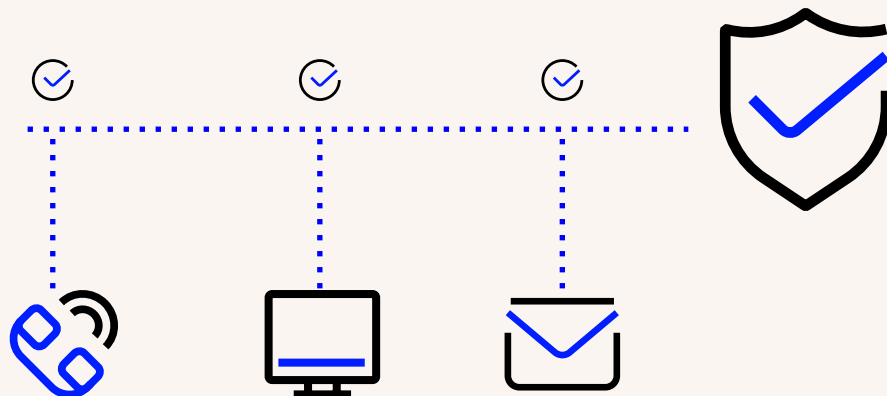
- Apresentar as diferenças entre os canais disponibilizados pela AXIA Energia, garantindo a assertividade do registro da manifestação no canal adequado;
- Explicar o caminho que segue a manifestação, fortalecendo a confiabilidade;
- E orientar os manifestantes na qualificação dos relatos, otimizando a efetividade dos processos de apuração de denúncias e tratamento de manifestações de ouvidoria e minimizando arquivamentos por insuficiência de informações.





AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA



## 2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### A. CANAIS PARA MANIFESTAÇÕES = OUVIDORIA X DENÚNCIAS

A Diretoria de Compliance da AXIA Energia é responsável pela gestão centralizada dos canais da AXIA Energia e de todas suas empresas subsidiárias e integradas, para manifestações de diferentes naturezas. Estes canais que compõem a frente de “Gestão de Relatos, Apurações e Consequências”, do Pilar Detecção, do nosso Programa de Compliance. São eles:



#### CANAL DE OUVIDORIA

**0800 721 3275**

Segunda a sexta-feira – das 8h às 18h.

[axia.com.br/canaldeouvidoria](http://axia.com.br/canaldeouvidoria)

**Whatsapp** (11) 5039-6534

Whatsapp Humanizado - Relacionamento Com Comunidades

(21) 3955-1075



#### CANAL DE DENÚNCIAS

**0800 721 9885**

7 dias/semana | 24h/dia

[axia.com.br/canaldedenuncias](http://axia.com.br/canaldedenuncias)

**Whatsapp** (51) 3376-9353

Os canais também podem ser por meio do aplicativo de celular Contato Seguro, ou então diretamente do site da AXIA Energia.



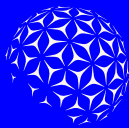
AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

## 2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### ENTENDA AS PRINCIPAIS DIFERENÇAS ENTRE OS 2 CANAIS:

	CANAL DE OUVIDORIA	CANAL DE DENÚNCIAS
Tipo de manifestação	<p>É o local para o recebimento de reclamações, solicitações, sugestões e elogios. Um espaço de mediação de conflitos em busca da solução mais adequada para todos/as envolvidos/as.</p> <p>Atua como atendimento em segunda instância, ou seja, a Ouvidoria deve ser acionada prioritariamente caso as respostas às procuras realizadas nos canais tradicionais – como CSC – tenham sido insatisfatórias.</p>	<p>Canal onde qualquer pessoa pode relatar de forma segura e anônima, ação ou percepção de indicio de infração de colaboradores(as), fornecedores e prestadores(as) de serviços, que viole o Código de Conduta e/ou o Programa de Compliance da AXIA Energia</p>
Exemplos de manifestações	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Reclamação</b> – Demonstração de insatisfação ou desagrado diante de ação, omissão ou tratamento dispensado por colaborador ou área da empresa.</li><li>• <b>Solicitação</b> – Requerimento de adoção de providência por parte da AXIA Energia.</li><li>• <b>Sugestão</b> – Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços.</li><li>• <b>Elogio</b> – Demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre o serviço oferecido</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desvios de comportamentos;</li><li>• Assédio sexual e moral;</li><li>• Discriminação de qualquer tipo;</li><li>• Favorecimento de terceiros ou fornecedores;</li><li>• Uso indevido de bens das empresas;</li><li>• Roubo, fraude, furto ou desvio de materiais e bens da empresa;</li><li>• Corrupção e/ou fraude de qualquer tipo;</li><li>• Uso ou tráfico de substâncias proibidas;</li><li>• Descumprimento de normas e políticas internas;</li><li>• Violação da legislação brasileira;</li><li>• Violação do Código de Conduta.</li></ul>
Identificação do manifestante	<p>O manifestante deve se identificar ao fazer uma manifestação</p>	<p>O manifestante pode optar por se identificar ou não ao fazer uma denúncia.</p>
Prazos para tratamento	<p>Prazo de resposta 30 dias úteis, segundo a Norma de Gestão de Denúncias e Tratamento de Manifestações.</p>	<p>O prazo para que a denúncia registrada seja apurada e indicada eventual responsabilização depende do teor e da complexidade de cada denúncia. Porém o prazo é de 60 dias úteis, renováveis por mais 30 dias.</p>
Acompanhamento	<p>O manifestante pode acompanhar o andamento da manifestação por meio do protocolo individual informado no momento do registro da manifestação</p>	<p>O denunciante pode acompanhar o andamento da denúncia por meio do protocolo individual informado no momento do registro da denúncia. O denunciante sempre é informado, ao final, sobre a conclusão da denúncia, além de receber informações intermediárias sobre o tratamento e pedidos de esclarecimentos adicionais.</p>
Acompanhamento	<p>Todas as manifestações e denúncias são protegidas e tratadas de forma confidencial.</p>	

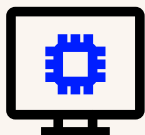


AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

## 2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

### B. OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO



#### PLATAFORMA DE GESTÃO DE COMPLIANCE (PGC)

Canal de comunicação interno entre os profissionais da AXIA Energia e a equipe de Compliance. Por meio dela, é possível consultar os normativos do Programa, solicitar orientações sobre temas como conflito de interesses ou conformidade de terceiros, e registrar interações com agentes públicos e as cortesias empresariais recebidas e oferecidas.

#### CENTRO SERVIÇOS COMPARTILHADOS (CSC)

**Portal de Atendimento e Soluções:** [portaldesolucoes.axia.com.br](http://portaldesolucoes.axia.com.br)

**Empregado:** Telefone e WhatsApp: 0800 212 2999

**Ex-empregado:** Telefone 0800 212 2999

#### FORNECEDORES

Acesse o Portal Espaço do Fornecedor ou entre em contato pelo e-mail: [relacionamento.fornecedores@axia.com.br](mailto:relacionamento.fornecedores@axia.com.br)

#### IMPRENSA

Se você é jornalista, acesse nossa Sala de Imprensa ou entre em contato pelo e-mail: [imprensa@axia.com.br](mailto:imprensa@axia.com.br)

#### RELAÇÃO COM INVESTIDORES

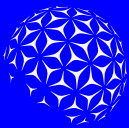
Para consultas, sugestões, reclamações e elogios relacionados ao mercado de capitais, escreva para: [ri@axia.com.br](mailto:ri@axia.com.br)

#### EMPRÉSTIMO COMPULSÓRIO

Acesse as informações sobre empréstimo compulsório, o cadastro do solicitante e formulário do SAC.

#### COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA

Para compra de energia para sua empresa, cadastre-se aqui. Se é cliente e precisa de atendimento: [pos-venda.comercial@axia.com.br](mailto:pos-venda.comercial@axia.com.br)



AXIA  
ENERGIA

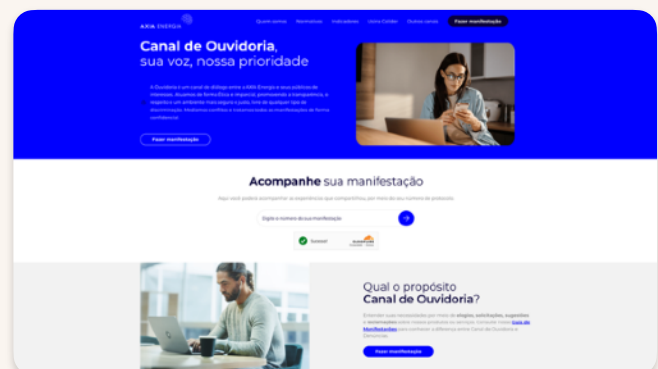
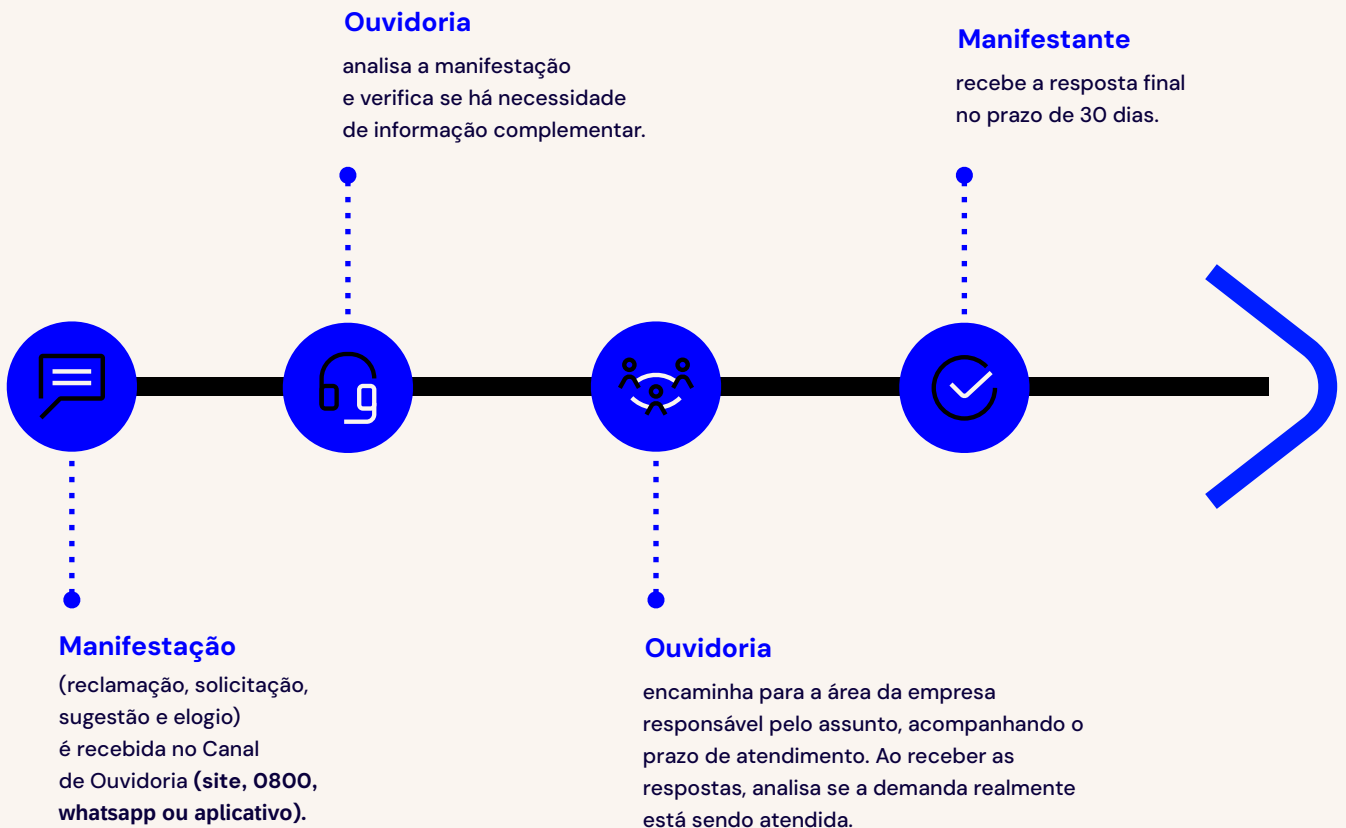
GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

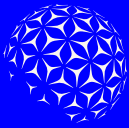
## 3. OUVIDORIA

### A. O QUE É FEITO COM A MANIFESTAÇÃO?

FLUXO RESUMIDO

TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES | CANAL DE OUVIDORIA





AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

## 4. DENÚNCIAS

### A. O QUE DEVEM CONTER?

Ao fazer uma denúncia, é importante que você forneça as informações com maior detalhamento possível. Por exemplo, o nome completo, cargo e lotação do(a) empregado(a) que está sendo denunciado; a descrição do comportamento do denunciado; outras pessoas envolvidas; dia, hora e local do fato denunciado. Em alguns casos a falta de detalhamento impossibilita a apuração da denúncia.

PARA FACILITAR, LEMBRE-SE DAS SEGUINTE PERGUNTAS:

**O QUÊ** você quer denunciar? Quanto mais direto for, melhor será.

De **QUEM** você está falando? Quem é o(a) denunciado(a) ?  
Há testemunhas para o ocorrido?

**QUANDO** ocorreu? O momento em que o fato denunciado ocorreu é muito importante para que seja mais fácil localizá-lo e seguir com o processo.

**ONDE** aconteceu o fato? Quanto mais precisa for a localização, melhor.

**COMO** o fato ocorreu? Foi por meio de um contrato, de um e-mail, de uma mensagem, pessoalmente?

Com essas informações, nós podemos dar seguimento ao processo com mais agilidade e assertividade. No entanto, se você não tiver alguma delas – ou só tiver uma vaga ideia – não tem problema, informe o que você sabe.

Para ajudar-nos a atendê-lo(a) ainda melhor, se tiver alguma evidência – cópia de contrato, e-mail, mensagem de texto, áudio ou vídeo – anexe-a à manifestação.





AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

#### 4. DENÚNCIAS

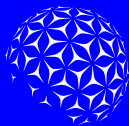
### B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?



#### FLUXO RESUMIDO

#### TRATAMENTO DE DENÚNCIAS | CANAL DE DENÚNCIAS





AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

#### 4. DENÚNCIAS

### B. COMO É TRATADA UMA DENÚNCIA?

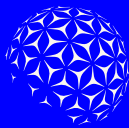
O processo de apuração é realizado por uma equipe técnica especializada. Durante a apuração da denúncia, podem ocorrer entrevistas com o denunciante (caso se identifique) ou com testemunhas apontadas no relato da denúncia. As entrevistas são mantidas em absoluto sigilo e os nomes dos entrevistados não são divulgados. Quanto mais informações obtivermos nas entrevistas, mais precisa será a apuração.



- Asseguramos o anonimato e a confidencialidade das denúncias de boa-fé, além da não retaliação ao denunciante.
- É garantido um ambiente de proteção aos profissionais que trabalham em todas as etapas de gestão e tratamento das manifestações a fim de preservar sua independência institucional e a neutralidade das decisões.
- Nos casos em que haja risco de que o denunciado possa interferir no processo de apuração e/ou manter a conduta infratora, podem ser aplicadas medidas de afastamento de suas atividades.

### C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS / PENALIDADES

A AXIA Energia dispõe de uma Comissão Disciplinar, coordenada pela Gerência de Monitoramento da Compliance, composta por representantes das áreas de Gente, Jurídica e de Compliance, e que tem o objetivo de analisar e ratificar as consequências definidas a partir de denúncias apuradas.



AXIA  
ENERGIA

GUIA DE MANIFESTAÇÕES  
AXIA ENERGIA

#### 4. DENÚNCIAS

### C. COMO SÃO DEFINIDAS AS CONSEQUÊNCIAS / PENALIDADES

A Comissão também apoia a Vice-Presidência de Gente, Aprendizagem e Serviços (VGS) na aplicação de consequência solicitada pelos gestores, garantindo a construção de um processo de gestão de consequência equânime e transparente na empresa.

Mensalmente, a Comissão se reúne para tratar dos casos e definir, a partir do resumo dos fatos e indicação da infração, a consequência sugerida, conforme a dosimetria estabelecida em norma interna.

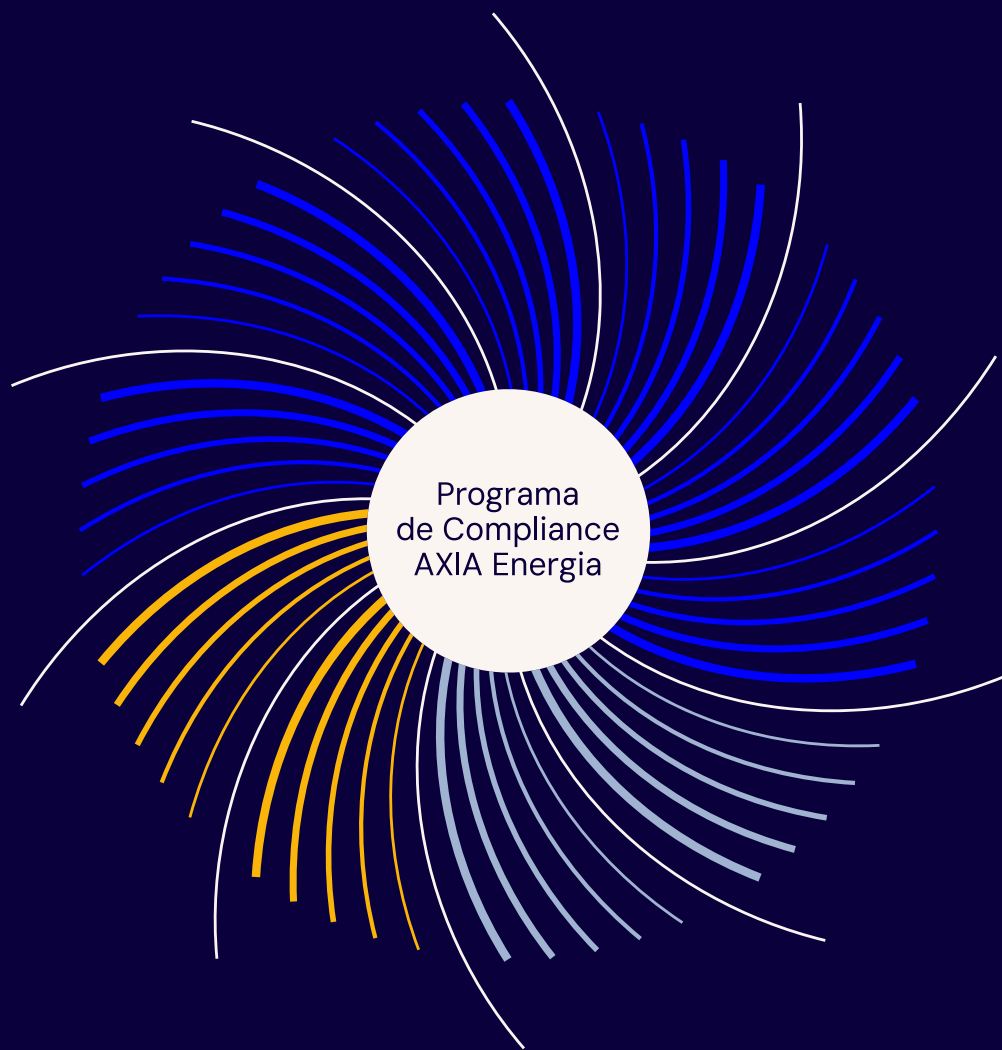
Conforme previsto na CLT – Consolidação das Leis do Trabalho, as consequências podem envolver advertência verbal, escrita, suspensão ou demissão com justa causa e são aplicadas somente aos profissionais e lideranças do quadro próprio da AXIA Energia.

Aos fornecedores envolvidos em infrações, aplica-se como consequência: multas, desmobilização de terceirizados etc., sendo este processo realizado pela área de Gestão de Fornecedores.

## 5. DOCUMENTOS E LINKS

- [Código de Conduta](#)
- [Programa de Compliance](#)
- [Cartilha de Combate ao Assédio Sexual e Moral](#)
- [Cartilha de Cortesias Empresariais na AXIA Energia](#)

**OBS: Todos os documentos normativos e orientativos do Programa de Compliance estão também disponíveis para os profissionais da AXIA Energia na Plataforma de Gestão de Compliance (Meritum).**



Programa  
de Compliance  
AXIA Energia

# AXIA ENERGIA