

PROCESSO PARA A Geração e Atenção A UMA DENÚNCIA



1

Como registrar uma denúncia

- A.** Quando um colaborador, subcontratado, parte interessada, fornecedor ou cliente detecta uma violação ao Código de Ética, políticas e acordos internos de negócios ou leis do país ou sede onde a Softtek opera, um relatório pode ser arquivado, anonimamente ou não, no site: <https://integrity.softtek.com>
- B.** Qualquer denúncia será devidamente gerida, isto é, classificada, investigada e levada até à sua resolução.

2

Comitê de Ética Local

- A. Recebe e classifica a denúncia (3 dias de trabalho):**
- i. O Comitê de Ética Local recebe a denúncia e a classifica de acordo com o tipo de culpa alegada e designa um pesquisador, seguindo os Protocolos de Ação. SLA 3 dias de trabalho.
- B. Investigação (20 dias de trabalho):**
- i. A pessoa designada pelo Comitê de Ética Local procurará provas conclusivas para determinar se as ações ilícitas foram realizadas ou não.
- ii. A investigação é realizada cuidando da integridade do denunciante, caso a denúncia não seja anônima, e sob a hipótese de inocência do acusado. SLA 20 dias de trabalho.
- C. Conclusões (5 dias de trabalho):**
- i. Se concentra no resultado da investigação tentando responder o que aconteceu, como aconteceu, quem fez, quando e com que frequência. Os quatro tipos de conclusões são:
1. Se houver evidências suficientes que apoiem os fatos denunciados.
 2. Os relatos do denunciante e do denunciado são contraditórios e não há testemunhas ou evidências que comprovem qualquer versão.
 3. Não há evidências suficientes dos fatos denunciados.
 4. Denúncia descartada, a investigação não pode ser realizada devido à falta de informações ou não é competência da Softtek.
- O principal objetivo ao administrar uma denúncia é corrigir uma falha, isto é, corrigir o que aconteceu, impedir que ela aconteça novamente e encontrar a solução ideal a curto e médio prazo. Observe que os tempos de resposta podem variar de acordo com a complexidade da reclamação. SLA 5 dias de trabalho.
- Observe que os tempos de resposta podem variar de acordo com a complexidade da denúncia.**

3

Comitê Global de Ética

- A. Casos com alta criticidade ou que excedam a competência do Comitê Local.**
- i. Eles receberão a denúncia do Comitê Local e seguirão as etapas anteriores, ou seja, classificando-a e designando um investigador e administrarão as conclusões. Devido à sua natureza crítica, um plano de contingência e comunicação durante a gestão e resolução da reclamação será elaborado. Se durante a gestão da denúncia for identificada uma criticidade que exceda as suas competências, ela será encaminhada para o Conselho de Administração.

4

Conselho de Administração

- A. Casos excepcionais**
- i. Receber todas as informações relacionadas à denúncia e definir o curso de ação, buscando sempre proteger os ativos da empresa e a integridade das pessoas.

5

Acompanhamento e Sanções

- Você pode acompanhar sua reclamação no mesmo local em que a gerou (<http://integrity.softtek.com>), e ficar atento, porque através dela o pesquisador pode entrar em contato para obter mais informações ou pedir para tirar qualquer dúvida. **Se a sua denúncia for anônima, esse anonimato será mantido em todos os momentos.**
- Para proteção do acusado, as informações que serão compartilhadas serão apenas em que fase se encontra a denúncia, lembrando que consiste em: classificação, investigação e conclusão.