

Canal de denúncia – FAQs

O que é um canal de denúncias?

Um canal de denúncias oferece a uma pessoa a possibilidade de alertar sobre algo que pode não estar de acordo com a lei, os valores organizacionais ou o código de conduta e que pode afetar seriamente as operações e a reputação de uma organização. Deverás efetuar uma denúncia sempre que tenhas alguma preocupação com um fundamento sério da sua veracidade e que possa impactar a inCentea.

Porquê denunciar?

A denúncia é importante para promover elevados padrões éticos e, assim, manter a confiança do cliente e do público na Organização e nas suas operações. Ao denunciar, podes contribuir para evitar um possível aumento de más condutas, acelerar a descoberta de más práticas ou transgressões e minimizar as perdas para a inCentea e para os seus colaboradores.

Como é garantido o anonimato?

A plataforma de denúncias interna é disponibilizada por um parceiro - a WhistleB. Este parceiro é um provedor de serviços independente que estabelece comunicação anónima entre ti e as pessoas que recebem as mensagens.

A plataforma, ou canal de denúncias, é separada do ambiente de TI da inCentea.

A plataforma de denúncia interna não rastreia endereços IP ou outros dados que possam identificar a pessoa que envia a mensagem. As mensagens só podem ser descriptadas por indivíduos designados.

Recomendamos que utilize o canal de Comunicação a partir de um dispositivo que não esteja conectado à intranet da empresa: pode fazê-lo através do seu telemóvel, ou em casa, em toda a segurança!

Poderá também divulgar a sua identidade na mensagem, já que todo o processo será confidencial e todas as pessoas envolvidas na investigação que irá resultar da tua denúncia estão vinculadas pelo dever de confidencialidade.

Que informações devo incluir na minha denúncia?

Para permitir uma investigação completa, deve incluir uma descrição detalhada, incluindo o que aconteceu, bem como quando e onde aconteceu. Não precisa de ter provas concretas, contudo, uma denúncia deve sempre ser enviada de boa-fé e deverá ter fundamento sério da veracidade do conteúdo da tua denúncia. Pode enviar arquivos de texto e imagens usando o canal de denúncias. Todos os metadados dos ficheiros enviados são removidos para garantir o seu anonimato.

O que acontece depois de enviar uma mensagem?

Depois de enviar a mensagem, irá receber um ID e uma password. Os destinatários da mensagem podem remeter uma resposta ou uma pergunta de acompanhamento, que deverá consultar, utilizando a ID e Password inicialmente geradas. É muito importante que guarde a ID e a password em local seguro – é a única forma de ter acesso às comunicações do canal de denúncias.

Este diálogo, durante o qual permanece anónimo pelo tempo que quiser, garante que tenha a possibilidade de contribuir para um processo de investigação bem-sucedido.

Como envio a minha denúncia?

Pode enviar a mensagem pelo canal de denúncias inCentea, disponível em permanência. O canal *web* é independente do dispositivo e está disponível para *smartphones*, *tablets* e PCs.

Como posso confiar na gestão segura de informações?

O Sistema de Gestão de Segurança da Informação da plataforma e do parceiro WhistleB está em conformidade com a ISO 27001, o mais recente padrão internacional de segurança da informação. Toda a plataforma/canal de denúncias está configurada para garantir que a segurança da informação, incluindo a gestão de dados pessoais, seja considerada em todas as decisões durante o desenvolvimento e ao longo da vida. Garantimos a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados.

A minha mensagem é encriptada?

Sim, os dados são encriptados durante a transmissão e armazenamento. Somente utilizadores autorizados podem aceder à tua mensagem. O parceiro WhistleB não pode descriptar nem ler mensagens.

Qual é o papel do parceiro WhistleB?

A WhistleB é um provedor de serviços de denúncia independente, contratado pela inCentea para fornecer um serviço de denúncia seguro e confiável. O serviço WhistleB permite a comunicação anónima entre o denunciante e a equipa de denúncias da inCentea.

O que devo fazer se perdi a ID ou a senha?

Se perderes a ID ou a senha, elas não poderão ser restauradas por motivos de segurança. Poderás enviar uma nova mensagem e referir a denúncia original.

Se denunciar, estou protegido?

Beneficiam de proteção todos os denunciantes que, de boa-fé, efetuam uma denúncia tendo fundamento sério para acreditar que as informações divulgadas são verdadeiras, tendo escolhido o canal apropriado para efetuar essa denúncia.

As denúncias efetuadas de má-fé, ou sem qualquer fundamento de veracidade podem ser sancionadas internamente, pela instauração de procedimento disciplinar que poderá resultar, dependendo da gravidade dos factos alegados e má-fé demonstrada, em despedimento sem direito a compensação ou indemnização.

A proteção conferida por Lei é extensível às pessoas singulares que auxiliem o denunciante no procedimento de denúncia, a terceiros ligados ao denunciante, tais como colegas de trabalho ou familiares que possam ser alvo de retaliação e a pessoas coletivas (ou entidades equiparadas) para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja ligado, em contexto profissional.

Os atos de retaliação contra denunciante são proibidos e sancionados legalmente, e internamente. Se acreditas estar a sofrer de retaliação motivada por denúncia que efetuaste, reporta esse facto através do canal de denúncias, de forma a podermos resolver a situação com o máximo de celeridade.

Presumem-se atos de retaliação os atos e omissões que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivados por uma denúncia interna, causem ou possam causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.

A lei prevê ainda medidas de apoio ao denunciante, tais como proteção jurídica, medidas de proteção a testemunhas e certificação enquanto denunciante.