



Procedimento
Canal de
Denúncias
Grupo CESCE

	Canal de Denúncias
	Âmbito: Global, Geral, Conta Própria e Conta do Estado
Pro238	Proprietário: Comité do Código Ético

Os canais internos de denúncia são uma ferramenta eficaz para detetar irregularidades que passariam despercebidas por outros controles, ainda que necessitem de cumprir medidas técnicas e jurídicas que possam garantir os direitos dos afetados.

LEGISLAÇÃO EM VIGOR

A legislação atual estabelece a necessidade de contar com um canal de denúncias dentro do esquema de prevenção penal, ponto no qual insistem as diretrizes da Direção Geral do Património do Estado no cumprimento dos requisitos do Código Penal. Reunidos implicitamente na LOSSEAR (lei de ordenação, supervisão e solvência das entidades seguradoras e resseguradoras), na transposição dos conceitos de governo da Diretiva Europeia de Solvência II.

- **Código Penal:** requisitos necessários dos modelos de prevenção e mitigação dos delitos:

Obrigação de informar de possíveis riscos e incumprimentos ao organismo responsável por vigiar o funcionamento e cumprimento do modelo de prevenção. Dever-se-á impor a toda a organização a obrigação de denunciar perante o órgão correspondente, para o qual dever-se-á habilitar um procedimento e canais de denúncias correspondentes.

- **Guia de prevenção de riscos penais** (Direção Geral de Património do Estado):

É imposta a obrigação de informar de possíveis riscos e incumprimentos, indicando o requisito de estabelecer canais de denúncia.

- **LOSSEAR**

Artigo 66. Sistema de gestão de riscos, avaliação interna de riscos e solvência, sistema de controlo interno e funções do sistema de governo.

“As entidades seguradoras e resseguradoras estabelecerão um sistema eficaz de gestão de riscos que compreenderá as estratégias, os processos e os procedimentos de informação necessários para identificar, medir, vigiar, gerir e notificar de forma contínua os riscos aos que, a nível individual e coletivo, estejam ou possam estar expostas, e suas interdependências.”

“Este sistema contemplará procedimentos administrativos de contabilidade, de uma estrutura adequada, de mecanismos apropriados de informação a todos os níveis da entidade e de uma função de verificação do cumprimento.”

	Canal de Denúncias
	<i>Âmbito:</i> Global, Geral, Conta Própria e Conta do Estado
Pro238	<i>Proprietário:</i> Comité do Código Ético

CANAL DE DENÚNCIAS DO GRUPO CESCE

- **Alcance**

Constitui-se como o canal para que todos os empregados do Grupo CESCE, incluindo os das filiais da América Latina, bem como aqueles que mantêm uma relação contratual com as diferentes companhias do Grupo (agentes, clientes, fornecedores, etc.) e qualquer outro grupo de interesse, possam informar a respeito dos incumprimentos relacionados com os princípios e valores do Grupo CESCE reunidos nos seus respetivos códigos éticos.

- **Canal**

Será estabelecido como canal para comunicar qualquer incidência um endereço de correio eletrónico (gestion.responsable@grupocesce.es), com acesso restringido ao responsável do canal -Chefe da Unidade de Riscos Empresariais do CESCE- e, no caso de ausência deste, delegar-se-á um dos membros do Comité do Código Ético.

Facultar-se-á a sua acessibilidade, introduzindo uma entrada fácil na intranet e na página web das companhias do Grupo CESCE.

Dever-se-á garantir o exercício dos direitos outorgados pela LOPD, especialmente, face ao denunciado, os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição. Em nenhum caso dever-se-á identificar ao denunciante como consequência do exercício do direito de acesso por parte do denunciado.

A natureza do sistema de denúncias internas prevê que possam ser objeto de tratamento dados especialmente protegidos, o que implicaria a necessidade de implementar medidas de segurança a alto nível.

- **Anonimato**

Não serão analisadas as denúncias anónimas. Seguir-se-ão os requisitos atuais da Agência Espanhola de Proteção de Dados em aplicação do princípio de exatidão.

É obrigatório facultar o nome e apelidos e, voluntariamente, outros dados de identificação por parte do denunciante, bem como uma direção de correio eletrónico para contacto.

	Canal de Denúncias
	<i>Âmbito:</i> Global, Geral, Conta Própria e Conta do Estado
Pro238	<i>Proprietário:</i> Comité do Código Ético

- **Confidencialidade**

Será garantida a confidencialidade total do denunciante, do denunciado e de outras pessoas que possam estar relacionadas, bem como do conteúdo da denúncia.

- **Ausência de represálias**

Será garantida a ausência de represálias de qualquer tipo por denúncias que sejam enviadas de boa fé, devendo contar o denunciante com indícios razoáveis para sustentar a mesma.

Da mesma forma, qualquer denúncia falsa poderá dar lugar a ações por parte da Companhia contra o denunciante.

- **Informação**

A pessoa que interpôs a denúncia será informada de maneira precisa e pormenorizada sobre as decisões que foram adotadas.

Serão estabelecidos os procedimentos que garantam a confidencialidade das denúncias apresentadas e das demais informações registadas no sistema de denúncias.

Será limitado o acesso ao conteúdo das denúncias aos utilizadores que realizem a investigação, os quais deverão assinar um compromisso para reforçar a confidencialidade.

Em nenhum caso o denunciado será informado da identidade do denunciante.

Será estabelecido um sistema de registo de acessos ao sistema de denúncias.

Os sistemas de gestão de informação garantirão a confidencialidade, e permitirão dispor da rastreabilidade das ações executadas. Não será possível a eliminação de nenhum registo realizado, sem prejuízo do devido cancelamento dos dados de acordo com o disposto na LOPD.

- **Proteção de dados pessoais**

Em cumprimento do previsto na Lei Orgânica 15/1999, de 13 de dezembro, de Proteção de Dados de Caráter Pessoal e da sua normativa de desenvolvimento, os dados de caráter pessoal que no seu caso possam estar incluídos na denúncia, serão integrados num ficheiro de titularidade da CESCE, S.A. que cumpre com as medidas de segurança legalmente exigidas.

O objetivo do tratamento é gerir e analisar as correspondentes denúncias de incumprimentos ou irregularidades dos princípios e valores do Código Ético da CESCE. O nosso canal de denúncias é comum às empresas do GRUPO CESCE, pelo qual os citados dados de caráter pessoal poderão ser cedidos às sociedades filiais da CESCE no caso de ser necessário para a investigação, análise e/ou resolução da denúncia.

Igualmente, poder-se em qualquer momento, exercer o direito de acesso, retificação, cancelamento e oposição que legalmente correspondem-lhe, mediante carta à atenção do Chefe da Unidade de Riscos Empresariais para a calle Velázquez, nº 74 de Madrid ou para o email gestion.responsable@grupocesce.es.

- **Independência:**

Garante-se a independência relativamente aos diferentes órgãos de decisão das Companhias.

O canal de denúncias do Grupo CESCE será gerido pela Unidade de Riscos Empresariais da CESCE, o qual reporta diretamente à Presidência, à Comissão Delegada de Auditoria e Controlo e ao Conselho de Administração do CESCE.

- **Comunicação e formação:**

É necessário fornecer informação prévia, precisa e inequívoca sobre a existência do canal de denúncias. Dever-se-á informar especificamente da existência, objetivo e funcionamento do sistema, os destinatários das denúncias e sobre o exercício dos direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição ao tratamento outorgados pela LOPD.

O Comité de Código Ético coordenará e controlará as ações de comunicação e formação necessárias para garantir que todas as pessoas da organização conhecem a sua existência e a sua forma de trabalhar.

Sob o mesmo critério, dever-se-á obter evidências pormenorizadas de que todos os empregados receberam tal informação.

Serão realizadas ações para que todos os colaboradores (grupos de interesse) das companhias do Grupo CESCE tenham conhecimento deste canal.

As Companhias do Grupo que atualmente tenham realizado alguma das ações indicadas, deverão garantir que as mesmas cumpram com os requisitos estabelecidos ao nível do Grupo.

- **Reportar**

O Chefe da Unidade de Riscos Empresariais da CESCE informará, respeitando a confidencialidade, a Presidência, o Comité de Direção e a Comissão de Auditoria e Controlo da CESCE sobre as gestões realizadas dentro das funções deste canal.

Igualmente, informará os órgãos de decisão das companhias do Grupo CESCE sobre os processos, nos quais a denúncia seja relativa a essa companhia.

- **Gestão de situações discriminatórias ou prejudiciais dos direitos dos trabalhadores**

Atualmente, várias Companhias do Grupo dispõem de um procedimento específico de denúncia e gestão de situações discriminatórias ou prejudiciais dos direitos dos trabalhadores que, a priori, poderia ser introduzido no canal de denúncias.

No entanto, devido à sua especificidade, bem como à sua transcendência na área laboral e dos direitos dos trabalhadores, considera-se conveniente manter o procedimento de situações discriminatórias naquelas Companhias que, na data, disponham do mesmo, sendo um procedimento independente do Canal de Denúncias e, pelo que, se redirecionará qualquer comunicação que se receba no Canal de Denúncias ao Diretor de RH da Companhia à que afete e vice-versa.

Sem prejuízo, que sempre se cumpra a devida confidencialidade, se reportará a informação ao Chefe de Unidade de Riscos Empresariais da CESCE sobre as denúncias empreendidas e a sua correspondente análise e resolução.

- **Prazos**

Os prazos indicados no procedimento são referentes a dias úteis conforme o calendário de Madrid, Espanha

PROCEDIMENTO

I. FASE DE COMUNICAÇÃO

Comunicação

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	<p>Será disponibilizado um endereço de correio/entrada comum a todas as companhias no website e na intranet para a comunicação da denúncia: gestion.responsable@grupocesce.es que será gerido de forma unipessoal pelo Chefe de Unidade de Riscos Empresariais.</p> <p>A denúncia incluirá as seguintes referências:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nome do denunciante e BI (ou similar).2. Companhia à qual pertence.3. Dados de contacto: telefone, email, etc.4. Conteúdo da denúncia, onde deverão estar descritos de maneira pormenorizada e precisa os factos denunciados, a Companhia/área afetada e a data ou período de comissão e os possíveis responsáveis. Da mesma forma, o denunciante poderá acompanhar as evidências que disponha. <p>Todos os pedidos ou comunicações serão tratadas de forma confidencial.</p> <p>Será garantida a segurança do canal e o registo correto das comunicações recebidas.</p>

Comunicação - Recepção

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	<p>Dentro dos 3 dias úteis seguintes à receção da denúncia, proceder-se-á a confirmar a receção da mesma, informando o denunciante através da direção facultada por ele, como dados de contacto.</p>

Pressupostos de discriminação ou tratamento prejudicial

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	<p>Existindo um procedimento específico, remeter-se-á, num prazo não superior a 3 dias úteis, a denúncia recebida por este canal à Direção de RH da Companhia afetada.</p> <p>Será remetida, nesse mesmo prazo, a notificação ao denunciante de que a sua denúncia será redirecionada.</p> <p>Informar-se-á ao Chefe de Unidade de Riscos Empresariais do ato da análise e resolução efetiva do processo que se analisa pela Direção de RH da Companhia afetada.</p>

Informação ao Comité do Código Ético

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais do CESCE.	<p>Informar-se-á nos mesmos prazos ao Comité do Código Ético da receção das denúncias recebidas.</p>

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Comité do Código Ético	<p>Em todas as fases do procedimento, o denunciante, o denunciado ou qualquer pessoa relacionada com o processo poderá solicitar informação sobre o mesmo ao Comité do Código Ético.</p>

II. FASE DE ANÁLISE

É estabelecido um prazo máximo de 5 dias úteis a partir da receção da denúncia para a sua análise, com o objetivo de determinar a sua admissão para análise e gestão.

Análise da denúncia

Responsável	Ação
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais.	<p>Será realizada a análise preliminar da denúncia, com o objetivo de avaliar se será efetuada a sua análise.</p> <ol style="list-style-type: none"> Com efeito, são causas de recusa da denúncia as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> Denúncias anónimas. Denúncias recebidas por um canal diferente ao estabelecido neste procedimento (verbal, telefónico, etc.). Quando o conteúdo da denúncia não implicar um incumprimento dos princípios e valores definidos no Código Ético. Factos manifestamente infundados. Inexistência de indícios razoáveis para suportar a mesma Descrição dos factos de forma genérica, imprecisa ou indefinida. Antes da recusa de uma denúncia por esta causa, o Chefe de Unidade de Riscos Empresariais, comunicará ao denunciante as falhas da sua denúncia e concederá um prazo de 5 dias úteis para que esclareça, precise ou especifique devidamente os factos aos quais se refere. Em caso de não se retificar tais falhas no prazo estabelecido, proceder-se-á à recusa da referida denúncia. <p>No caso de recusa, informar-se-á o denunciante por escrito, para a direção de contacto por ele facultada, da decisão da recusa, indicando e justificando devidamente a causa da mesma.</p> <p>Em caso da referida decisão de recusa, será remetida cópia ao Comité do Código Ético.</p> <p>O processo ficará encerrado com a notificação.</p> <p>O denunciante poderá incluir a informação que considere para efeitos de reabrir o processo.</p> No caso em que a denúncia cumpra com os requisitos definidos, considerar-se-á admitida e iniciar-se-á o processo de estudo. Se a denúncia admitida tem relação com outro processo já aberto, no qual se investigam factos substancialmente idênticos ou ligados, será possível acordar a sua acumulação para a sua análise e decisão em apenas um procedimento.



Canal de Denúncias

Âmbito: Global, Geral, Conta Própria e Conta do Estado

Pro238

Proprietário: **Comité do Código Ético**



Informação ao denunciante

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	Na fase de análise da denúncia, o Chefe de Unidade de Riscos Empresariais, informará o denunciante sobre a admissão da denúncia num prazo não superior a 3 dias úteis a partir da decisão da análise.

Informação ao denunciado

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	Na fase de análise da denúncia, o Chefe de Unidade de Riscos Empresariais procederá a informar do facto denunciado ao próprio denunciado, salvo que considere que a referida informação deve ser prorrogada para não prejudicar a investigação e preservar as provas, evitando a sua destruição ou alteração. Em todo o caso, o denunciado afetado será informado no prazo máximo de 3 meses a partir da apresentação da denúncia.

III. FASE DE INVESTIGAÇÃO

Será estabelecido um prazo máximo para a realização da investigação de três meses a partir da receção da denúncia. Este prazo poderá ser prorrogado por outro de até um mês de duração naqueles casos onde os factos investigados sejam complexos ou exijam conhecimentos técnicos especiais, bem como nos casos de acumulação de denúncias.

Investigação

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	<p>Serão estabelecidos para as pessoas envolvidas na investigação do processo, compromissos reforçados de confidencialidade, bem como uma declaração de ausência de conflito de interesses.</p> <p>Será garantida a colaboração dos funcionários de qualquer das Companhias, cujos conhecimentos ou envolvimento, sejam requeridos para a realização do referido estudo.</p> <p>A incorporação de uma pessoa na fase de estudo, implicará automaticamente a sua dependência funcional do Chefe de Unidade de Riscos Empresariais, que informará o seu superior hierárquico da necessidade da sua colaboração temporal com a Unid. de Riscos Empresariais.</p>

Investigação

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	O Chefe da Unidade de Riscos Empresariais designará dentro do Grupo CESCE um Instrutor, que realizará ou coordenará a investigação do conteúdo da denúncia.

Investigação

Responsável	Ação
Instrutor	Sob a direção do Instrutor, e dependendo do conteúdo da denúncia, poder-se-á estabelecer uma Equipa de Instrução que terá a tarefa de realizar ou participar na investigação.

Investigação - Relatório

Responsável	Ação
Instrutor.	<p>O instrutor realizará um relatório sobre o conteúdo da denúncia, no qual se reunirá as seguintes conclusões:</p> <ul style="list-style-type: none">● Infrações detetadas.● Possíveis responsáveis.● Riscos definidos.● Controles estabelecidos.● Quantificação da perda.● Planos de ação.● Alegações do denunciado, concedendo-lhe um prazo razoável e suficiente, e não inferior a 10 dias úteis, para que possa fazer alegações e fornecer as evidências que entender oportunas. <p>O relatório do instrutor, deverá referenciar as provas ou evidências que, no seu caso, existam ou na ausência delas e será redirecionado ao Chefe de Unidade de Riscos Empresariais do CESCE.</p>

IV. FASE DE RESOLUÇÃO

Será estabelecido um prazo máximo de 20 dias úteis a partir da receção do relatório do instrutor, para a resolução do processo.

Ações

Responsável	Ação
<p>Chefe da Unidade de Riscos Empresariais</p> <p>Serviços Jurídicos</p> <p>Recursos Humanos</p> <p>Direção correspondente</p>	<p>Tendo em conta o relatório do instrutor, o Chefe da Unidade de Riscos Empresariais poderá solicitar a ampliação excepcional da investigação, podendo indicar outros extremos ou sugerir elementos de investigação, quando entenda que a mesma poderá ser manifestamente insuficiente ou inconclusiva. Para efeito, fixar-se-á um prazo não superior a 10 dias úteis para que a mesma possa ser complementada, emitindo-se nesse mesmo prazo, por parte do instrutor, um relatório complementar ao anterior.</p> <p>O Chefe da Unidade de Riscos Empresariais realizará o relatório das conclusões da investigação, informando à companhia do Grupo CESCE relacionada com a denúncia (diretor correspondente da área afetada, diretor de SJ e de RH), com o objetivo de iniciar a implementação das ações correspondentes derivadas das conclusões do estudo realizado.</p> <p>O Chefe da Unidade de Riscos Empresariais poderá, por sua iniciativa, antecipar-se e informar o diretor correspondente, remetendo o relatório diretamente ao Comité de Direção, Presidência, Conselho de Administração de cada uma das companhias do Grupo CESCE.</p>

Ações legais e laborais

Responsável	Ação
<p>Chefe da Unidade de Riscos Empresariais</p> <p>Serviços Jurídicos</p>	<p>Em caso de ser necessário, as denúncias serão realizadas de acordo com o sistema judicial de cada uma das jurisdições.</p>

Informação ao denunciante

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	Será comunicado por escrito através de correio eletrónico o resultado da investigação à pessoa que tenha realizado a denúncia.

Informação ao denunciado

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais	Será comunicado por escrito através de correio eletrónico o resultado da investigação à pessoa denunciada de acordo com a legislação em vigor.

Registo

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais.	Será realizado o registo de todas as solicitações, comunicações recebidas, assim como as decisões tomadas, com o objetivo de garantir a rastreabilidade das gestões realizadas.
Chefe da Unidade de Segurança TI	O tratamento dos registos cumprirá a LOPD.



Relatório ao Comité do Código Ético

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Chefe da Unidade de Riscos Empresariais.	<p>Será elaborado, anualmente, um relatório ao Comité do Código Ético com os dados registados do exercício (janeiro - dezembro): número de denúncias, conteúdo, ações realizadas e tempos de resolução.</p> <p>Neste relatório será omitida a identidade do denunciante, do denunciado, assim como dos intervenientes no procedimento de cada processo.</p>

Riscos – Ações de Controlo

<i>Responsável</i>	<i>Ação</i>
Controle interno e Cumprimento.	<p>Será estabelecido o correspondente evento negativo.</p> <p>Será ajustado o mapa de riscos, modificando, se for procedente, o impacto ou probabilidade do referido risco.</p> <p>Será realizada a revisão das ações de controlo.</p>

CANAL DE DENÚNCIAS: PRAZOS DO PROCEDIMENTO

	PRAZOS
I FASE DE COMUNICAÇÃO	
Aviso de receção	3 dias úteis a partir da comunicação da denúncia
Pressupostos de discriminação ou tratamento prejudicial	3 dias úteis a partir da comunicação da denúncia
Informação ao Comité do Código Ético	3 dias úteis a partir da comunicação da denúncia
II FASE DE ANÁLISE	
Análise da denúncia para determinar se é admitida	5 dias úteis a partir da comunicação da denúncia
Comunicação ao denunciante	3 dias úteis a partir da decisão de análise
Correções de falhas na denúncia	5 dias úteis a partir da comunicação das deficiências
Comunicação ao denunciado	3 meses a partir da receção da denúncia
III FASE DE INVESTIGAÇÃO	
Relatório da investigação	3 meses + 1 mês a partir da receção da denúncia
Alegações do denunciado	10 dias úteis a partir da comunicação do resultado da investigação
IV FASE DE RESOLUÇÃO	
Resolução do processo	20 + 10 dias úteis a partir da receção do relatório do instrutor
Relatório ao Comité do Código Ético	Durante os dois meses seguintes ao encerramento do exercício.



Canal de Denúncias

Âmbito: Global, Geral, Conta Própria e Conta do Estado

Pro238

Proprietário: **Comité do Código Ético**