

Sistema de Denúncia

O nosso Sistema de Denúncia

O cumprimento dos regulamentos legais e das regras internas, bem como dos princípios estabelecidos no nosso **Código de Conduta e no Código de Conduta para Parceiros de Negócios**, tem prioridade máxima na diconium Portugal, Unipessoal Lda..

O sucesso da nossa empresa baseia-se na Integridade e na Conformidade. Para cumprir estas normas, é importante tomar conhecimento de potenciais condutas incorretas de funcionários ou fornecedores e pôr-lhes cobro. Por isso, confiámos ao Gabinete Central de Investigação da Volkswagen AG a gestão de um Sistema de Denúncias independente, imparcial e confidencial em nosso nome. **Assim, a diconium Portugal, Unipessoal Lda. está ligada ao Sistema de Denúncia do Grupo Volkswagen.**

Um pilar fundamental do nosso Sistema de Denúncia é o princípio da justiça processual. Este garante a maior proteção possível aos denunciantes, às pessoas implicadas e aos colaboradores que contribuem para a investigação das condutas impróprias denunciadas.

O Sistema de Denúncia inclui também a oportunidade de se apresentarem relatórios e comunicações anónimas. Comprometemo-nos a não executar quaisquer medidas que nos permitam identificar os denunciantes anónimos, que não utilizem indevidamente o nosso Sistema de Denúncia. Não será tolerada qualquer retaliação ou discriminação dos denunciantes e de todas as pessoas que contribuem para as investigações da diconium Portugal, Unipessoal Lda.. Será aplicada a presunção da inocência de todas as pessoas implicadas enquanto não for comprovada a alegada violação. As investigações serão conduzidas com a máxima confidencialidade. A informação relativa às denúncias será processada através de um processo justo, rápido e protegido.



Proteção

para a Empresa,
denunciante e pessoas
implicadas



Transparência

e sensibilidade no
processamento das
denúncias recebidas



Confiança

como base do nosso
trabalho

Como é que processamos a sua denúncia?

Os colegas qualificados e experientes do Gabinete de Investigação analisam minuciosamente e dão seguimento a todas as denúncias de potenciais infrações cometidas por um colaborador do Grupo Volkswagen. Em primeiro lugar, é enviada ao denunciante uma confirmação de receção. De seguida, o Gabinete de Investigação avalia a sua denúncia. Isto inclui a recolha de factos, especialmente junto do denunciante. Só se esta avaliação inicial revelar motivos de suspeita de uma infração é que será iniciada uma investigação por uma Unidade de Investigação específica. Posteriormente, os resultados da investigação serão avaliados pelo Gabinete de Investigação e serão recomendadas medidas adequadas. As informações sobre o estado* e o resultado do processo ser-lhe-ão comunicadas sem demora injustificada.

As potenciais violações do Código de Conduta para Parceiros Comerciais por parte dos fornecedores, incluindo riscos graves e violações dos direitos humanos e do ambiente por parte de fornecedores diretos e indiretos, também podem ser comunicadas ao Gabinete de Investigação - bem como as comunicações que exijam uma ação imediata. O Gabinete de Investigação informará os departamentos responsáveis, que tratarão o assunto em conformidade. Isto inclui, em particular, a adoção das medidas necessárias para minimizar ou pôr fim às violações e/ou riscos.

Para mais informações sobre os respetivos princípios processuais, consulte o Procedimento de Reclamações do Grupo Volkswagen [aqui](#).

* O tempo de tratamento varia consoante o objeto do procedimento

Que tipo de denúncia quer submeter?

Uma reclamação sobre serviços prestados aos nossos clientes

Se tiver alguma dúvida ou queixa sobre os serviços prestados pela diconium ou pelos nossos parceiros comerciais (por exemplo, concessionários de automóveis, oficinas), contacte info@diconium.com.

Pedimos a sua compreensão para o facto de o Sistema de Denúncias não poder, infelizmente, processar queixas de clientes.

Denúncia de potencial infração ao nosso Sistema de Denúncias

O Sistema de Denúncias oferece vários canais para denunciar potenciais condutas incorretas por parte dos funcionários da diconium Portugal, Unipessoal Lda., violações do Código de Conduta para Parceiros Comerciais ou riscos graves e violações dos direitos humanos e do ambiente na nossa Cadeia de Fornecimento.

No entanto, isto não afeta o direito legal de contactar as autoridades designadas, tal como descrito abaixo.

E-mail address

O Gabinete Central de Investigação pode ser contactado através do endereço de email: io@volkswagen.de

Para queixas de clientes, por favor contacte os canais listados em “Queixa sobre serviços ao cliente”.

Endereço Postal e Pessoalmente

Central Investigation Office

Endereço Postal:

Volkswagen AG, Gabinete Central de Investigação
Caixa de correio 1717
Berliner Ring 2
38436 Wolfsburg, Alemanha

Pessoalmente

Marque uma consulta com antecedência escrevendo um E-mail para io@volkswagen.de.

Ombudspersons (Provedores) do Grupo Volkswagen

Foram nomeados pela dicionium advogados externos para atuarem como Provedores (“*Ombudspersons*”). Estes advogados externos fornecem aconselhamento acerca do Sistema de Denúncia e asseguram que as denúncias reportadas pelos denunciantes são anonimamente endereçadas para o Gabinete de Investigação, se os denunciantes assim o desejarem.

Se quiser entrar em contacto com os Ombudspersons, consulte os contactos disponíveis em:

<https://www.ombudsmen-of-volkswagen.com/>

Canal de Denúncia Online

Tem a possibilidade de utilizar uma plataforma de comunicação online, a SpeakUPBKMS, para contactar o Gabinete de Investigação em mais de 65 línguas. Este sistema é confidencial e tecnicamente seguro e permite-lhe apresentar denúncias de forma anónima.

Mesmo que a sua língua preferida não esteja disponível no canal de comunicação, pode utilizar qualquer língua para apresentar a sua denúncia. Também pode contactar o Gabinete de Investigação em qualquer língua, por correio eletrónico ou correio postal.

Pode aceder ao canal de denúncia em linha através da seguinte ligação: <https://goto.speakup.report/volkswagen>

Pode encontrar instruções pormenorizadas sobre como fazer denúncias em linha, por aplicação ou por telefone [aqui](#).

Denúncia através de mensagem de voz

Pode deixar-nos uma mensagem de voz por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Depois de introduzir o número de telefone (específico para o país em que se encontra), ser-lhe-á pedido que introduza o código da organização. Em seguida, pode enviar a sua denúncia como uma gravação de voz. O Gabinete de Investigação só receberá uma transcrição escrita. Volte a ligar para ouvir a resposta transcrita ou outras perguntas da nossa equipa.

Selecione um número de telefone desta [lista](#) para o seu país ou região e tenha em mãos o código organizacional correspondente **122203**.

App Speak Up

Também pode descarregar a aplicação Speak Up “SpeakUp - Listen for a change” da People Intouch (apenas dispositivos

peçoais) para aceder ao sistema de denúncia seguro. Através desta aplicação, pode apresentar a sua denúncia por escrito ou deixar uma mensagem de voz (também anónima). É necessário o código de organização **12203**. Volte a iniciar sessão para ver a resposta da nossa equipa ou responder a outras perguntas. Para descarregar a aplicação, pode também digitalizar o código QR:



Tem mais questões?

As questões relativas ao Sistema de Denúncia ou sugestões de melhoria podem também ser endereçadas ao Gabinete de Investigação.

Para qualquer tópico em relação ao Sistema de Denúncia, é possível contactar a nossa **equipa de Compliance & Integrity (compliance@diconium.com)** ou **a nossa Coordenadora de Compliance, Margarida Morais (margarida.morais@diconium.com)**.

Canais de Reporte Externos em Portugal

O governo português designou determinadas autoridades que, enquanto canais de reporte externos, também poderão receber denúncias sobre transgressões ou más condutas, quando se verificarem os pressupostos aplicáveis conforme previsto no Artigo 7º, nº 2, da Lei nº 93/2021 de 20 de Dezembro.

Os canais de reporte externos são:

- O Ministério Público;
- Os órgãos de polícia criminal;
- O Banco de Portugal;
- As autoridades administrativas independentes;
- Os institutos públicos;
- As inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;
- As autarquias locais; e
- As associações públicas.

Nos casos em que não exista autoridade competente para conhecer da denúncia ou nos casos em que a denúncia vise uma autoridade competente, deve a mesma ser dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público, que procede ao seu seguimento, designadamente através da abertura de inquérito sempre que os factos descritos na denúncia constituam crime.

Se a infração respeitar a crime ou a contraordenação, as denúncias externas podem sempre ser apresentadas através dos canais de denúncia externa do Ministério Público ou dos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e das autoridades administrativas competentes ou das autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação

Declaração de proteção de dados

A declaração de proteção de dados para as denúncias pode ser consultada aqui:

[Declaration of data protection for the Whistlerblower System of the Volkswagen Group](#)

[Information on data processing Whistlerblowersystem diconium Group](#)