

# Canal de Denúncias

Orientações e Procedimentos



**Diagonal**

# CONTEÚDO

1. O QUE É CANAL DE DENÚNCIAS?	4
2. ONDE ENCONTRAR?	5
3. DESMISTIFICANDO - "VAI FICAR IGUAL!"	6
4. COMO FAZER UM RELATO OU DENÚNCIA?	7
5. QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS?	8
6. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO OU A RESPOSTA À MINHA DENÚNCIA?	10
7. QUEM RECEBE AS DENÚNCIAS REALIZADAS?	11
8. COMO É FEITA A APURAÇÃO	12
9. QUAIS MEDIDAS SERÃO TOMADAS?	13

Sabemos que existem muitas dúvidas sobre quais denúncias devem ser apresentadas e apuradas e se vale a pena usar o Canal de Denúncias. Elaboramos este material com o objetivo de tirar algumas dúvidas e explicar melhor alguns conceitos.

O Canal de Denúncias é um dos mecanismos do Programa de Compliance e tem como principal objetivo recepcionar de forma independente e confidencial os relatos de inconformidades. Trata-se de uma ferramenta importante para os colaboradores apresentarem as denúncias que vierem ao seu conhecimento.

Para manter a credibilidade e importância da ferramenta, precisamos utilizá-la para denúncias sobre situações efetivas ou mesmo suspeitas de inconformidades.

# 1. O QUE É CANAL DE DENÚNCIAS?

Canal de Denúncias é uma ferramenta de comunicação disponibilizada para o público interno e externo relatar situações de irregularidades e descumprimento do Código de Conduta Ética, Políticas, normas e procedimentos internos, bem como de leis em geral.

O Canal é terceirizado e operado fora do ambiente de rede e domínio DIAGONAL e o recebimento das informações é efetivado de forma independente, seguindo as boas práticas de mercado.

Disponível 24 horas, todos os dias da semana, através do site externo e por telefone de discagem gratuita:

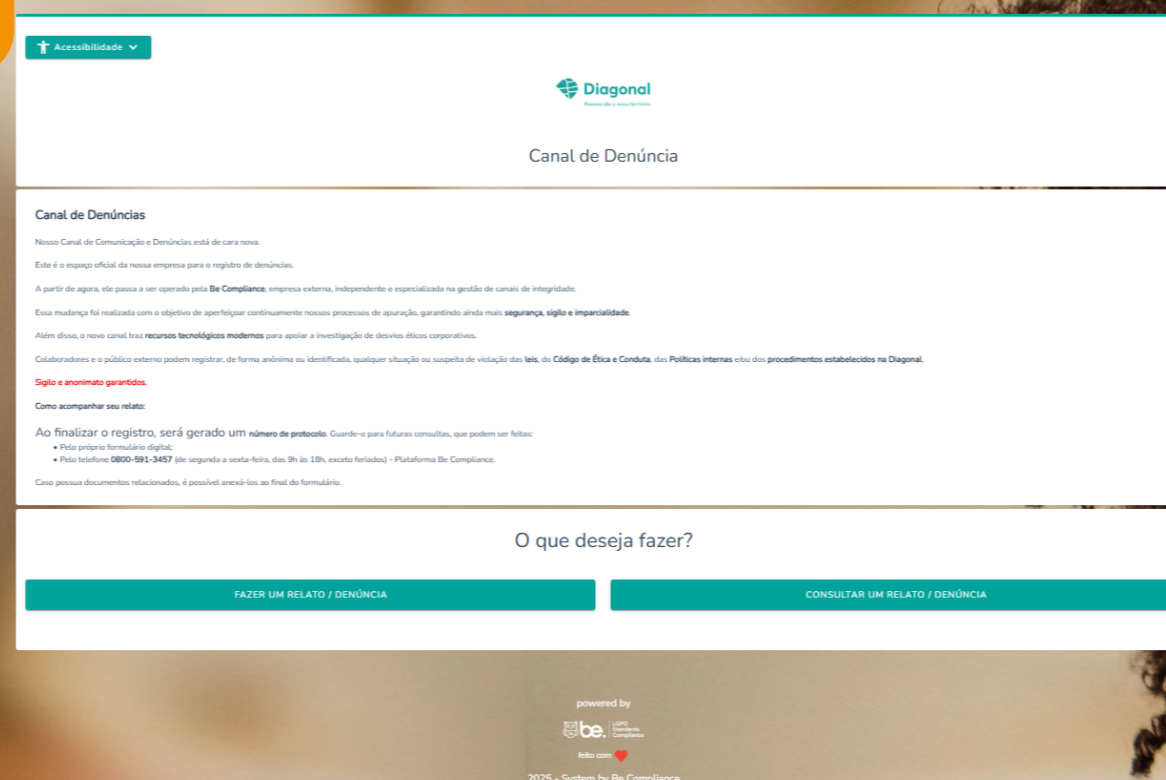
# 2. ONDE ENCONTRAR?

O telefone e o link para o Canal de Denúncias também podem ser encontrados nos sites da Diagonal.

O Canal de Denúncias é um dos mecanismos do nosso Programa de Compliance e é uma das ferramentas para executar as boas práticas de Governança, Riscos e Compliance na nossa empresa.

O Programa de Compliance da DIAGONAL visa fortalecer a cultura de ética e integridade dentro da empresa e conta com diversos outros mecanismos como a Avaliação de Riscos, o Código de Conduta Ética e o próprio Canal de Denúncias.

clique aqui 



↑ Acessibilidade

Diagonal  
Resposta e Assessoria

Canal de Denúncia

**Canal de Denúncias**

Nosso Canal de Comunicação e Denúncias está de cara nova.

Este é o espaço oficial da nossa empresa para o registro de denúncias.

A partir de agora, ele passa a ser operado pela **Be Compliance**, empresa externa, independente e especializada na gestão de canais de integridade.

Essa mudança foi realizada com o objetivo de aperfeiçoar continuamente nossos processos de apuração, garantindo ainda mais **segurança, sigilo e imparcialidade**.

Além disso, o novo canal traz **recursos tecnológicos modernos** para apoiar a investigação de devios éticos corporativos.

Colaboradores e o público externo podem registrar, de forma anônima ou identificada, qualquer situação ou suspeita de violação das leis, do **Código de Ética e Conduta**, das **Políticas Internas** e/ou dos **procedimentos estabelecidos na Diagonal**.

**Sigilo e anonimato garantidos.**

Como acompanhar seu relato:

Ao finalizar o registro, será gerado um **número de protocolo**. Guarde-o para futuras consultas, que podem ser feitas:

- Pelo próprio formulário digital;
- Pelo telefone **0800-991-3457** (de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados) - Plataforma Be Compliance.

Caso possua documentos relacionados, é possível anexá-los ao final do formulário.

O que deseja fazer?

FAZER UM RELATO / DENÚNCIA      CONSULTAR UM RELATO / DENÚNCIA

powered by  
be  
feito com  
2025 - System by Be Compliance

### 3. DESMISTIFICANDO "VAI FICAR IGUAL!"

Algumas pessoas utilizam a frase:

*"Vou denunciar no **Compliance**"*



Porém, o Programa de Compliance é formado por diversos mecanismos e o Canal de Denúncias é um deles. Portanto a frase correta seria:

*"Vou comunicar ao **Canal de Denúncias**"*



#### 3.1. QUAL O OBJETIVO DO CANAL DE DENUNCIAS?

A principal finalidade é incentivar colaboradores, clientes, fornecedores e terceiros em geral a compartilharem informações sobre situações que representem irregularidades e/ou inconformidades com as leis e normas da Instituição.

Queremos identificar situações que representem irregularidades e/ou inconformidades que possam colocar em risco a integridade da Instituição.

- Você sabia que mais de 40% das fraudes e outras irregularidades do mundo são descobertas através de Canal de Denúncias?
- Não é objetivo do Canal receber relatos para punir colaboradores e lideranças.
- Não é objetivo do Canal resolver conflitos internos.
- A finalidade do Canal é preservar a Instituição e seus colaboradores.

### 4. COMO FAZER UM RELATO OU DENÚNCIA?

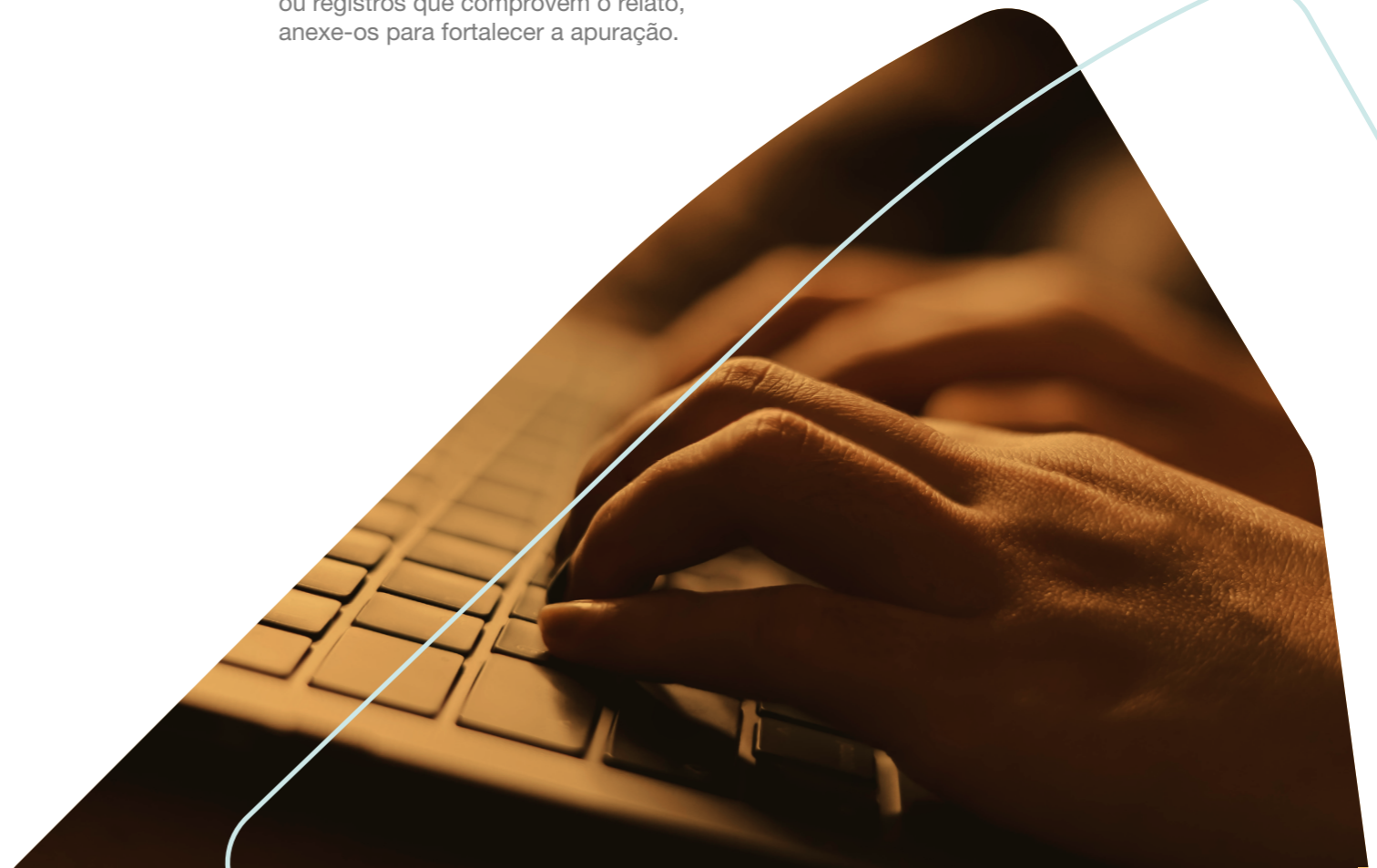
A denúncia pode ser feita de forma anônima ou identificada através do site ou telefone mencionados nesta cartilha.

Ao fazer o relato é importante que se forneça o maior detalhamento possível para possibilitar uma apuração adequada.

#### Procure responder as perguntas:

- O que aconteceu?
- Quem praticou ou está envolvido no evento?
- Como e em quais circunstâncias?
- Onde aconteceu o evento?
- Existem evidências/indícios?

Sempre que houver documentos, imagens ou registros que comprovem o relato, anexe-os para fortalecer a apuração.



## 5. QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS?

O Canal está disponível para o público interno e externo, incluindo clientes, fornecedores e a sociedade em geral, sendo um espaço aberto para o registro de relatos. Ele é destinado ao reporte de situações que envolvam condutas inadequadas, violações de normas, políticas ou princípios éticos da empresa, contribuindo para um ambiente íntegro, seguro e transparente.

### Importante

Conflitos ou reclamações de relacionamento entre colaboradores devem ser comunicados aos gestores, que têm o papel de administrar casos desta natureza.

Nem toda cobrança é resultado ou discordância com líder/coordenador/gerente é caso de assédio moral. O assédio moral não se configura em situações isoladas, que acontecem uma ou outra vez. A análise é feita caso a caso, com base nas informações trazidas pelo denunciante e pela coleta de outras informações

Relatos recebidos que envolvam conflitos de relacionamento, sem a tratativa prévia por parte dos gestores e/ou Equipe de Pessoas e Cultura, não serão considerados.



#### 5.1. O QUE EU DEVO DENUNCIAR:



– **Atos de corrupção:** efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos;



– **Fraude:** atos de má-fé praticados com a intenção de lesar, enganar ou levar vantagem de alguma forma, em detrimento do prejuízo, geralmente financeiro, da instituição ou empresa;



– **Conflito de interesse:** situação em que colaborador ou terceiro possua interesses privados (pessoais) que possam dificultar a tomada de decisões ou o exercício isento de suas atividades;



– **Falhas no cumprimento de obrigações legais de qualquer natureza:** situações de inconformidade com obrigações regulatórias de área ou setor;



– **Furto de materiais ou uso indevido de ativos:** uso de bens para outras finalidades que não aquelas previstas ou subtração de um bem da Organização;



– **Assédio Moral:** é a exposição de pessoas a situações humilhantes e constrangedoras no ambiente de trabalho, de forma repetitiva e prolongada, no exercício de suas atividades, com o objetivo de desestabilizar emocional e profissionalmente



– **Assédio Sexual:** é o constrangimento com conotação sexual no ambiente de trabalho, em que, como regra, o agente assediador utiliza sua posição hierárquica superior ou sua influência para obter o que deseja.



– **Discriminação racial, religiosa ou de qualquer outra natureza:** atitude preconceituosa (baseada em ideias preconcebidas) em relação a alguém, seja por questões raciais, de gênero, orientação sexual, nacionalidade, religião, situação econômica ou qualquer outro aspecto social;



– **Retaliação contra o denunciante de boa-fé:** ato de reagir indevidamente ou punir o denunciante por conta de denúncia realizada em boa-fé.



#### 5.2. O QUE EU NÃO DEVO DENUNCIAR:



– Pedidos e reclamações de natureza administrativa, sobre assuntos como férias, escala, controle de ponto, copa, salário, etc;



– Discussões, conflitos internos ou sobre postura ou desempenho de pessoas (colaboradores ou líderes);



– Situações de emergência que dependem de um retorno imediato, como acidentes, solicitações de informações de pacientes etc.

## 6. COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO OU A RESPOSTA À MINHA DENÚNCIA?

Quando finalizar seu relato, por telefone ou site, você receberá um Protocolo (conjunto de números e letras) para acompanhamento da resposta ao seu relato. Caso o relato seja anônimo, o Protocolo é a única forma que poderá utilizar para contato. Portanto, **CUIDE DO SEU PROTOCOLO**.



## 7. QUEM RECEBE AS DENÚNCIAS REALIZADAS?

A área de Compliance, a responsável pelo recebimento dos relatos e pelo devido tratamento. Caso um membro da área de Compliance seja denunciado, a empresa terceirizada encaminhará a denúncia diretamente à Alta Direção.

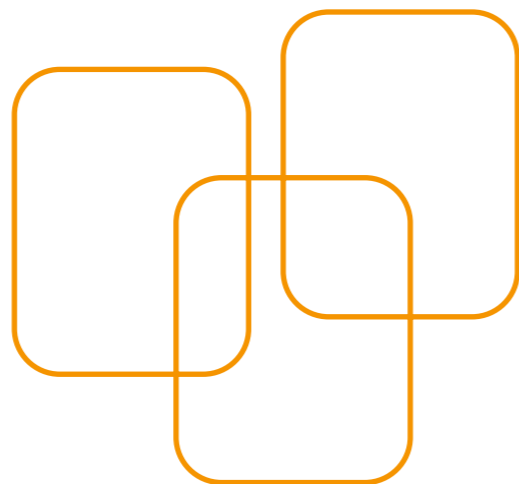
## 8. COMO É FEITA A APURAÇÃO

- Os relatos são recebidos pela empresa BeCompliance que gerencia o Canal de Denúncias e são encaminhados para apuração Compliance. As apurações são concluídas em até 30 dias, mas esse período pode variar em função da complexidade.
- Um plano de apuração é elaborado para cada relato recebido.
- No primeiro momento é realizada uma avaliação de relevância e risco, através da qual se define o direcionamento a ser dado ao relato. Pode ser a necessário:
  - » Esclarecimentos e informações complementares junto ao denunciante, pelo sistema do Canal de Denúncias, através do protocolo gerado no registro inicial da denúncia.
- Entrevistas presenciais ou virtuais com envolvidos para esclarecimentos.
- Acesso e análise de documentos.
- Nem todos os casos são levados ao Comitê de Ética. Este participa da apuração apenas quando do Compliance detecta alta relevância e risco decorrente da denúncia, para a empresa ou para colaboradores e terceiros.

O denunciante receberá um retorno com a conclusão do relato, de forma objetiva. Para preservar o sigilo das informações e a integridade do processo, alguns detalhes podem não ser compartilhados, mas garantimos que todas as manifestações são analisadas com responsabilidade e que as medidas cabíveis são adotadas.

## Importante

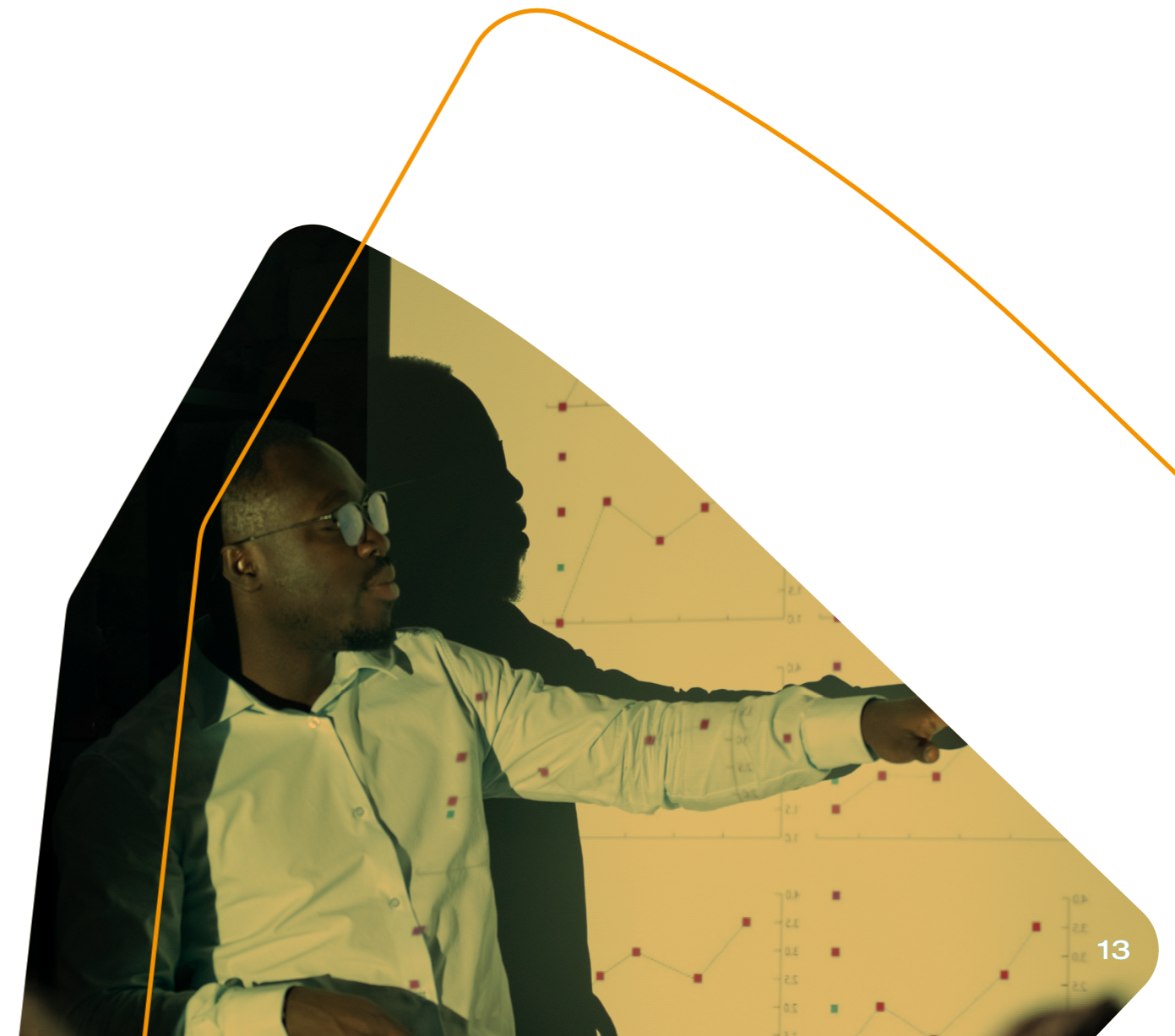
Se relatadas situações que não são próprias para o Canal de Denúncias (relatos referentes a assuntos de natureza meramente administrativa, por exemplo) o Compliance fará o direcionamento para a área responsável e efetivará o acompanhamento, junto à liderança, das eventuais recomendações de melhorias em processos e controles.



## 9. QUAIS MEDIDAS SERÃO TOMADAS?

Após a apuração, se identificada a procedência de um relato, a DIAGONAL irá identificar eventuais falhas nos processos e podem ser recomendadas ações para melhoria de controles, minimizando o risco de novas inconformidades/irregularidades.

Além disso, um plano de ação com medidas educativas pode ser elaborado, bem como a aplicação de sanções consistentes em medidas disciplinares com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, conforme gravidade de cada caso.



## DICAS



Seja **transparente, ético e objetivo** ao utilizar o Canal de Denúncias!



Em caso de dúvidas, converse com a sua **liderança** ou com **Compliance**.



Acesse aqui o **Código de Conduta Ética** da Diagonal.

### Ficou alguma dúvida?

Fale conosco.  
[compliance@diagonal.social](mailto:compliance@diagonal.social)

EM CASO DE NECESSIDADE, UTILIZE O CANAL DE DENÚNCIAS DO COMPLIANCE:



# CANAL DE DENÚNCIA

segurança e proteção para você!

