



Softtek®

Protocolo para recebimento e atenção de denúncias

integrity.softtek.com

Abril 2025



Índice

1.	Fim	4
2.	Alcance.....	4
3.	Introdução.....	4
4.	Protocolo de cassificação.	4
5.	Protocolo para evitar conflito de interesse.	6
6.	Protocolo de pesquisa	7
7.	Protocolo de proteção para envolvidos na denúncia.	8
8.	Protocolo para a participação de especialistas e outras partes interessadas.....	8
9.	Protocolo de conclusões finais, remediação e encerramento	9
10.	Protocolo de conformidade regulamentar com autoridades competentes.....	9

1. Fim

Guiar e aprovar o gerenciamento correto de denúncias.

2. Alcance

Global

3. Introdução

Os protocolos descritos abaixo são obrigatórios e não substituem as disposições das leis locais, mas os complementam; O não cumprimento de qualquer uma dessas diretrizes pode fazer com que o gerenciamento e a resolução de uma reclamação sejam ineficazes, violem qualquer lei ou regulamento, ou causem danos morais ou físicos a qualquer um envolvido na reclamação.

As provisões alcançam o procedimento de ação num quadro de transparência, eficácia e eficiência, com os seguintes princípios:

- 3.1.** Respeito pelos direitos humanos.
- 3.2.** Imparcialidade: Os Comitês de Ética e os investigadores que eles designarem irão colaborar com o compromisso de agir de forma integral, independentemente de suas convicções ou interesses no cumprimento das obrigações atribuídas.
- 3.3.** Boa fé e lealdade: As ações das partes devem ser honestas e corretas, evitando conflitos de interesses pessoais.
- 3.4.** Dever de investigar: O dever de investigar é uma obrigação de meios e não de resultado. A investigação deve ser orientada para examinar todas as linhas possíveis de investigação, e deve ser exaustiva, profissional e imparcial, e esgotar todos os meios disponíveis.
- 3.5.** Eficiência e eficácia: O uso de recursos humanos e materiais deve ser maximizado para alcançar o sucesso em cada investigação.
- 3.6.** Diligência: Você deve agir prontamente, coordenando com respeito as atividades que correspondam aos objetivos
- 3.7.** Deve reconhecer o fato da impossibilidade de prever todas as situações e implementar sua resolução de maneira diligente, adaptando-se às circunstâncias peculiares do caso.

4. Protocolo de classificação.

- 4.1.** Ao receber uma denúncia através do portal Integrity (integrity.softtek.com), o administrador, por sua vez, deve seguir os passos abaixo para classificá-la:
 - 4.1.1.** Ler a denúncia recebida.
 - 4.1.2.** Identificar se a denúncia corresponde ao Comitê de Ética Local em questão (que está descrito na pessoa ou fato que são reportados se são de interferência desse Comitê)
 - 4.1.3.** Identifique a(s) Pessoa(s) e o(s) fato(s).
 - 4.1.4.** Arqueie a denúncia no sistema de administração do site Integrity e designe o(s) investigador(es) baseados na seguinte classificação:
 - 4.1.4.1.** Compromisso contra a corrupção:
 - 4.1.4.1.1.** Possíveis problemas envolvidos:
 - 4.1.4.1.1.1.** Receber ou oferecer presentes, além dos usos e costumes, para obter uma vantagem injusta.

4.1.4.4.2.4. PMO

4.1.4.4.2.5. Segurança da Informação

4.1.4.4.2.6. Digital Office

4.1.4.5. Uso de ativos da empresa:

4.1.4.5.1. Possíveis problemas envolvidos:

4.1.4.5.1.1. Uso indevido de equipamentos, móveis ou qualquer outro ativo designado para o trabalho.

4.1.4.5.1.2. Dano da reputação da empresa nas redes sociais.

4.1.4.5.2. Possíveis investigadores:

4.1.4.5.2.1. ARH

4.1.4.5.2.2. People

4.1.4.5.2.3. TI

4.1.4.5.2.4. Infraestrutura

4.2. A classificação das denúncias deve ser feita estritamente baseada no conteúdo da mesma nos primeiros três úteis dias após o recebimento. Se a denúncia for sobre addêdio, o protocolo específico deve ser seguido.

4.3. Caso a natureza da denúncia contenha algumas características consideradas críticas, o Comitê de Ética Global deve ser informado para preparar um procedimento específico que possa ser diferente daqueles pré-estabelecidos.

4.4. Estas características são:

4.4.1. Que o acusado tenha um nível hierárquico de diretor ou superior;

4.4.2. Que a reputação da Softtek seja denegrida no Mercado ou com o cliente devido ao manejo inapropriado da denúncia ou sua investigação;

4.4.3. Outros que possam expor significativamente a Softtek a riscos e perdas monetárias.

4.5. Caso nenhuma classificação do catálogo seja adequada, o administrador deve consultar o Comitê Local correspondente para analisar o impacto da situação.

4.6. Os investigadores em perspectiva devem conhecer antecipadamente os conceitos de classificação aqui descritos e qual(is) dele(s) foram atribuídos para conduzir suas investigações. Caso o conteúdo da denúncia recebida pelo pesquisador não esteja em conformidade com o conceito de classificação para o qual foi habilitado, este deve entrar em contato com o Comitê Local imediatamente e pedir as correções apropriadas.

4.7. Se a denúncia não for capturada no Sistema, isso não impede o Comitê de iniciar o gerenciamento dela. Entretanto, deve ser assegurado que em algum momento da investigação a denúncia em questão deve ser devidamente registrada em integrity.softtek.com.

5. Protocolo para evitar conflito de interesse.

5.1. Este protocolo deve ser aplicado durante o gerenciamento da denúncia, especificamente na atribuição dos investigadores.

5.2. O administrador deve analisar o conteúdo da denúncia a fim de minimizar a possibilidade de conflito de interesse entre o investigador e o envolvido na denúncia.

- 5.3.** O administrador deve estar atento quanto às responsabilidades do investigador e todos aqueles envolvidos na denúncia, e usar todo o possível significa evitar uma atribuição que cause conflito de interesse.
- 5.4.** Se, ao ser notificado da denúncia, um membro do Comitê de Ética tenha um conflito de interesse, ele deve notificar os outros membros e requisitar sua exclusão no gerenciamento da denúncia em questão.
- 5.5.** As causas dos conflitos de interesses para os membros do Comitê de Ética ou pesquisador, são, e não limitado a:
- 5.6.** Um ou mais investigadores ou membros do Comitê de Ética estão envolvidos na denúncia;
- 5.7.** O denunciante ou réu depende hierarquicamente do pesquisador ou algum membro do Comitê de Ética;
- 5.8.** Um dos investigadores ou membros do Comitê de ética tem uma relação política ou de sangue com o acusado ou denunciante;
- 5.9.** Está determinado que existem razões fundamentadas para um ou mais investigadores ou membros do Comitê de Ética agirem de maneira não objetiva ou que possam conduzir indevidamente o procedimento de classificação, investigação ou conclusão, bem como aplicar medidas inadequadas de remediação;
- 5.10.** Quando um membro de um Comitê é designado em uma denúncia, ele(a) deve se excluir de qualquer participação dessa e de outras denúncias até que o caso seja solucionado.

6. Protocolo de pesquisa

- 6.1.** Uma vez que o investigador responsável pela denúncia seja definido, o protocolo de investigação começa, a ser realizado dentro de um período de vinte dias úteis após o investigador ter sido designado e que consiste em três passos para uma investigação efetiva:

- 6.1.1.** Planejando a investigação:

Nessa etapa, serão definidos os pontos de enfoque ou linhas de investigação, ou seja, as questões da queixa que devem ser investigadas com prioridade.

Aqueles que participarão da investigação, isto é, se precisar envolver qualquer outra área ou pessoa.

No caso de mais de um pesquisador, como os pontos de foco serão distribuídos.

Finalmente, os procedimentos para a busca de evidências sólidas devem ser claros.

- 6.1.2.** Investigação preliminar

O objetivo desta etapa é justificar a realização de uma investigação completa. Tem que ser conduzida com muita discrição, não divulgar o(s) denunciante(s), envolver o menor número de pessoas, ficar sem viés, e procurar por sinais sólidos e obter conclusões preliminares:

- 6.1.2.1.** Verificamos fatos que apontam para possíveis culpados, o que leva a uma investigação completa.

- 6.1.2.2.** Os fatos foram verificados sem poder determinar possíveis autores, o que leva a estudar a situação e solicitar mais informações ao denunciante.

- 6.1.2.3.** Não foi provado que os fatos alegados na ação existem, mas é provável que tenham sido cometidos, o que leva à remediação e solicita mais informações do denunciante.

6.1.2.4. Não há indícios de que é verdade e todas as medidas de controle estão em vigor, o que leva a descartar a queixa ou solicitar mais informações ao denunciante.

6.1.3. Investigação e coleta de evidências

O propósito dessa fase é encontrar evidências convincentes¹ de quais ações indevidas foram tomadas ou não.

7. Protocolo de proteção para envolvidos na denúncia.

- 7.1.** Membros do Comitê de Ética, investigadores e qualquer um envolvido no gerenciamento de uma denúncia tem como parte de suas responsabilidades garantir que os direitos dos denunciante e réus não sejam violados, evitando dano físico e moral de qualquer pessoa envolvida na denúncia, inclusive quando ações de pesquisa e medidas corretivas podem aumentar a probabilidade de isso acontecer.
- 7.2.** As situações que devem ser levadas em consideração, e na medida do possível, evitadas pelos gestores de denúncia em qualquer de suas etapas são:
 - 7.2.1.** Que exista uma grande possibilidade que seja gerada uma atmosfera hostil contra a pessoa por conta da denúncia;
 - 7.2.2.** Que os atritos entre líder e colaborador, colegas de trabalho, clientes ou fornecedores atinja um nível de gravidade que haja a possibilidade de agressão física ou psicológica.
- 7.3.** O Comitê de Ética Local irá analisar estas situações se são evidentes ou muito prováveis e irá acordar ou recomendar à administração as medidas preventivas necessárias para evitar prejudicar qualquer uma das partes envolvidas.

8. Protocolo para a participação de especialistas e outras partes interessadas

- 8.1.** O denunciante deve ser tratado com completa confidencialidade, baseado no fato de que qualquer denunciante merece atenção séria e responsável, sem imputação de responsabilidades previstas providas da omissão do devido processo.
- 8.2.** Portanto, nenhuma denúncia é verdadeira até que seja provado no resultado da investigação. Para isso, os membros do Comitê de Ética e pesquisadores devem prestar atenção nos seguintes itens:
 - 8.2.1.** Notificar as pessoas que não devem conhecer o caso até que o resultado da investigação seja conclusivo, a fim de fechar o círculo de informações e não levantar alertas desnecessários ou antecipados, ou que poderiam ser dados como um fato.
 - 8.2.2.** Você pode envolver mais áreas da empresa quando precisar de conselho dependendo do tipo de fato, por exemplo:
 - 8.2.2.1.** Falta de evidências: envolva as áreas de TI ou Facilities.
 - 8.2.2.2.** Dúvidas legais: envolva a área Jurídica da Softtek.
- 8.3.** Somente as informações básicas serão compartilhadas com as áreas que não são designadas como investigadores e não o relatório completo. Caso a área para a qual se vá precise de mais informações, ela deve ser aprovada pelo Comitê de Ética correspondente.
- 8.4.** Sendo um externo como advogados, especialistas, consultores ou qualquer tipo de especialista, assinar os documentos necessários para garantir a confidencialidade.

¹ Evidência forte é considerada: discrepâncias entre evidências e registros oficiais, vídeos que expõem comportamentos que violam regras de conduta, políticas ou procedimentos; registros discrepantes, observações onde uma situação ou dano é evidente, estatísticas que mostram comportamento anormal

- 8.5.** O Comitê de Auditoria estabelece quando e qual tipo de denúncia deve ser notificado por um número de conselheiros independentes.
- 8.6.** Qualquer pesquisador pode solicitar a inclusão de um especialista profissional ou externo que participe ativamente de qualquer etapa da investigação.

9. Protocolo de conclusões finais, remediação e encerramento

9.1. Esta etapa é focada no resultado da investigação, tentando responder o que aconteceu, como aconteceu, quem fez, quando e com que frequência. Também serve para remediar, isto é, corrigir o que aconteceu, impedir que aconteça e encontrar a solução ideal a curto e médio prazo. E deve ser feito no prazo de 5 dias úteis após a conclusão da investigação.

Os quatro tipos de conclusões possíveis são:

- 9.1.1.** Se houver evidências suficientes que apoiem os fatos denunciados.
 - 9.1.2.** Os relatos do denunciante e do denunciado são contraditórios e não há testemunhas ou evidências que comprovem qualquer versão.
 - 9.1.3.** Não há evidências suficientes dos fatos denunciados.
 - 9.1.4.** Denúncia descartada, a investigação não pode ser realizada devido à falta de informações ou não é competência da Softtek.
 - 9.1.5.** Em todos os casos, as estatísticas são reunidas e documentadas no site da Integrity.
- 9.2.** Além das conclusões, poderão ser tomadas ações para remediar e prevenir futuras situações semelhantes. Essas ações podem incluir uma ou mais das seguintes medidas:
- 9.2.1.** Recomenda-se um plano abrangente para melhorar o processo, as partes envolvidas ou o ambiente da área ou equipe.
 - 9.2.2.** Será trabalhado no ambiente adequado da área ou equipe de trabalho.
 - 9.2.3.** Recomenda-se trabalhar em oportunidades de melhoria para o denunciado e/ou o denunciante.
 - 9.2.4.** Será trabalhado na melhoria, comunicação ou gestão do(s) processo(s) com a área correspondente.
 - 9.2.5.** Será aplicado um compromisso de melhoria para redirecionar o comportamento ou conduta do(s) denunciado(s).

10. Protocolo de conformidade regulamentar com autoridades competentes

10.1. Nos casos em que o administrador recebe denúncias com possíveis obrigações legais ou regulamentares, de acordo com a unidade de negócios de onde vem e/ou sua classificação, as ações correspondentes devem ser tomadas de acordo com a seguinte tabela:

Unidade de negócio	Classificação da denúncia	Protocolo geral da ação
EUA	Respeito entre nós	Title VII of the Civil Rights Act https://www.eeoc.gov/policy/docs/harassment-facts.html

EUA	Proteção do denunciante	Ato de Reforma e Proteção ao consumidor Dodd-Frank Wall Street 2010 http://legcounsel.house.gov/Comps/Dodd-Frank%20Wall%20Street%20Reform%20and%20Consumer%20Protection%20Act.pdf
Espanha	Respeito entre nós	Código Penal Espanhol, Lei Orgânica 5/2010 http://fontelles.com/legislacion-del-mobbing-en-espana/
México	Fraude	Código Criminal Federal, Art. 386-389 http://mexico.justia.com/federales/codigos/codigo-penal-federal/libro-segundo/titulo-vigesimo-segundo/capitulo-iii/
México	Respeito entre nós	Protocolo de intervenção para casos de assédio e assédio sexual. Capítulo II - http://www.inah.gob.mx/images/stories/Transparencia/2011/protocolo_vs_abuso_sexual.pdf
México		Código Nacional de Processos Criminais Art. 222 http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPP_170616.pdf
Colômbia	Respeito entre nós	Lei 1010 http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1010_2006.html
Argentina	Respeito entre nós	Lei 12,314
Argentina	Respeito entre nós	Lei 13.168 http://www.losrecursoshumanos.com/ley-13-168-de-la-provincia-de-buenos-aires/
Argentina		Lei 26,994 http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/235975/norma.htm
Argentina	Respeito pelos direitos humanos	Lei 20,774 http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/25000-29999/25552/texact.htm
Brasil	Respect among us	Lei contra o assédio moral no Estado de São Paulo http://www.assediomoral.org/spip.php?article468
Índia	Fraud	Código Penal Indiano Seção 420
Índia	Respect among us	Assédio Sexual de Mulheres no Local de Trabalho Ato 2013 http://www.iitbbs.ac.in/notice/sexual-harrassment-of-women-act-and-rules-2013.pdf

10.2. O administrador não deve encerrar uma denúncia com as características indicadas sem verificar se a conformidade regulamentar antes da autoridade correspondente foi concluída.