



Procedimento de Canal de Denúncia

Luanda, 2023



Protteja[®]
Seguros, S.A.

ÍNDICE

1. Objecto.....	3
2. Âmbito.....	3
3. Procedimento de Gestão	3
3.1 Comunicações.....	3
3.2 Receção e Gestão das Comunicações	4
3.3 Registo das Comunicações	5
3.4 Aviso de recepção e informação ao utilizador sobre o Canal	5
3.5 Análise da Comunicação.....	6
3.6 Critérios de Avaliação	6
3.7 Comunicações Indeferidas	6
3.8 Comunicações Deferidas	6
3.9 Informação aos interessados.....	7
4. Procedimento de Investigação e Execução.....	7
4.1 Investigação.....	7
4.2 Decisão, Execução e Encerramento	8
5. Direitos e Obrigações Princípios Informadores do Protocolo.....	9
5.1. Direitos e Obrigações do Denunciante.....	9
5.2 Direitos e Obrigações do Investigado	10
5.3 Direitos e deveres das pessoas chamadas a colaborarem na investigação	10
6. Protecção de Dados Pessoais.....	11
7. Revisão	12
8. Documentação de Referência.....	12
9. Formulários a Preencher	12
10. ANEXO 1.....	12
11. ANEXO 2.....	13
11.1. Cláusula Informativa do Denunciante.....	13
11.2. Cláusula Informativa do Investigado.....	14
12. Autoria de alterações	15
13. Histórico de alterações.....	15

1. Objecto

O presente documento tem por objecto estabelecer as regras e procedimentos de gestão, investigação e execução do Canal de Denúncias da Protteja Seguros, visando permitir conhecer e sancionar qualquer comportamento irregular, ilícito ou criminal que eventualmente ocorra na vida interna da Seguradora, assim como os direitos e garantias de cada interessado.

A comunicação pode referir-se a factos ou comportamentos passados, presentes ou futuros.

2. Âmbito

O presente instrumento é aplicável a qualquer pessoa singular ou colectiva que tenha alguma relação com a Protteja Seguros S.A; e denuncie um incumprimento ou uma irregularidade, ilícito ou facto criminal utilizando o Canal de Denúncias. É, portanto, aplicável aos sócios, empregados, directores, clientes, fornecedores ou colaboradores (daqui em diante, o "Denunciante").

3. Procedimento de Gestão

3.1 Comunicações

Na hipótese de o Denunciante entender que ocorreu um incumprimento do ordenamento jurídico vigente, das normas internas da companhia ou das políticas que promovem, deverá enviar um correio eletrónico para o seguinte endereço: **canaldedenuncias@prottejaseguros.co.ao**

O encarregado da gestão do Canal de Denúncias não revelará, em momento algum, o nome do Denunciante, salvo intimação judicial ou obrigação legal, cabendo à A Protteja Seguros S.A., tomar as medidas necessárias com vista a garantir a confidencialidade dos dados relativos às pessoas afectadas pela informação fornecida, nomeadamente os da pessoa que tenha comunicado os factos à entidade.

As comunicações poderão ser anónimas se o Denunciante assim o desejar, sem prejuízo da avaliação que eventualmente se venha a fazer das mesmas, conforme os critérios apresentados neste Procedimento.

Se a comunicação não for anónima, deverá, obrigatoriamente, conter os seguintes dados:

- Nome do Denunciante e respectivo documento de identidade (ou documento equivalente);
- Dados de contacto: telefone e endereço de correio eletrónico para eventuais comunicações;
- Teor da comunicação: dever-se-á descrever, de forma concreta e precisa, os factos ocorridos, a sociedade e a área afectada, a data, o período em que se verificaram e os possíveis responsáveis.

As comunicações devem ser acompanhadas de toda a informação relevante, em qualquer suporte (documento, áudio, vídeo) em que a mesma se encontre na posse do Denunciante.

3.2 Receção e Gestão das Comunicações

As comunicações formuladas através do Canal de Denúncias serão recebidas por pessoa idónea, independente e anónima da Protteja Seguros S.A.

As comunicações serão recebidas através dos meios disponibilizados pela Protteja Seguros S.A. O responsável pela recepção da comunicação será o executor do presente procedimento de gestão na totalidade. O processo de gestão das comunicações terá um prazo não superior ao tempo de prescrição da possível sanção, e não poderá demorar, em caso algum, mais de 2 meses.

A caixa de correio preparada para a recepção da comunicação será verificada diariamente.

No caso de a comunicação recebida dizer respeito ao responsável pela recepção da comunicação, este abster-se-á de intervir em qualquer fase do procedimento e comunicará imediatamente o facto à Direção da empresa da qual provenha a informação obtida, a qual designará outra pessoa (que não tenha qualquer conflito de interesses), que exercerá as suas funções no âmbito da investigação em questão.

3.3 Registo das Comunicações

Todas as comunicações recebidas serão registadas, através do formulário constante no Anexo 1 do presente documento, para efeitos de controlo e estatística. O registo deverá incluir os seguintes campos:

- Número de Referência;
- Data de Recepção;
- Descrição da Comunicação;
- Denunciante;
- Meio através do qual a comunicação foi recebida.

3.4 Aviso de recepção e informação ao utilizador sobre o Canal

Com o objectivo de que o Denunciante obtenha uma resposta à comunicação efectuada, será remetido um aviso de recepção para o endereço a partir do qual a comunicação tenha sido emitida, num prazo máximo de uma semana. Além disso, o Denunciante será informado, através do mesmo meio, sobre as características do Canal e os seus direitos:

- Compromisso de Confidencialidade: as pessoas que gerem o Canal de Denúncias não deverão revelar, em caso algum, o nome do Denunciante de boa-fé, salvo intimação judicial ou obrigação legal;
- Imunidade do Denunciante, exceptuando nos casos em que a denúncia é feita de má-fé, ou das investigações se vier a comprovar a culpa ou responsabilidade do denunciante, podendo dar lugar à responsabilização disciplinar daquele;
- O Canal de Denúncias obedece e cumpre todas as exigências da Protecção de Dados de carácter pessoal a nível Nacional, nos termos da Lei nº 22/11, de 17 de Julho – Lei de Protecção de Dados Pessoais.

O aviso de recepção deverá conter as cláusulas estabelecidas no Anexo 2 do presente documento.

3.5 Análise da Comunicação

As comunicações recebidas através do Canal serão analisadas para se avaliar se o facto objecto da informação recebida pode ser considerado ilícito na nossa ordenação jurídica ou se, eventualmente, viola as regras internas da companhia ou alguma das políticas corporativas da Protteja Seguros S.A. Além disso, analisar-se-á também se se trata de um acontecimento verosímil e se a comunicação pode ter sido remetida dolosamente ou de má-fé.

3.6 Critérios de Avaliação

Considera-se que o Denunciante age de boa-fé quando a sua comunicação se baseia em factos ou indícios dos quais seja possível depreender, razoavelmente, um comportamento irregular, ilícito ou criminoso. As comunicações deverão ser efetuadas sem dolo, má-fé ou a intenção de prejudicar a empresa ou algum grupo de interesse da companhia.

Em qualquer caso, não serão deferidas as seguintes comunicações:

- Comunicações que não se refiram a factos que possam constituir uma infração de qualquer legislação ou ilícito penal.
- Quando não existir informação suficiente sobre os factos investigados ou houver inconsistências ou imprecisões evidentes.
- Comunicações que sejam manifestamente infundadas ou inverosímeis.

3.7 Comunicações Indeferidas

As comunicações indeferidas serão registadas no formulário incluído no Anexo 1, adicionando-se a informação relativa à data e ao motivo do encerramento, sendo depois arquivadas de forma anónima.

3.8 Comunicações Deferidas

As comunicações deferidas serão registadas no formulário incluído no Anexo 1, adicionando-se a informação relativa à data e ao motivo do seu desfecho.

3.9 Informação aos interessados

O Denunciante será notificado do deferimento da comunicação e do tipo e conteúdo da informação, num prazo não superior a 1 mês, ou 45 dias em casos devidamente justificados, independentemente de o processo ter sido arquivado ou continuar em fase de inquérito.

O investigado será notificado num prazo de 30 dias, salvo se se considerar que essa informação deve ser adiada para não frustrar a investigação e preservar as provas, evitando a sua eventual destruição ou alteração. Dever-se-á fazer constar, por escrito, os motivos do adiamento do dever de informar o investigado.

4. Procedimento de Investigação e Execução

4.1 Investigação

A partir do deferimento da comunicação, o Compliance Officer levará a cabo as diligências necessárias ao esclarecimento dos factos notificados. Em qualquer caso, o Compliance Officer poderá pedir o apoio de especialistas em caso de dúvidas ou de necessidade. Os especialistas deverão observar todos os princípios, direitos e obrigações constantes neste procedimento.

Para o desenvolvimento correto da investigação, poder-se-ão levar a cabo todas as diligências ou investigações que se considerem adequadas, no intuito de se verificar a veracidade da informação notificada, desde que sejam aceites pela legislação em vigor.

As referidas diligências poderão consistir em:

- i) Entrevistas com o investigado ou com outras pessoas, as quais deverão ser devidamente documentadas e registadas;
- ii) Pedidos de informação e documentação ao investigado ou a terceiros;
- iii) Solicitação de toda a informação ou documentação considerada necessária a todas as áreas ou sociedades da Protteja Seguros S.A.; respeitando a legislação aplicável, tanto em matéria de proteção de dados, como de direito laboral, e ainda os direitos fundamentais do investigado;

- iv) Pedido de apoio de investigadores externos para analisar determinada informação;
- v) Qualquer outra diligência que o Compliance Officer considere necessária para levar a bom termo a investigação.

Todas as diligências praticadas pelo Compliance Officer serão confidenciais e deverão constar por escrito para comprovação da sua execução.

O Compliance Officer elaborará um Relatório Final no qual deverá constar:

- Proposta de sanção ou arquivamento, devidamente justificada;
- As diligências praticadas juntamente com os resultados obtidos;
- As possíveis infrações das normas, das políticas internas ou dos procedimentos;
- Uma proposta de medidas disciplinares visando o responsável ou responsáveis;
- As alegações do investigado, tendo-lhe sido outorgado um prazo, não inferior a 10 dias úteis, para apresentar alegações, e as provas que entender pertinentes.

4.2 Decisão, Execução e Encerramento

O Relatório Final sobre o conteúdo da comunicação será remetido, em caso de proposta de sanção, ao colégio constituído pelos Gabinetes de Auditoria Interna, Risco e Compliance e Jurídico e Contencioso, com conhecimento da Administração da Protteja Seguros S.A; o qual ficará incumbida de executar a sanção baseada na informação que lhe foi remetida.

Uma vez que o investigado seja penalizado, a comunicação será arquivada e registada com toda a informação do processo.

5. Direitos e Obrigações Princípios Informadores do Protocolo

O presente documento, a fim de garantir um procedimento com todas as garantias legais e processuais, baseia-se nos seguintes princípios informadores:

- Presunção de inocência;
- Contradição;
- Confidencialidade;
- Não-represálias ao Denunciante.

5.1. Direitos e Obrigações do Denunciante

É garantida a confidencialidade da identidade do Denunciante, não sendo divulgadas as investigações a outros empregados ou representantes da Protteja Seguros S.A.

Não obstante, a divulgação poderá vir a ser necessária em resultado de investigação efectuada por uma autoridade, tal como a Polícia, o Ministério Público, um órgão judicial ou qualquer outra autoridade competente.

Não cabe qualquer represália ou consequência negativa contra o Denunciante decorrente da comunicação, salvo se a investigação interna vier a determinar que a comunicação foi feita com conhecimento da sua falsidade ou com temerário desprezo pela verdade, má-fé ou abuso de direito.

As comunicações falsas, com temerário desprezo pela verdade, má-fé ou abuso de direito constituem uma infracção grave das políticas da Protteja Seguros S.A., podendo dar lugar às respectivas sanções disciplinares.

Os Denunciantes que tenham participado na infracção das políticas da Protteja Seguros S.A., não ficam exonerados da sua eventual responsabilidade pelo facto de terem efectuado a comunicação.

5.2 Direitos e Obrigações do Investigado

O investigado deverá comparecer perante o Compliance Officer quando for convocado, com o objectivo de facilitar o desenvolvimento da investigação.

Durante a investigação, o investigado poderá ser assistido por um advogado.

Em qualquer momento da investigação, o investigado poderá (i) expor a sua versão completa dos factos ao Compliance Officer, quer verbalmente, quer por escrito, e (ii) apresentar na investigação todos os documentos ou testemunhos que considere convenientes para o esclarecimento dos factos. A entrevista poderá ser documentada.

O investigado será informado das decisões tomadas pela Protteja Seguros S.A., como resultado da investigação.

O investigado deverá manter sigilo sobre a existência da investigação e o seu conteúdo.

Em caso de incumprimento, por parte do investigado, das obrigações atrás descritas, poderá ser-lhe aplicada a sanção disciplinar correspondente.

5.3 Direitos e deveres das pessoas chamadas a colaborar na investigação

Todas as pessoas abrangidas no âmbito do presente procedimento deverão colaborar com a investigação, devendo em particular:

- Comparecer às entrevistas com o Compliance Officer, no caso de serem convocadas, e responder a todas as perguntas formuladas;
- Responder a todos os pedidos de informação ou documentação efetuados pelo Compliance Officer;
- Facultar ao Compliance Officer todos os documentos que sirvam para comprovar os factos comunicados;
- Manter absoluta confidencialidade acerca da existência da investigação e do seu conteúdo.

O incumprimento das obrigações atrás expostas poderá dar lugar a sanção disciplinar.

Pelo simples facto de ser uma pessoa colaboradora não investigada, nunca poderá ser alvo de sanção ou de represália.

6. Protecção de Dados Pessoais

O Canal de Denúncia da Protteja Seguros S.A., cumpre o disposto na Lei nº 22/11, de 17 de Julho – Lei de Protecção de Dados Pessoais.

Os dados pessoais facultados por ocasião das comunicações e os obtidos como resultado da investigação interna serão tratados unicamente para a gestão das mesmas.

Os titulares dos Dados Pessoais poderão exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição, nos termos do disposto na legislação vigente sobre protecção de dados pessoais, através de correio electrónico para o endereço: **compliance@prottejaseguros.co.ao**. Por outro lado, o exercício desses direitos pela pessoa investigada não implica ser informada dos dados identificativos do Denunciante.

Em qualquer caso, decorridos 2 meses da introdução dos dados no Canal de Denúncias, dever-se-á proceder à eliminação dos mesmos do sistema de comunicações, salvo se a finalidade de conservar esses dados for evidenciar o funcionamento do modelo de prevenção da prática de crimes por parte de pessoa colectiva.

Vencido o prazo mencionado no parágrafo anterior, os dados poderão continuar a ser tratados pelo órgão competente para a investigação dos factos comunicados, não sendo conservadas no próprio sistema de informação as comunicações internas.

Os dados pessoais que não sejam pertinentes para a tramitação de um caso específico serão imediatamente eliminados.

7. Revisão

O presente procedimento será atualizado e revisto periodicamente, em conformidade com as alterações organizacionais e legais, e com as avaliações da utilização do Canal de Denúncias.

8. Documentação de Referência

1. Código de Conduta;
2. Política de Proteção de Dados;
3. Política de Compliance;
4. Política de Conflito de Interesse;

9. Formulários a Preencher

I-Registo de Comunicações. Anexo 1.

II-Cláusulas informativas do Canal de Denúncias. Anexo 2

10. ANEXO 1

Registo das Comunicações Canal de Compliance

(compliance@prottejaseguros.co.ao)

Nº REF

Data da Recepção

Descrição da Comunicação

Denunciante (iniciais)

Data de Encerramento

Motivo do encerramento deferimento

Indeferimento - encerramento

11. ANEXO 2

Cláusulas Informativas Canal de Compliance

11.1. Cláusula Informativa do Denunciante

[CLIENTE], com o NIF [NÚMERO], sede em [ENDEREÇO] e endereço de correio eletrónico de contacto [EMAIL], tratará os seus dados pessoais para gerir com eficácia a sua comunicação através do presente canal e investigar os factos denunciados, no cumprimento de uma obrigação legal existente para esta organização.

Informamos V.Exa. que os seus dados não serão comunicados a terceiros nem transferidos internacionalmente, salvo existência de obrigação legal nesse sentido. Os seus dados serão conservados durante um período máximo de 2 meses.

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão e limitação do tratamento. Poderá ainda contactar, em qualquer momento, o nosso Delegado de Proteção de Dados, através de correio eletrónico [EMAIL], bem como apresentar uma reclamação junto da Agência Espanhola de Proteção de Dados.

11.2. Cláusula Informativa do Investigado

[CLIENTE], com o NIF [NÚMERO], sede em [ENDEREÇO] e endereço de correio eletrónico de contacto [EMAIL], tratará os seus dados pessoais para tramitar e investigar determinados factos objeto de denúncia contra a sua pessoa, no cumprimento de uma obrigação legal existente para esta organização.

Os dados objeto deste tratamento serão dados identificativos, dados laborais e dados decorrentes da comunicação recebida. Esta informação pessoal foi obtida através de uma denúncia feita por um membro relacionado, direta ou indiretamente, com [CLIENTE, COLABORADOR].

Informamos que os seus dados não serão comunicados a terceiros nem transferidos internacionalmente, salvo existência de obrigação legal nesse sentido. Os seus dados serão conservados durante um período máximo de 2 meses.

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão e limitação do tratamento. Poderá ainda contactar, em qualquer momento, o nosso Delegado de Proteção de Dados, através de correio eletrónico [EMAIL], bem como apresentar uma reclamação junto da Agência Angolana de Proteção de Dados.

12. Autoria de alterações

Revisão n.º	
00	Emissão inicial

13. Histórico de alterações

Emissão	Compilado Por: Direcção/Gabinete/Departamento	Revisado Por: Direcção/Gabinete/Departamento	Aprovado Por: Conselho de Administração
01	GJC	GOSI/GJC	CA
	2023	Outubro 2023	