



GULA DE USO DO CANAL DE DENÚNCIAS

Julho de 2024

ÍNDICE

O que é o PCI	3
O que é uma Denúncia	3
Como comunicar uma Denúncia	4
Acesse a plataforma do PCI	4
Inicie uma nova Denúncia	5
Indique a unidade envolvida na Denúncia	6
Indique as áreas envolvidas na Denúncia	6
Indique as pessoas envolvidas na Denúncia	7
Especifique o período em que ocorreu o Fato Denunciado	7
Relate a Denúncia	8
Anexe os documentos que comprovam a Denúncia	8
Identifique-se, se desejar	9
Defina o seu relacionamento com a empresa	9
Grave a Denúncia	10
Como acompanhar uma Denúncia	12
Consulte a Denúncia	12
Como Complementar uma Denúncia	13
Investigação de uma Denúncia	15
Etapa 1 – Análise da Denúncia Recebida	15
Etapa 2 – Solicitação de Informações Complementares	15
Etapa 3 – Apuração da Denúncia	16
Etapa 4 – Apresentação do Resultado	16
Etapa 5 – Conclusão da Denúncia	16

O que é o PCI

O PCI é uma plataforma web que permite o recebimento de denúncias, em consonância com os requisitos da Lei Anticorrupção, do Programa de Integridade do Ministério Público e do Código Brasileiro de Governança Corporativa, mostrando-se uma ferramenta essencial para quem deseja ter um sistema de Compliance baseado em princípios éticos e morais.

Qualquer pessoa, em qualquer lugar do mundo e por qualquer equipamento com acesso à internet, pode acessar a plataforma e efetuar uma denúncia. Desenvolvido com tecnologia responsiva, pode se adaptar a qualquer equipamento que os usuários estejam usando, facilitando a sua visualização, inclusive com opção para aumentar e reduzir a tela (zoom +/-).

Os usuários do PCI têm a garantia de total anonimato, sigilo e confidencialidade dos dados informados no momento da denúncia e durante todo o processo de apuração dos fatos.

A plataforma permite que informações sejam trocadas entre o denunciante e os apuradores, sem que o denunciante precise se identificar e sem que seja identificado por “artimanhas” no sistema.

O produto permite a personalização de acordo com as indicações de cada cliente e não exige nenhum desenvolvimento por parte dele, a exceção da divulgação e disponibilização de um link de acesso em sua página na WEB.

Todo o sistema roda em ambiente criptografado, administrado pela SP Auditores, e protegido com o que há de mais atual em tecnologia de segurança.

O que é uma Denúncia

Juridicamente, “é o ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e que é suscetível de punição”.

Especificamente para o PCI, é o registro de uma ou mais condutas que não condizem com as leis e regulamentos, nacionais e internacionais, que regem as atividades da SP Auditores, ou que ferem seu Código de Conduta Ética, suas políticas institucionais e/ou suas normas internas.

A denúncia precisa ser comprovada, sendo necessário que o denunciante apresente informações e evidências que permitam a sua apuração.

Como comunicar uma Denúncia

Acesse a plataforma do PCI

Acesse o site da SP Auditores (<https://spauditores.com.br/sobre/etica.html>), por qualquer equipamento que tenha conexão com a internet.

Ao selecionar a opção *REGISTRE OU COMPLEMENTE UMA MENSAGEM*, você será direcionado para o site do PCI, onde poderá registrar sua denúncia e ler a Política de Privacidade e os Termos de Uso da plataforma.

A opção *ACOMPANHE O TRATAMENTO DA SUA MENSAGEM* deve ser utilizada após o registro da denúncia, para o acompanhamento do andamento da investigação.

Na mesma página, é possível fazer o download do Código de Conduta Ética, da SP Auditores.

Inicie uma nova Denúncia

Selecione a opção *Denúncia*.

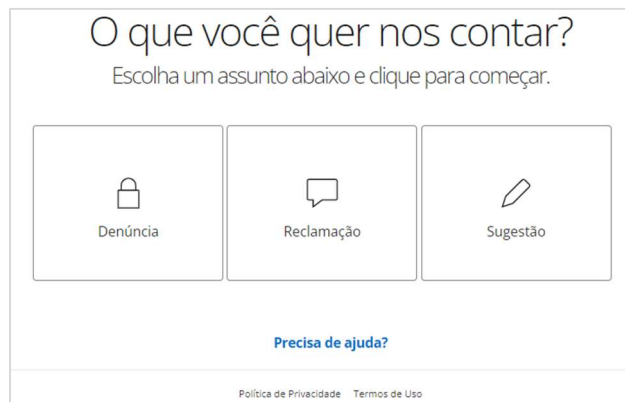


Figura 1

A seguir, será apresentada um pop-up, onde deve ser escolhida a opção **Começar agora**, na coluna *Enviar uma nova Denúncia*.

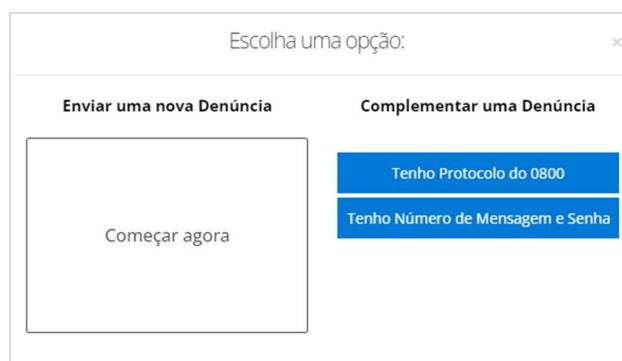


Figura 2

Na próxima tela, é necessário que concorde com a **Política de Privacidade** e com os **Termos de Uso** do PCI, para poder prosseguir. Os links para acesso aos documentos estão disponíveis antes do texto explicativo.

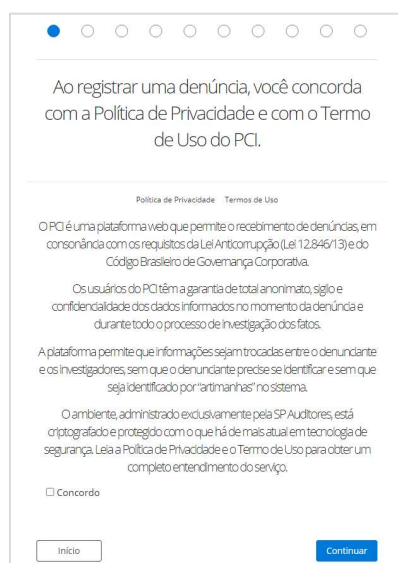


Figura 3

Para prosseguir, assinale o campo **Concordo** e clique em **Continuar**.

Indique a unidade envolvida na Denúncia

Selecione um ou mais locais onde o fato denunciado está ocorrendo, ocorreu ou ocorrerá. Em seguida, clique em **Continuar**.

Figura 4

Indique as áreas envolvidas na Denúncia

Clique no nome das áreas para expandir a relação e selecione àquelas onde o fato denunciado está ocorrendo, ocorreu ou ocorrerá.

Figura 5

Se não encontrou a área, use o campo **Não encontrou?** para informar o nome da área, como a conhece. Em seguida, clique em **Continuar**.

Indique as pessoas envolvidas na Denúncia

Informe o nome da pessoa envolvida com o fato denunciado. É possível informar até quatro nomes, um em cada caixa. Se tiver conhecimento de mais pessoas envolvidas, informe os quatro principais envolvidos aqui e deixe para informar os demais no detalhamento da denúncia. Em seguida, clique em [Continuar](#).

Qual o nome da(s) pessoa(s) envolvida(s)?

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

Figura 6

Especifique o período em que ocorreu o Fato Denunciado

Essa informação é muito importante para a pesquisa de informações e não deve ser deixada em branco.

Informe a data, ou intervalo de datas, de ocorrência do fato denunciado. Se já ocorreu, informe a data de início e de término, mesmo que sejam iguais (mesmo dia). Se ainda ocorre, informe a data de início e deixe a data de término em branco. Se irá ocorrer, informe as datas futuras. Em seguida, clique em [Continuar](#).

Qual a data ou período que ocorreu, ocorre ou ocorrerá o fato?

Figura 7

Relate a Denúncia

Descreva o fato com o máximo de detalhes possível, mencionando apelidos, datas, horários, outras pessoas envolvidas, testemunhas, canais de comunicação, links de internet, fontes de informação, sistemas envolvidos, materiais, veículos etc. Toda informação, por mais simples que seja, ajudará muito na apuração dos fatos. Não existe limitação de tamanho para a mensagem.

Observe que o campo onde deve ser digitado o texto apresenta um tracejado no canto inferior direito. Posicionando o cursor nesse tracejado é possível aumentar o tamanho do campo, aumentando o campo de visão.

Se possuir arquivos, vídeos, áudios, fotos que possam ajudar na apuração, poderá anexá-los à denúncia no próximo passo.

Figura 8

Em seguida, clique em **Continuar**.

Anexe os documentos que comprovam a Denúncia

Nesta tela, é possível anexar qualquer tipo de documento que tenha em seu poder e que possa ajudar na apuração da denúncia.

Figura 9

Anexe, um de cada vez, os arquivos PDF, Powerpoint, Excel, Word, TXT, ZIP, RAR etc., vídeos, áudios e fotos que possam ajudar na apuração. Somente não é possível anexar arquivos executáveis, mesmo que tenham sido “zipados”.

Clique no botão + (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

Identifique-se, se desejar

Como já mencionado, as informações registradas no PCI são tratadas com o máximo de sigilo e confidencialidade, preservando primordialmente a identidade do denunciante.

Assim, a identificação do denunciante é opcional, exceto em situações de bullying, assédio moral e assédio sexual. Nesses três casos, por força da Lei, o denunciante precisa ser a vítima, pois não é possível fazer a apuração sem o seu consentimento e sem uma interlocução direta. E é preciso que informe um telefone para contato.

Mesmo assim, tais informações serão de uso exclusivo dos auditores da SP Auditores, não sendo divulgadas a não ser que a vítima autorize expressamente. Para prosseguir, identificando-se ou não, clique em **Continuar**.

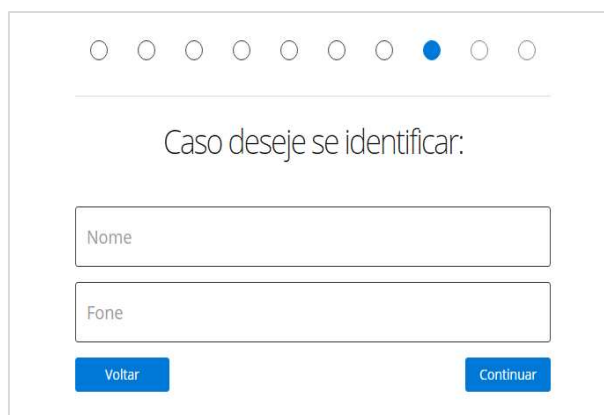


Figura 10

Defina o seu relacionamento com a empresa

A definição do tipo de relacionamento entre a empresa e você é importante para determinar o grau de impacto da denúncia no ambiente social e profissional.

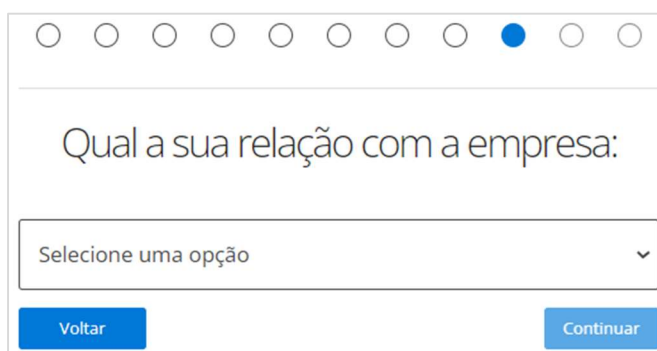
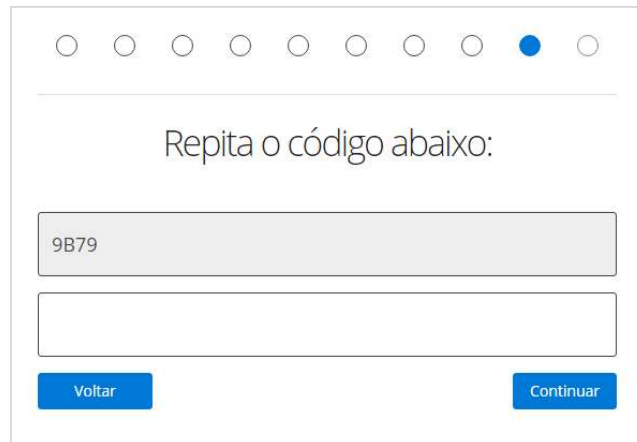


Figura 11

Grave a Denúncia

Para gravar, serão apresentadas duas telas.

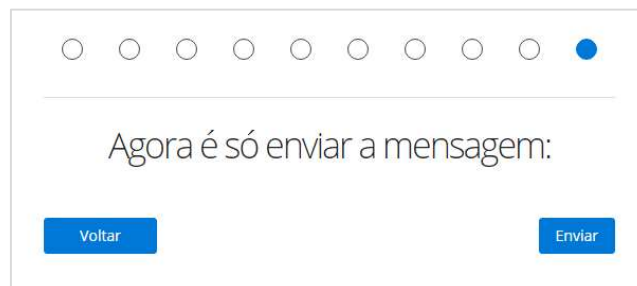


A interface de usuário para a etapa de repetição de código. No topo, há uma barra de progresso com dez círculos, o décimo sendo preenchido com azul. Abaixo, o texto "Repita o código abaixo:" precede dois campos de entrada. O primeiro campo contém o código "9B79". O segundo campo está vazio. Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

Figura 12

Após repetir o código no campo inferior, clique em **Continuar**.

O passo a seguir é o último, antes da geração do protocolo. Se desejar incluir ou alterar algo nas telas anteriores, utilize o botão **Voltar** para retroceder até o ponto que deseja rever.



A interface de usuário para a etapa final de envio da mensagem. No topo, há uma barra de progresso com dez círculos, o décimo sendo preenchido com azul. Abaixo, o texto "Agora é só enviar a mensagem:" precede dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Enviar" à direita.

Figura 13

Se estiver tudo certo, clique em **Enviar**.

Pronto. Este é o seu protocolo de gravação. Nele, constam o número da sua mensagem e a respectiva senha.



Figura 14

NÃO PERCA ESSE PROTOCOLO! O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações e, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda de acesso à denúncia.

O botão **Salvar** permite a impressão do protocolo. Depois, clique em **Sair**.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua denúncia. Guarde-os com cuidado e nunca ceda a outra pessoa.

Não deixe de retornar à plataforma, no dia seguinte à data indicada no protocolo, para consultar o andamento da apuração e verificar se há a necessidade de complementar o relato com mais informações.

Como acompanhar uma Denúncia

Após o registro da denúncia, inicia-se o processo de análise do conteúdo para determinar se as informações recebidas são suficientes para a apuração da denúncia. Se não for, será feita uma solicitação de complementação, com perguntas direcionadas para cada situação relatada.

Essa solicitação ocorre até a meia-noite, no horário de Brasília-BR, da data informada no seu protocolo, e precisa ser respondida em, no máximo, 45 dias corridos.

Se a solicitação não for respondida dentro desse prazo, a denúncia pode ser finalizada por ausência de informações que permitam a apuração da denúncia.

De qualquer forma, utilize a opção de consulta regularmente para acompanhar o andamento e identificar se foi feito algum informativo sobre a apuração.

Consulte a Denúncia

Siga os passos descritos na página 4 para acessar o PCI e selecione a opção *ACOMPANHE O TRATAMENTO DA SUA MENSAGEM*.

Na tela apresentada, selecione a informação de acesso que recebeu ao registrar a denúncia. Se usou a plataforma na internet, você tem um NÚMERO DE MENSAGEM E SENHA. Se usou o 0800, você tem um PROTOCOLO.



Figura 15

Em seguida, clique em **CONSULTAR** para acessar o extrato de acompanhamento da sua denúncia.

A tela apresentada é atualizada durante todo o processo de apuração, para que o denunciante possa acompanhar os prazos e atividades e, também, como forma do investigador se comunicar com o denunciante.

Sempre que for feito um comunicado, a tela apresentará o botão **Clique Aqui** na coluna relacionada a ele. Clique nesse botão para ter acesso ao comunicado.

Para visualizar todos as colunas da tela, utilize a barra de rolagem horizontal, que permite o deslocamento para a direita e a esquerda.

Como Complementar uma Denúncia

A complementação de uma denúncia pode ocorrer, a qualquer momento, por iniciativa do denunciante, sempre que este desejar passar novos dados e documentos ou fazer algum questionamento, e por solicitação do investigador, quando este necessitar de mais informações para continuar a apuração da denúncia.

Neste último caso, ao consultar a denúncia, o denunciante visualizará uma marcação vermelha informando a necessidade de complementação, conforme a figura abaixo.

Número da Mensagem	Reclassificado pela SP	Mensagem enviada como	Complemento	Informativo	Data prevista de finalização	Conclusão	Observações Conclusão
IVDL	Aguardando análise	Denúncia	Clique aqui	Nada à informar	31/01/2021	Aguardando análise	Aguardando análise

Figura 16

Para complementar, siga os passos descritos na página 4 para acessar o PCI e selecione a opção **REGISTRE OU COMPLEMENTE UMA MENSAGEM**.

Em seguida, selecione a opção **Denúncia** (figura 3). Na tela seguinte, selecione, na coluna **Complementar uma Denúncia**, a opção correspondente a informação de acesso que recebeu ao registrar a denúncia. Se usou a plataforma na internet, você tem um NÚMERO DE MENSAGEM E SENHA. Se usou o 0800, você tem um PROTOCOLO. Digite a informação e clique em **Entrar**.

Escolha uma opção:

Enviar uma nova Denúncia	Complementar uma Denúncia
Começar agora	<p>Tenho Protocolo do 0800</p> <p>Tenho Número de Mensagem e Senha</p>

Figura 17

Aqui também é preciso concordar com a **Política de Privacidade** e com os **Termos de Uso** da plataforma, antes de prosseguir.

Na tela seguinte, o denunciante pode relatar as informações complementares. Da mesma forma que o campo para registro da denúncia, o campo para complementação não tem limitação de caracteres e pode ser expandido para aumentar a visualização.

Digite a(s) resposta(s) do complemento:

Início Continuar

Figura 18

Após digitar as informações complementares, o denunciante poderá anexar novos documentos e, se desejar, também se identificar.

Ao final, para gravar o complemento, o denunciante deverá repetir os mesmos passos que realizou no momento da inclusão da denúncia.

É importante ressaltar que o prazo para análise preliminar da denúncia é reajustado a cada complementação, de forma que o investigador tenha tempo suficiente para validar as informações sem comprometer o prazo de apuração.

Investigação de uma Denúncia

Todo o processo de apuração da denúncia é executado pela SP Auditores, uma empresa de auditoria independente, que conta com toda a isenção e autonomia necessária para a apuração.

O processo possui 5 etapas:

Denunciante	SP Auditores				Comitê PCI
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
Inclusão da Mensagem	Análise Preliminar	Complementação de Dados	Apuração dos fatos e apresentação do resultado		Conclusão
	Duração: até 20 dias	Duração: até 30 dias	Duração: até 120 dias		

Etapa 1 – Análise da Denúncia Recebida

Após a inclusão da denúncia, o investigador tem um prazo de, até, 20 dias corridos para analisar o relato apresentado e a documentação anexada, determinando se as informações são claras e suficientes para que se inicie a apuração.

No caso de serem insuficientes, o investigador elabora uma solicitação de complementação de informações onde faz perguntas específicas sobre as informações que precisam ser fornecidas pelo denunciante.

Duração da etapa: até 20 dias corridos.

Etapa 2 – Solicitação de Informações Complementares

Essa é uma etapa não obrigatória, dependente da análise preliminar do investigador.

Uma vez que o investigador faça essa solicitação, o denunciante terá o prazo de 30 dias corridos para responder os questionamentos e/ou enviar documentos adicionais.

Na hipótese de a resposta ainda ser insuficiente para permitir a apuração, o investigador poderá solicitar novas complementações, até que entenda que tem todos os dados necessários.

Caso o denunciante não responda a uma solicitação de complementação, após o esgotamento do prazo, a denúncia será finalizada, sem apuração, com o status *Informações Insuficientes para Apuração*.

Caso o denunciante responda a solicitação, mas sem que se obtenham dados suficientes para se iniciar a apuração, a denúncia será finalizada, sem apuração, com o status *Informações Insuficientes para Apuração*.

Existindo informações suficientes, o investigador dará continuidade no processo, iniciando a fase de apuração.

Duração da etapa: até 30 dias corridos, para cada solicitação de complementação realizada.

Etapa 3 – Apuração da Denúncia

Nesta etapa, o investigador busca evidências que comprovem, ou não, os fatos apontados na denúncia, tendo em vista, sempre, que as identidades do denunciante e do(s) envolvido(s) devem ser preservadas acima de qualquer necessidade.

Os dados são obtidos da forma mais idônea possível, pelo investigador, buscando-os diretamente nos sistemas da SP Auditores. Se for inevitável, apenas serão envolvidas as pessoas absolutamente essenciais para permitir a apuração.

Mesmo existindo documentos fornecidos pelo denunciante, estes precisam ser comprovados quanto a exatidão e veracidade dos dados, garantindo-se a qualquer um dos envolvidos o princípio da presunção de inocência.

Etapa 4 – Apresentação do Resultado

Uma vez finalizada a apuração de uma denúncia, é feita uma reunião com o Comitê do PCI, constituído de acordo com a Política de Compliance, onde são apresentados os documentos e evidências que comprovam, ou não comprovam, a denúncia. Os resultados possíveis são três:

- Não Procede → Não há indicações conclusivas que demonstrem que as pessoas envolvidas na denúncia agiram contra a Lei ou contra as políticas e normas da SP Auditores.
- Procede Parcial → Alguns pontos da denúncia foram comprovados.
- Procede → A denúncia foi comprovada em sua totalidade.

Independentemente do resultado obtido, serão feitas recomendações para melhoria dos processos abordados em uma denúncia. Por exemplo, mesmo se uma denúncia for considerada como NÃO PROCEDE, a análise dos fatos pode apontar para uma ou mais oportunidades de melhorias.

No caso do resultado ser PROCEDE PARCIAL ou PROCEDE, além das recomendações de melhorias, também são sugeridas as sanções, sempre que se aplicarem.

Etapa 5 – Conclusão da Denúncia

A conclusão da denúncia na plataforma PCI ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do PCI e depois da aplicação de qualquer sanção que tenha sido aprovada.

Duração das etapas 3, 4 e 5: até 120 dias corridos, na soma total. Se vier a ocorrer alguma circunstância que ocasione um aumento nesse prazo, o denunciante receberá um informativo explicando as razões.