POLÍTICA DO CANAL DE DENÚNCIAS

ÍNDICE

1. OBJETIVO 3
2. DEFINIÇÕES 3
3. RESPONSABILIDADE 5
4. DESCRIÇÃO 6
5. ACOMPANHAMENTO 9
6. FORMAÇÕES 9
7. GESTÃO DE MEDIDAS DISCIPLINARES 9
8. REVISÃO 10

PL 017 - POLÍTICA DE CANAL DE DENÚNCIAS
USO PÚBLICO – v031125

1. OBJETIVO

A presente Política tem por objetivo descrever os objetivos, o alcance, o fluxo e as diretrizes para a receção, investigação e tratamento das Denúncias recebidas através do Canal de Denúncias disponibilizado pela SISQUAL® Workforce Management Lda. ("SISQUAL WFM").

O Canal de Denúncias SISQUAL WFM tem por objetivo aperfeiçoar os métodos de combate às desconformidades legais, éticas e regulamentares, revelando-se um meio que procura permitir que colaboradores, clientes, fornecedores e o público em geral, submetam denúncias caso tenham uma suspeita ou conhecimento de quaisquer infrações, desvios de conduta, atividades inapropriadas ou ilegais que violem o Código de Conduta da SISQUAL WFM, leis, políticas internas, regulamentos ou práticas recomendadas pela empresa.

A presente Política aplica-se a todos(as) os(as) colaboradores(as) da SISQUAL WFM, independentemente da sua posição hierárquica, tais como estagiários(as), aprendizes, trabalhadores(as), colaboradores(as), gestores(as), entre outros. Não obstante, a presente política aplica-se, ainda, a parceiros(as) comerciais, representantes, prestadores de serviços, clientes e ao público em geral.

Podem ser denunciados(as) todos(as) os(as) profissionais da SISQUAL WFM, seja qual for sua posição hierárquica, incluindo sócios(as), diretores(as), e equivalentes, parceiros(as) comerciais (contratantes ou contratados) agentes externos públicos ou privados que, nas suas relações com a SISQUAL WFM, incorrerem nos atos proibidos pelo Código de Conduta ou pela legislação, ou ainda qualquer terceiro que cometer o ato de desconformidade.

2. DEFINIÇÕES

ANONIMATO: A SISQUAL WFM assegura ao(à) Denunciante o direito de manter-se no anonimato. No entanto, há situações em que a pessoa deseja informar o seu nome no formulário de denúncia, e, mesmo nestas condições, a SISQUAL WFM compromete-se a manter sob sigilo a identidade da fonte e das informações obtidas, bem como garante que o(a) Denunciante não será submetido(a) a qualquer tipo de retaliação.

CONFIDENCIALIDADE: A SISQUAL WFM assegura ao(à) Denunciante o direito de manter o segredo de uma informação ou informações. A SISQUAL WFM compromete-se a manter sob sigilo a identidade da fonte e as informações obtidas, bem como garante que o(a) Denunciante não será submetido(a) a qualquer tipo de retaliação.

CANAL DE DENÚNCIAS: É o meio disponibilizado pela SISQUAL WFM aos(às) seus(suas) colaboradores(as) e terceiros interessados para recebimento de denúncias. O Canal de Denúncias terá como objeto quaisquer denúncias de factos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Conduta da SISQUAL WFM, as leis, a ética, as políticas de Compliance da SISQUAL WFM e suas políticas internas.

DENÚNCIA: Comunicação de factos ou condutas que potencialmente desrespeitem o Código de Conduta da SISQUAL WFM, as leis, a ética, as políticas de Compliance da SISQUAL WFM e suas políticas internas. Poderão ser objeto do Canal de Denúncias, designadamente, atos de:

- Abuso de poder;
- Ações de auditores;
- Branqueamento de capitais;
- Comportamento Inaceitável;
- Conflito de interesses;
- Corrupção;
- Direito da concorrência;
- Direitos e proteção dos indivíduos;
- Exploração sexual, abuso ou assédio;
- Fraude;
- Fraude de compras;
- Proteção de Crianças;
- Suborno;
- Terrorismo.

SENHA: Endereço eletrónico recebido pelo(a) Denunciante após inserir as informações no site para acompanhamento da sua denúncia. Por meio da senha, o(a) Denunciante poderá aceder ao Canal de Denúncias, para acompanhar e intervir na denúncia efetuada. Este processo garante a comunicação segura e anónima entre a SISQUAL WFM e o(a) Denunciante.

RESPOSTA AUTOMÁTICA: São aquelas que o(a) Denunciante recebe do Canal de Denúncias sem intervenção do(a) instrutor(a) do processo.

DECISÃO: Documento que põe fim ao fluxo de investigação da denúncia. A decisão poderá não atender necessariamente a expectativa do(a) Denunciante, mas tem caráter definitivo e final, encerrando a sua atuação naquele caso concreto, de acordo com as evidências e provas analisadas.

3. RESPONSABILIDADE

DIREÇÃO

- Apoiar a investigação e o tratamento de todas as denúncias, fornecendo as ferramentas adequadas à solução do problema apresentado;
- Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncias, adotando e disseminando a cultura de não retaliação;
- Incentivar os(as) profissionais, sob sua gestão, à utilização do Canal de Denúncias para melhoria da integridade da SISQUAL WFM.

INSTRUTOR(A) - Escritório Externo Especializado Responsável Pela Investigação

- Orientar, divulgar e praticar a Política do Canal de Denúncias, adotando e disseminando a cultura de não retaliação;
- Manter sigilo das informações do Canal de Denúncias, ressalvando-se a necessidade de partilhar informações com pessoas que devam tomar conhecimento da situação e dos factos, para que possam colaborar no processo investigativo, guardado – sempre – o anonimato do(a) Denunciante e a garantia de não retaliação;
- Apurar e dar feedback adequado e tempestivo às denúncias recebidas no Canal de Denúncias, atuando de forma justa e imparcial;
- Observar os prazos de apuramento das denúncias feitas pelo Canal de Denúncias, e reportar tempestivamente ao(à) Denunciante o status do apuramento;
- Fazer a triagem inicial das denúncias;
- Conduzir o processo de investigação.

TRABALHADORES(AS), PARCEIROS(AS) COMERCIAIS, REPRESENTANTES, PRESTADORES DE SERVIÇOS, CLIENTES E PÚBLICO EM GERAL

- Utilizar o Canal de Denúncias de maneira ética e objetiva;
- Não utilizar o Canal de Denúncias para realização de denúncias de má-fé, falsas ou levantadas por motivos pessoais, torpes e escusos. A motivação da denúncia deverá ser sempre baseada no Código de Conduta, nas leis, na ética, nas políticas de Compliance da SISQUAL WFM e nas suas Políticas internas;
- Relatar quaisquer informações de má conduta, falta grave, ética, ou, ilegal que contradigam a responsabilidade da SISQUAL WFM e infrinjam os seus valores e a sua missão.

4. DESCRIÇÃO

O principal Canal de Denúncias para o recebimento de denúncias é o site:

https://whistleblowersoftware.com/secure/sisqual_wfm

No referido link, o(a) Denunciante pode registar eletronicamente a sua denúncia, mantendo o anonimato ou a confidencialidade e a segurança. O registo é feito a partir de um formulário com o objetivo de obter o máximo de informações possíveis.

Para facilitar a investigação e fazer prova da denúncia, neste formulário há possibilidade de anexar ficheiros até 100MB.

Para que as denúncias sejam tratadas de forma correta, é fundamental que o(a) Denunciante forneça o máximo de informações e/ou detalhes, para que a SISQUAL WFM tenha meios suficientes para investigar e/ou analisar o relato de forma correta.

A identificação do(a) Denunciante não é obrigatória, por isso a ferramenta utilizada garante o anonimato e total confidencialidade durante o processo de registo.

A partir da submissão da denúncia, cabe à SISQUAL WFM proceder ao seu tratamento, garantindo que o(a) Denunciante receba um aviso de receção no prazo máximo de 7 (sete) dias. Caso o(a) Denunciante não receba qualquer resposta nesse prazo e suspeite que a denúncia não foi devidamente submetida, poderá considerar a possibilidade de reenviar a comunicação.

Com o código de acesso fornecido no momento do registo, o(a) Denunciante poderá verificar periodicamente o estado da sua denúncia, acedendo à área de acompanhamento da plataforma.

Através deste canal, é possível visualizar a denúncia na íntegra, enviar mensagens ao(à) Gestor(a) da denúncia, submeter documentos adicionais e responder a eventuais questões complementares, que possam ser colocadas no decurso da investigação. Essa funcionalidade é particularmente importante no caso de denúncias anónimas em que o(a) Denunciante fornece um endereço de correio eletrónico para efeitos de seguimento.

É do maior interesse da SISQUAL WFM e do próprio(a) Denunciante que este colabore com o processo, respondendo às solicitações de informação adicional, pois tal permite uma investigação mais rigorosa e célere, reforçando simultaneamente a boa-fé da denúncia.

Este processo garante a comunicação segura e anónima entre a SISQUAL WFM e o(a) Denunciante.

Recebida a denúncia, o(a) Instrutor(a) fará a triagem inicial das denúncias e passará a conduzir o processo de investigação.

Durante a triagem inicial, o(a) Instrutor(a) avaliará se o relato constitui, de facto, uma denúncia, um mero descontentamento ou até insatisfação de produto/qualidade, caso em que encaminhará o(a) Denunciante, por meio da senha, ao canal dedicado para o respetivo apuramento.

No momento da triagem, o(a) Instrutor(a) avaliará se as informações apresentadas são suficientes para prosseguir com uma investigação. Serão analisados os factos relatados, os dados e eventuais documentos trazidos, bem como a clareza nas informações prestadas.

Não havendo elementos suficientes, o(a) Instrutor(a) providenciará ao(à) Denunciante a uma resposta intermediária, pedindo mais prazo ou solicitando informações complementares, por meio da senha.

Se forem solicitadas informações complementares, o(a) Instrutor(a) dará o prazo de 10 (dez) dias ao(à) Denunciante.

Não havendo manifestação do(a) Denunciante nesse prazo, será dada concluída a denúncia, enviando ao(à) Denunciante a Decisão, no sentido de que o caso foi encerrado por ausência de prova, deixando claro ao(à) Denunciante que, caso queira fornecer outras informações, poderá abrir um novo registo no Canal de Denúncia.

Havendo elementos suficientes, o(a) Instrutor(a) iniciará o processo de investigação e, após conclusão da investigação, emitirá um Relatório Final com vista à Decisão.

A investigação deverá ser formalizada em Processo Administrativo Interno, no qual constarão todos os documentos, registos de testemunhas e declarações de parte do(a) Denunciado(a), quando for o caso.

Se a investigação confirmar que houve um incumprimento das normas estabelecidas no Código de Conduta, nas leis, na ética, nas políticas de Compliance da SISQUAL WFM e nas suas Políticas internas, o(a) Instrutor(a) recomendará à Direção qual a ação corretiva aplicável, observada a proporcionalidade, por meio de Relatório Final com as recomendações de conclusão e solução das denúncias, bem como de medidas para corrigir e evitar a ocorrência de novos casos.

O Relatório conterá, no mínimo:

- Sumário;
- Resumo da denúncia;
- Lista dos envolvidos, se houver;
- Histórico da apuração (análise documental, entrevistas, declarações de parte, inspeções, vistorias, entre outros);
- Conclusão:
    - Procede;
    - Não procede;
    - Inconclusivo, incluindo a fundamentação da decisão, com base nas normas (internas ou externas) aplicáveis;
    - Recomendações.

O(A) Instrutor(a) apresentará Relatório Final à Direção, que, por sua vez, analisará e decidirá quais medidas a ser aplicadas, de acordo com o procedimento de gestão de consequências previstos nesta Política.

Semestralmente, serão divulgados os resultados das denúncias, apuramentos e tratamento das denúncias à Direção.

Nos termos legais aplicáveis, e salvo exceções fundamentadas, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da apresentação da denúncia, a SISQUAL WFM deverá comunicar ao(à) Denunciante a decisão final adotada, as medidas tomadas ou previstas, bem como a fundamentação da decisão. Esta comunicação será efetuada através do canal seguro utilizado para a denúncia.

Caso decorrido o prazo de três meses o(a) Denunciante não tenha recebido qualquer comunicação, assiste-lhe o direito de recorrer a um canal de denúncia externa, nos termos legalmente previstos.

Abaixo, a síntese dos prazos de apuração e o fluxo que a denúncia percorre.

Em qualquer caso, as denúncias serão documentadas e arquivadas em ambiente seguro, confidencial e com garantia de acesso virtual e/ou físico somente a pessoas autorizadas.

Nos casos em que houver processo de investigação, os documentos (como registo, recebimento, investigação e resolução da denúncia) serão mantidos em arquivo original, em ambiente seguro, confidencial e com garantia de acesso virtual e/ou físico somente a pessoas autorizadas, durante cinco (5) anos.

Apenas o(a) Instrutor(a), ou pessoas que tenham necessidade de tomar conhecimento das informações, desde que autorizadas pelo(a) Instrutor(a), podem aceder aos registos e a qualquer material relacionado com as investigações.

5. ACOMPANHAMENTO

O Canal de Denúncias SISQUAL WFM constitui uma ferramenta de acompanhamento da integridade e da ética na empresa.
Semestralmente, o(a) Instrutor(a) elaborará Relatório com a consolidação das denúncias, com a quantidade de denúncias registadas, analisadas, investigadas e tratadas, acompanhado ainda da descrição resumida do trâmite para apuração dos factos.

Os temas recorrentes no Canal de Denúncias serão tratados com ações mitigadoras, formação, consciencialização e adoção de medidas corretivas.

Em caso de baixa adesão ao Canal de Denúncias (pouco volume, alto volume de meros inconformismos ou "denúncias" sobre produtos/qualidade que deveriam ser reportadas a outros canais), serão realizadas novas ações de divulgação do Canal de Denúncias e formação sobre a diferença dos meios de comunicação. Poderão também ser avaliadas novas formas e meios de disponibilidade do Canal de Denúncias.

6. FORMAÇÕES

As formações de divulgação e compreensão do Canal de Denúncias farão parte do Plano anual de formações da SISQUAL WFM. A periodicidade será definida de acordo com a necessidade ou após alterações substanciais nas políticas de Compliance da SISQUAL WFM.

A definição dos temas, como anonimato, casos denunciáveis, meios de comunicação, extensão e aplicação das denúncias, será feita de acordo com as avaliações do canal a nível de acompanhamento.

As formações serão adaptadas segundo o público-alvo presente nas sessões.

7. GESTÃO DE MEDIDAS DISCIPLINARES

A previsão e categorização das medidas disciplinares cabíveis, bem como o procedimento de aplicação das mesmas, incluindo definição de responsáveis, seguirão as disposições do Código de Conduta da SISQUAL WFM.

A SISQUAL WFM pauta as suas decisões e ações garantindo ética, integridade, transparência, e profissionalismo no que se refere à gestão de medidas disciplinares dos atos dos seus colaboradores, independentemente da sua posição hierárquica, bem como dos seus parceiros comerciais, representantes e prestadores de serviços em geral.

As medidas disciplinares são sempre aplicadas após apuração detalhada de que o(a) Denunciado(a) agiu contra o Código de Conduta, as leis, a ética, ou quaisquer normas estabelecidas pela SISQUAL WFM.

Na aplicação das medidas disciplinares serão levados em conta:

- A extensão do dano causado;
- Eventual proveito patrimonial obtido pelo(a) Denunciado(a);
- Reincidência da ação objeto da denúncia;
- A natureza/sensibilidade do relato/ação objeto da denúncia.

De maneira geral, as medidas disciplinares podem ser:

- Advertência verbal – o(a) colaborador(a) é advertido(a) verbalmente pelo seu(sua) superior hierárquico(a), de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. Durante a advertência, o(a) superior deve deixar claro que se trata de uma advertência verbal e os motivos que levaram à sua aplicação. Tal ação deve ser, obrigatoriamente, formalizada no processo individual do(a) colaborador(a).
- Advertência escrita – o(a) colaborador(a) é advertido(a) de forma escrita pelo(a) seu(sua) superior hierárquico(a), de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. Durante a advertência, o(a) colaborador(a) assinará o formulário de advertência, no qual constará, de forma clara e objetiva os motivos que levaram à sua aplicação. O documento assinado deve, obrigatoriamente, ser entregue para depósito no processo individual do(a) colaborador(a).
- Suspensão - o(a) colaborador(a) é afastado(a) das suas atividades por um período determinado de tempo, podendo este ter a duração de 1 até 3 dias. A sanção deve ser comunicada ao(à) colaborador(a), de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento. O(A) Denunciado(a) assinará um documento específico, no qual constarão, de forma clara e objetiva, os motivos que levaram à sua aplicação. O documento assinado deve, obrigatoriamente, ser entregue para depósito no processo individual do(a) colaborador(a).
- Demissão por justa causa – a denúncia dará lugar à abertura de um Procedimento Disciplinar com vista ao despedimento com justa causa.
- Outras medidas – o(a) colaborador(a) convocado(a) pelo(a) seu(sua) superior hierárquico(a), de forma privada, respeitosa e sem qualquer exposição ou constrangimento, para participar de treinamento, reciclagem, feedback antes da aplicação da medida de consequência.

8. REVISÃO

A revisão desta Política, assim como dos próprios meios do Canal de Denúncias, ocorrerá anualmente, no mês de julho, podendo haver alterações intercalares, caso se perceba, em sede de acompanhamento, a necessidade de alteração de fluxos, de competências, de prazos, de canais disponíveis, ou mesmo da gestão de medidas disciplinares, entre outros temas.