

## PROCEDIMENTO CANAL DE DENÚNCIAS

### OBJETIVO E ÂMBITO

O **Canal de Denúncias**, acolhe o reporte de más práticas e/ou práticas duvidosas sobre matérias previstas na legislação.

A este canal podem recorrer todos os colaboradores, clientes, fornecedores ou outras partes interessadas.

Na VIBOREL queremos que todos se sintam seguros em comunicar, de forma consciente e ponderada, quaisquer condutas ou situações de que tenham conhecimento e que possam constituir irregularidades ou ser eticamente censuráveis.

Acreditamos que atuar de forma ética e respeitando as normas é a única forma de melhor servir os nossos clientes e, para apoiar essa missão, disponibilizamos um novo canal de comunicação de irregularidades, o **Canal de Denúncias**.

Esta política tem assim como objetivo descrever a comunicação de irregularidades e aplica-se a todas as empresas e colaboradores da VIBOREL.

### DESCRIÇÃO (Métodos, Critérios e Responsabilidades)

O **Canal de denúncias** é um canal seguro e confidencial para questões, preocupações ou para reportar infrações no âmbito do **Código de Ética e Conduta da VIBOREL**.

Identificar e reportar eventuais violações da lei ou do Código de Ética e Conduta é crucial para a VIBOREL.

As comunicações feitas através do Canal de denúncias podem abordar qualquer assunto especificado no Código de Ética e Conduta, incluindo possíveis infrações aos direitos humanos, tais como assédio ou discriminação, ou atos de fraude e corrupção.

As denúncias no Canal de denúncias são recebidas em nome da VIBOREL, pelo Gestor do Canal de denúncias, o qual assegurará o seu tratamento de forma confidencial.

Assim, caso haja conhecimento de alguma situação, que não seja ética ou incumpridora de normas legais ou internas, deve ser reportada/partilhada.

*Nota:* Este canal não se destina, não reencaminha e nem aceita reclamações ou questões de apoio ao cliente.

### Comunicação e Tratamento de Denúncias

#### 1. Como utilizar o Canal de Denúncias:

Existem 2 meios disponíveis:

- **Por Email, para o endereço [canaldedenuncia@viborel.pt](mailto:canaldedenuncia@viborel.pt)**

- **Por Correio, para o seguinte endereço postal:**

VIBOREL SA

A/C: Gestor do Canal de Denúncia

Rua Manuel António Rodrigues, N° 6, Arm. B

2790-099 Carnaxide

As denúncias e as reclamações internas deverão ser redigidas de forma clara, objetiva e concisa, descrevendo os factos que motivam a denúncia.

É importante, fornecer o máximo de informação possível relativamente à preocupação / denúncia e conter os dados necessários para se poder levar a cabo a análise dos factos denunciados. Assim, as comunicações recebidas deverão incluir a seguinte informação:

- Exposição clara e detalhada dos factos;
- Identificação clara e detalhada da área ou departamento em que tenham tido lugar os factos denunciados;
- Identificação das pessoas envolvidas no comportamento denunciado ou com conhecimento do mesmo;
- Momento em que ocorreu ou ainda ocorre o facto;
- Quantificação, sempre que seja possível, do impacto do facto denunciado na sociedade, área ou departamento.
- Anexar, sempre que possível, documentos, arquivos ou outra informação que se julgue relevante para a avaliação e resolução da denúncia.

O Canal de denúncias não deverá ser utilizado para a submissão de pedidos de informação ou outras mensagens não enquadráveis nas categorias de denúncia.

Perante a lei, são consideradas infrações, atos ou omissões de assuntos que dizem respeito a:

- Contratação pública;
- Serviços, produtos e mercados financeiros;
- Segurança e conformidade dos produtos;
- Segurança dos transportes;
- Segurança dos alimentos para consumo humano ou animal;
- Saúde e bem-estar humano ou animal;
- Proteção do ambiente;
- Saúde pública;
- Defesa do consumidor;
- Proteção da privacidade e dos dados pessoais;
- Segurança da rede e dos sistemas de informação;
- Prevenção do branqueamento de capitais;
- Financiamento do terrorismo.

Além disso, qualquer atitude institucional de carácter violento, abusivo, ou relacionado ao crime organizado económico-financeiro também se enquadra na lista de transgressões passíveis de denúncia.

O Canal de Denúncias não substitui a obrigatoriedade de denúncia nos casos e nos termos que a lei penal e processual penal o determine.

Qualquer comunicação pode ser feita de forma anónima ou identificada, sendo sempre tratada de forma confidencial, estando em conformidade com o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações e com a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da VIBOREL.

## 2. Resposta às Denúncias

As denúncias rececionadas serão registadas e, após análise e tratamento, mantidas em arquivo, sendo atribuída uma referência a cada denúncia, para criar o respetivo processo. Essa referência será utilizada em todas as respostas relacionadas com a comunicação original (denúncia).

## 3. Metodologia de Tratamento das Denúncias

O Gestor do Canal de Denúncias da VIBOREL é responsável pela receção e tratamento das comunicações feitas através do respetivo canal.

Qualquer comunicação feita através do Canal de Denúncias é tratada de forma confidencial e o seu Gestor é obrigado a manter o conteúdo confidencial.

Após tomar conhecimento de qualquer denúncia, o Gestor do Canal de Denúncias da VIBOREL investigará, tratará e comunicará ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.

A VIBOREL não irá tolerar atos de retaliação contra qualquer pessoa que, de boa-fé, tenha reportado factos considerados como estando em violação do Código. É dever de todos os colaboradores, particularmente dos líderes, assegurar o cumprimento diário deste compromisso para com os denunciantes.

Qualquer ato ou ameaça de retaliação será considerado uma violação do Código de Ética e Conduta, e a pessoa responsável será sujeita a medidas punitivas e corretivas adequadas.

Apenas o Gestor do Canal de Denúncias tem acesso à caixa de correio e ao correio postal enviado para o Canal e está obrigado a manter a confidencialidade do conteúdo.

Este canal não se destina a questões de apoio ao cliente, pelo que não reencaminha e nem aceita reclamações ou questões desse teor, devendo responder para contactar os meios para esse fim.

## 4. Prazos para Tratamento de Denúncias

Caso o denunciante se identifique ser-lhe-á dada uma resposta por escrito ou através de reunião (nos casos em que tal seja solicitado), nos seguintes prazos:

- **No prazo de 7 dias** – notificação da receção da denúncia;
- **No prazo de 3 meses**, a contar da data da receção da denúncia – comunicação ao denunciante das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia, acompanhada da respetiva fundamentação; • Se o denunciante requerer que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada (o que pode fazer a qualquer momento), esta deve ser efetuada **no prazo de 15 dias** após conclusão da análise.

<b>FLUXOGRAMA PRINCIPAIS ATIVIDADES</b>	<b>OU Responsáveis</b>	<b>Ações Principais</b>	<b>Calendário</b>
<b>Atividade</b>			
<b>1. Comunicação e partilha da denúncia no Canal de Denúncias</b>	Denunciante	- Envio da denúncia através dos meios disponíveis: por email ou correio	N/A
<b>2. Receção e tratamento das denúncias no Canal de denuncias</b>	Gestor do Canal de Denúncias	- Registo, investigação, tratamento e comunicação ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação	- 7 dias: notificação da receção da denúncia; - 3 meses, a contar da data da receção da denúncia: comunicação das medidas previstas; - 15 dias após conclusão da análise: se o denunciante requerer a comunicação da mesma