



ESTABELECIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

1) Importância

Há alguns meios para que a empresa tenha ciência de alguma irregularidade ou ilicitude envolvendo as operações, como, por exemplo: monitoramento do Programa de Compliance, investigações internas, auditorias, e canal de denúncias.

Visto isso, o Canal de Denúncias indubitavelmente aumenta as possibilidades da empresa de ter ciência sobre irregularidades, reduzindo os riscos de impactos mais significativos e ampliando a possibilidade de remediação da situação de forma eficiente. Por isso, se mostra indispensável para alcançar um Programa de Compliance bem estruturado.

2) Procedimentos indicados

Alguns pontos imprescindíveis para um Canal de Denúncias efetivo são:

1. Acesso de todos ao Canal de Denúncias, inclusive ao público externo.
2. Alternativa. Caso haja funcionários ou parceiros que não tenham acesso a computador com internet, deve-se buscar oferecer alternativas às denúncias online.
3. Possibilidade de recebimento de denúncias anônimas, bem como a aplicação de altos padrões de confidencialidade e segurança da informação, especialmente caso o denunciante se identifique.
4. Meios de acompanhamento do andamento da denúncia pelo denunciante. Nesse ponto, em canais de denúncia mais simples, é necessário que o denunciante seja identificado para possibilitar esse acompanhamento.

Nesse sentido, uma sugestão de procedimento seria:



- 1) Designação de componente organizacional responsável pelo recebimento e encaminhamento da comunicação e/ou denúncia, envolvendo as áreas pertinentes para o tratamento da situação a depender do caso. Cada componente organizacional deverá entregar relatório semestral contendo:
 - Número de comunicações recebidas.
 - Natureza das comunicações.
 - Áreas competentes para o tratamento da situação.
 - Prazo de tratamento.
 - Medidas adotadas pela empresa.
- 2) Esses relatórios deverão ser aprovados pela Diretoria da empresa, permanecendo nos registros e à disposição dos Órgãos Fiscalizadores pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos a contar da data de aprovação.
- 3) A Diretoria da empresa deve estar amplamente comprometida com a imparcialidade em suas ações, pautando sempre suas decisões em critérios técnicos e justos, sem constranger ou coagir seus subordinados em qualquer situação. Devendo assegurar que sua equipe conheça e aplique os preceitos do Código, bem como, sendo um exemplo de conduta a ser seguido pelos demais colaboradores.

3) Passo a Passo para o Estabelecimento

Em um primeiro momento, uma sugestão de estabelecimento de Canal de Denúncias, de forma simples e rápida, é através da criação de um email específico e corporativo para tanto, como por exemplo: "canal**denuncias**@payvip.com.br"



No gmail há opção de criação de “Formulários”. Esses formulários são personalizáveis e úteis, podendo ser utilizados como um meio para recolher informações e denúncias.

Nesse sentido, indica-se que a primeira pergunta seja de múltipla escolha, para que o denunciante possa indicar o tema daquela denúncia, possibilitando que haja uma triagem pela pessoa que irá efetivamente apurar e investigar a situação denunciada. Segue um exemplo:

Formulário de Denúncia

O presente formulário visa possibilitar ao denunciante que narre, de forma específica, os fatos que estão sendo denunciados. É de extrema importância que insiram o máximo de informações possíveis para que a apuração seja efetivamente realizada.

Em qual violação a denúncia se enquadra?

Múltipla escolha

- ☐ Assédio
- ☐ Discriminação
- ☐ Fraude
- ☐ Lavagem de Dinheiro e/ou Financiamento do Terrorismo
- ☐ Corrupção
- ☐ Violação à Direitos Humanos
- ☐ Violações Ambientais
- ☐ Conflito de Interesses
- ☐ Outros

Após, sugere-se que a próxima pergunta seja com a opção “parágrafo” de resposta, para que o denunciante possa discorrer sobre a denúncia que está realizando. Uma sugestão:



O que você gostaria de denunciar? Por gentileza, inserir o máximo de informações possíveis.

Parágrafo

Texto de resposta longa

Obrigatória

Ainda, é imprescindível que haja a possibilidade do denunciante não expor sua identidade, permitindo o anonimato. Para tanto, basta acessar: CONFIGURAÇÕES- RESPOSTAS- NÃO COLETAR ENDEREÇO DE EMAIL:

Perguntas Respostas **Configurações**

Configurações

Criar teste
Atribua pontuações, defina as respostas e dê feedback automaticamente.

Respostas
Gerenciar como as respostas são coletadas e protegidas

Coletar endereços de e-mail Não coletar

Enviar aos participantes uma cópia das respostas
É preciso ativar a opção **Coletar endereços de e-mail**. Desativado

Ressalta-se que uma indicação é dar a possibilidade da pessoa denunciante se identificar, caso queira. Para tanto, pode-se criar uma outra



pergunta no Formulário, com parágrafo de resposta, como, por exemplo: "Você gostaria de se identificar? Se sim, qual seu nome completo e email?".

Por fim, basta finalizar o processo e clicar em: ENVIAR FORMULÁRIO, copiando o Link de acesso ao formulário de denúncia para inserir no *site* da empresa, bem como no Código de Ética e outras políticas de Compliance pertinentes:

Enviar formulário

Coletar endereços de e-mail

Não coletar

Enviar via





Link

<https://forms.gle/ZM6s3koE2ZpmkA5w5>

☒ URL curto

Cancelar

Copiar

Nos casos em que a pessoa se identificar, o procedimento mais adequado seria encaminhar um email para a pessoa confirmando a denúncia e questionando se ela gostaria de receber atualizações com relação ao andamento da apuração. Nesse caso, poderia ser um texto como o que segue:

"Bom dia/Boa tarde Prezado(a) [Nome]. Como está?

Recebemos no dia XX/XX/XXXX uma denúncia com sua identificação. Gostaríamos de confirmar se você realizou a presente denúncia e se gostaria de



receber atualizações com relação ao andamento da apuração. O retorno é de extrema importância para que possamos validar a identidade e encaminhar as atualizações. Caso não haja retorno, a denúncia será tratada como anônima e não será possível o acompanhamento. Em ambos os casos, a PAYVIP tratará com sigilo e confidencialidade, resguardando os dados envolvidos em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Aguardamos o retorno,

Atenciosamente.”

Caso a pessoa retorne com a validação, indicamos que encaminhem um email a cada atualização de apuração da denúncia constando a fase na qual a apuração se encontra, como, por exemplo:

- 1. recebimento.*
- 2. triagem realizada.*
- 3. encaminhamento aos responsáveis pela apuração.*
- 4. apuração em curso.*
- 5. resultado.*

Para que esse compartilhamento de informações esteja em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) deve haver a divulgação do mínimo possível dos dados pessoais dos envolvidos, por isso é sugerido que apenas divulguem o andamento dessa apuração como exemplificado acima.

Além disso, indica-se que as informações sobre a apuração sejam armazenadas única e exclusivamente para a finalidade de verificação do ocorrido e tomada de medidas cabíveis, sendo que o prazo indicado de armazenamento é de 5 (cinco) anos. Essas informações podem ser



armazenadas em uma pasta no drive do email criado para o Canal de Denúncias, e apenas pessoas autorizadas poderão ter acesso às informações.

Com o Canal de Denúncias estruturado, é importante que haja o monitoramento deste Canal pelo responsável pelo Compliance da empresa, a fim de estruturar os procedimentos de recebimento e averiguação dos fatos para que seja possível identificar se há meios ou não para instaurar uma investigação interna. Nesse sentido, é importante que tudo seja documentado, através de um relatório, de forma confidencial e segura.

Ainda, é indicado que de forma periódica, as respostas do formulário sejam baixadas através do gmail e encaminhadas para a Alta Administração/Diretoria juntamente com o andamento de cada denúncia, no formato de relatório. Recomenda-se que seja feito esse procedimento ao menos com a periodicidade de 6 (seis) meses.