

## 1. Introdução

A XXX disponibiliza um canal de denúncias para todos os seus funcionários/colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores.

## 2. Objectivos

Dar cumprimento ao regime geral de protecção de denúncias de infracções com base nos princípios de confiança, imparcialidade e proteção do denunciante.

Estabelecer os procedimentos de:

Recepção de denúncias

Avaliação da procedência da denúncia

Investigação do relato das irregularidades

Encerramento do processo

## 3. Política

O canal de denúncias configura-se na mais importante fonte de informação para a identificação de situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às actividades da XXX, bem como desvios éticos em relação às políticas do SIG.

Estando o canal disponível para todas as partes interessadas a sua utilização deve basear-se no princípio da boa-fé, ou seja, não se tolera a utilização do canal para relatar factos que não sejam verdadeiros ou para retaliações de qualquer natureza.

A XXX, através das suas políticas, comunicação e transparência compromete-se a manter todas as condições para a credibilidade desta ferramenta e a sua efectiva utilização na persecução da melhoria contínua.

A credibilidade do canal e do tratamento das denúncias é fundamental para se alcançar o sucesso desejado pelo que a XXX se compromete com:

1. a) Garantia do anonimato, se o denunciante assim o desejar.
2. b) Confidencialidade das denúncias e da fonte, mesmo se a pessoa se quiser identificar.
3. c) A manutenção de processo robusto e confiável de tratamento dos relatos, abrangendo:
  - Apurar de todos os factos e de todas as informações necessárias;
  - Imparcialidade no tratamento dos dados;

- Aplicação das medidas disciplinares pertinentes, sempre que comprovado, através de processo de investigação, a prevaricação.

## 4. Anonimato

Para assegurar ao manifestante o direito de manter-se no anonimato. Os responsáveis pelo canal de denúncias da XXX são instruídos a deixarem explícito esse direito durante o atendimento. Nas situações em que a pessoa deseja ou precisa dizer o seu nome a XXX comprometem-se em manter sob sigilo a identidade da fonte.

## 5. Confidencialidade

O tratamento das manifestações que chegam até ao canal é regido pela mais alta confidencialidade e pelo cumprimento do RGPD, mesmo se o autor desejar identificar-se.

Apenas as pessoas que, definitivamente, precisam saber essa informação irão recebê-las, adoptando-se sempre o princípio de ser o conteúdo importante e não a fonte.

A definição de quem deve receber a informação ocorre caso a caso, mas, como regra geral, as seguintes pessoas e funções devem possuir o conhecimento da parte que lhes cabe:

- Receptor da denúncia;
- Responsáveis pela triagem da informação, verificação e transcrição da denúncia<sup>1</sup>;
- Componente Organizacional, gestão do XXX<sup>2</sup>, que tratará do encaminhamento<sup>3</sup>
- Investigador<sup>4</sup>(todas as informações necessárias para o apuramento adequado).

<sup>1</sup> Esta etapa só ocorre quando a denúncia é realizada por **telefone**.

<sup>2</sup> As decisões sobre a necessidade de investigação deverão ser sempre colegiais.

<sup>3</sup> Sempre que houver indícios de que algum membro do Comité de gestão do canal esteja envolvido no facto denunciado, o registo será encaminhado à administração

<sup>4</sup> A condução da investigação sobre os factos relatados é de responsabilidade da Coordenação Operacional do Canal de Denuncias.

## 6. Processo

### 1) Atendimento

O profissional que recebe a ligação via telefone tem formação para tornar a conversação o mais efectiva possível, com vista à obtenção de informações fiéis ao relato e tão abrangentes como possível de maneira a permitir uma investigação eficaz.

É comum o denunciante estar nervoso ou em condições de stress quando faz uma denúncia. Tendo isso em conta os responsáveis pelo canal de denúncias são devidamente qualificados e treinados para que estejam aptos a conduzir a conversa de forma amigável, tranquila e profissional, procurando dar ao denunciante a devida confiança e conforto, para que a sua exposição seja, de facto, clara e contenha todos as informações importantes para o início da investigação.

É fundamental, também, que o denunciante expresse todo o seu conhecimento acerca da situação, pois, quanto mais detalhes, maior será a chance de se esclarecer o caso e mais célere será o processo.

## 2) Acesso

O canal é acessível por todos os colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores.

O acesso é possível via telefone (xxx xxx xxx), site XXXX)

## 3) Comunicação

O canal de denúncias da XXX é divulgado a todos os seus colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores pelos seguintes meios:

- Publicação e actualizações das Políticas do SIG e do canal;
- Formação dos temas relacionados com a ética e boas práticas;
- Disponibilização de página sobre o canal de denúncias e políticas relacionadas no site institucional;
- Realização de campanhas sazonais, nos canais de comunicação corporativa, a respeito do código de conduta, políticas do SIG e do canal de denúncias.
  - Estas actividades de comunicação, sensibilização e formação são realizadas com o intuito de assegurar o devido conhecimento de todos sobre como aceder ao canal e a importância de fazê-lo, bem como de informar a todos sobre as características desse canal e os compromissos assumidos pela XXX.

A gestão do canal de denúncias deve informar regularmente, cumprindo os prazos legais, sobre o *status* do tratamento das denúncias. Esta informação respeitará a confidencialidade de todas as informações sensíveis. Considerando estas premissas, registar-se-ão as informações prestadas a todos os denunciantes, sempre de forma sucinta, simples e demonstrando a etapa do processo e a conclusão do mesmo, sem, contudo, revelar nomes ou quaisquer outras informações sigilosas.

## 4) Gestão das informações

Os responsáveis pelo canal de denúncias da XXX, têm, entre as suas responsabilidades, a atribuição de elaborar um relatório anual, contendo, entre outras informações, o número de denúncias recebido, as respectivas naturezas, as áreas competentes pelo tratamento do caso, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adoptadas pela XXX. Este relatório, que também visa cumprir a legislação, é submetido à aprovação do Conselho de Administração e fará parte das entradas da revisão pela gestão do SIG da XXX.

## 5) Sistema de registo das denúncias

O SGSI da SIG tem a responsabilidade de assegurar a devida confiabilidade do sistema contra invasão de *hackers*, e a impossibilidade de acesso por pessoas não autorizadas, impossibilidade de apagar qualquer “log” de denúncia e/ou registo, a criptografia de dados, entre outros.

O SGSI da SIG tem a responsabilidade de manter todos os registos de gestão em arquivos confiáveis e seguros, sejam eles físicos ou electrónicos.

## 6) Avaliação da procedência

Uma vez recebida a manifestação, a gestão do canal deve executar os procedimentos necessários para análise prévia.

A coordenação do canal, analisa, classifica, apura se a denúncia deve ser arquivada ou ser encaminha para investigação, avaliando se há condições internas para que a mesma seja realizada com segurança e independência ou se deve ser entregue a terceiros ( especialistas, advogados, autoridades, etc.)

Finalizadas a investigação, tomadas as providencias necessárias, a resposta é enviada ao denunciante e o caso é considerado como concluído.

## 7) Controles

A gestão do canal, o qual é composta por XXXXXX , tendo a responsabilidade de garantir que todas as denúncias são tratadas e que medidas disciplinares ou planos de acção sejam implementados para todos os casos onde se provou que houve desvio de conduta e/ou de falhas em processos e controles que possam efectivamente levar a tais desvios ou percepções de desvios de ética. Esta informação é reportada à alta administração através do relatório anual.

A Auditoria Interna deve realizar revisões periódicas do funcionamento do canal de denúncias, com o objectivo de avaliar a eficácia dos procedimentos e controles relacionados e da conformidade dos mesmos às políticas do SIG.

## 8) Manutenção de registos

Os *backups* referentes às denúncias registadas no canal, contendo a relação completa de todos os registos realizados, o conteúdo de cada um e o histórico de interacções entre os membros da gestão do canal, as demais pessoas a quem tenha sido delegada alguma tarefa específica e o denunciante, são mantidos de acordo com política de segurança da informação da XXX

Os *backups* referentes aos registos de gestão, ou seja, as actas das reuniões, os relatórios anuais, a documentação dos processos de investigação, entre outros, são mantidos pela XXX, de acordo com sua politica de segurança da informação, e respeitando o prazo mínimo de 5 anos.