

CANAL DE DENÚNCIA

Guia de Utilização

1. INTRODUÇÃO

A MCM Caminhões e Ônibus utiliza a ferramenta Compliance Box em seu Canal de Denúncia, permitindo a coleta de dados para denúncia.

A ferramenta de Canal de Denúncia da MCM Caminhões e Ônibus permite o recebimento de denúncias através de dois formatos:

Telefone: 0800 880 5555

Web: www.mcmtocantins.com.br que redirecionará diretamente para o portal compliancebox.com.br > acessar aba do Canal de Denúncia, no canto inferior direito (conforme imagem abaixo).



Denúncia -

<https://canaldedenuncias.compliancebox.com.br/ocorrencia/denuncia> **Dúvida -**

<https://canaldedenuncias.compliancebox.com.br/ocorrencia/duvida> **Buscar -**

<https://canaldedenuncias.compliancebox.com.br/ocorrencia/buscar>

Toda denúncia recebida via web, gerará um **número de protocolo e uma senha de 4 dígitos**, onde o denunciante poderá acompanhar o andamento da tratativa por parte da empresa. Esse acompanhamento, deverá ser feito através do link “**Buscar**”, mencionado

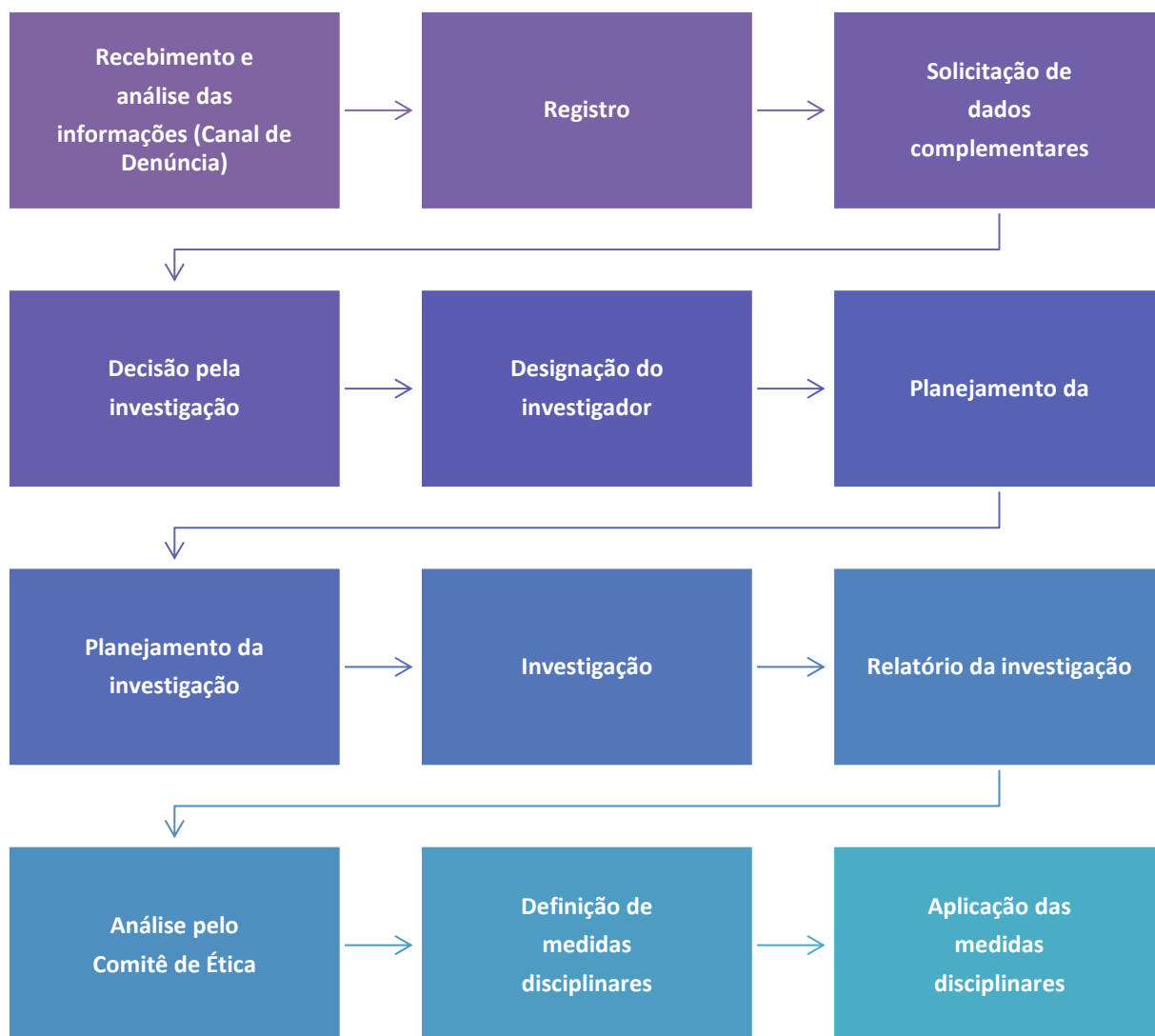
acima. O protocolo

será visível pelos membros do Comitê de Ética, mas a senha de 4 dígitos apenas o denunciante terá acesso.

2. ADMINISTRADOR (Membro do Comitê de Ética)

O administrador do Comitê, atuando como agente de Compliance, será o responsável interno pela gestão e tratamento de denúncias dentro da empresa. Qualquer inclusão, exclusão ou substituição de administradores deverá ser informada à Compliance Box, para que a atualização seja registrada na plataforma.

O fluxo de denúncias seguirá conforme descrito abaixo:



2.1 Gestão das denúncias

Ao acessar a plataforma, o administrador poderá acompanhar todas as denúncias e dúvidas recebidas pela empresa, classificá-las, encerrá-las, anexar documentos internos, acionar um investigador interno, cadastrar palavras-chave, abrir votação e, especialmente, **interagir e solicitar mais informações ao denunciante**, ainda que este não se identifique.

O administrador **não poderá modificar nenhum campo da denúncia** preenchido pelo denunciante, com exceção de “Qual o tipo de denúncia deseja fazer?”. Pois, eventualmente, o denunciante pode classificar o tipo da denúncia de forma diversa do fato real ou da forma utilizada pela empresa.

Todos os campos onde o administrador poderá interagir, estarão destacados na **cor verde**.

2.1.1 Gravidade: O administrador poderá definir a gravidade de uma denúncia, entre leve, média e grave. Facilitando uma posterior exibição das denúncias por gravidade e adoção de diferentes medidas internas, de acordo com as regras da empresa.

2.1.2 Status: O administrador poderá alterar manualmente o status de uma denúncia, de acordo com a fase em que se encontra. Por exemplo: em apuração; aguardando informação; em investigação; dentre outros.

Alguns status serão atualizados automaticamente, de acordo com uma ação tomada pelo administrador. Por exemplo, ao selecionar um investigador, o atualizará para “Em investigação”.

2.1.3 Palavras-chave: o administrador poderá incluir palavras-chave em cada denúncia, facilitando a sua busca futuramente, através do campo de busca por palavras chave na tela geral de Análise de ocorrências. As palavras-chave não são visualizadas pelo denunciante.

2.1.4 Inserir comentário interno: O administrador poderá inserir comentários internos, aos quais o denunciante não terá acesso. O comentário deve ser inserido dentro do campo “Comentário” e, em seguida, clicar no botão azul **“Adicionar Comentário Privado”**.

2.1.5 Solicitar informações / inserir comentário para o denunciante: A ferramenta de gestão das denúncias permite a comunicação com o denunciante, ainda que este não tenha

se identificado. Para isto, o administrador deverá inserir o comentário dentro do campo “Comentário” e, em seguida, clicar no botão **cinza** “Solicitar Informações ao Denunciante”.

Palavras chave:

praia x Sítio x x | v

Comentário

Adicionar Comentário Privado

Solicitar Informações ao Denunciante

Todos os comentários, internos, públicos e do denunciante, aparecerão abaixo, onde estarão identificados: a) Tipo: público ou privado; b) Autor: administrador ou denunciante e; c) Data:

Comentários

Data: 04/10/2024 09:12:43 - Autor: Bruno Schumacher Monich - Tipo: Privado

Texto: Relatório de investigação.



Data: 04/10/2024 08:59:13 - Autor: Bruno Schumacher Monich - Tipo: Público

Texto: Você possui evidências?



2.1.6 Anexar arquivos: O administrador poderá anexar arquivos utilizados nas tratativas das denúncias, através do campo “Anexos”. Os arquivos poderão ser arrastados ou procurados e, após realizar a seleção, deverá clicar em “Anexar”. **Importante: O denunciante não possui acesso aos anexos.**



2.1.7 Encerrar: Após apurar o caso, o administrador poderá encerrar o caso através do botão vermelho “**Encerrar registro**”, onde poderá selecionar entre as opções: Procedente; Improcedente; Parcialmente Procedente; Inadequado; Inconclusivo; Cancelado.

Após, poderá ser postada uma **resposta final ao denunciante**. O denunciante poderá visualizar essa resposta, mas não terá acesso à classificação acima, entre: procedente, improcedente, etc.

2.1.8 Investigador: Caso seja a intenção do administrador ou do Comitê de Ética da empresa, o caso poderá ser encaminhado para um investigador (normalmente, um profissional interno de outro setor).

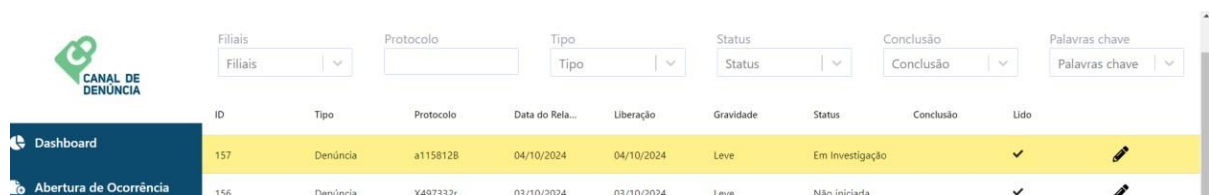
Todos os investigadores precisam estar previamente cadastrados na plataforma, com esse status. Ou seja, você deverá solicitar para a Compliance Box o cadastro dos investigadores que deseja.

O investigador terá acesso apenas às denúncias encaminhadas a ele.

Tão logo você selecione o investigador, este já terá acesso à denúncia. Não sendo necessário clicar em outro botão como “enviar” ou algo similar.

O investigador poderá apenas apurar o caso internamente, **sem a possibilidade de comunicação com o denunciante**. Poderá, no entanto, postar comentários privados e anexar arquivos.

Sempre que uma denúncia retornar do investigador, ela estará destacada em **amarelo**, conforme abaixo:



ID	Tipo	Protocolo	Data do Rela...	Liberação	Gravidade	Status	Conclusão	Lido
157	Denúncia	a1158128	04/10/2024	04/10/2024	Leve	Em Investigação		✓
156	Denúncia	X497332r	03/10/2024	03/10/2024	Leve	Não iniciada		✓

2.1.9 Medidas a serem adotadas: O administrador poderá incluir medidas a serem adotadas, as quais poderão ser votadas pelos demais membros do Comitê de Ética. Os votos serão computados, assim como os votantes, não sendo permitido identificar quem votou em qual medida, apenas visualizar o seu voto. Também é possível mudar o voto. Exemplo:

Medidas a serem adotadas:

Demissão x Advertência x Suspensão x

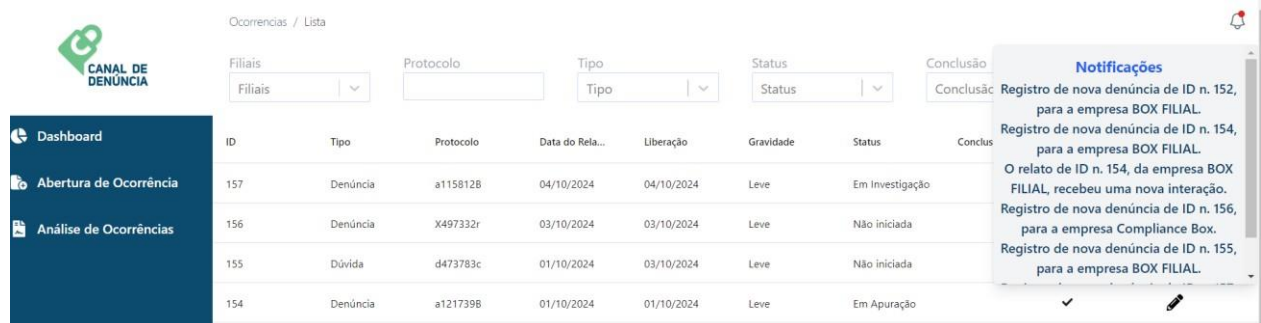
Votação:

Bruno Schumacher Monich,

Demissão	1
Advertência	0
Suspensão	0

2.1.10 Notificações: Sempre que uma nova denúncia for liberada ou houver alguma interação em denúncia já aberta, especialmente quando o denunciante postar um novo comentário, a denúncia específica aparecerá na coluna de “Lido / Não Lido” com um ‘x’, indicando que ela não foi lida.

Novas denúncias, aparecerão sempre por primeiro, destacadas em verde.
No canto superior da tela, haverá um símbolo de sino, onde poderá ser aberto um quadro de notificações.



Ocorrências / Lista

CANAL DE DENÚNCIA

Dashboard
Abertura de Ocorrência
Análise de Ocorrências

Filiais: Filiais
Protocolo:
Tipo: Tipo
Status: Status
Conclusão: Conclusão

ID	Tipo	Protocolo	Data do Rela...	Liberação	Gravidade	Status	Conclus
157	Denúncia	a115812B	04/10/2024	04/10/2024	Leve	Em Investigação	
156	Denúncia	X497332r	03/10/2024	03/10/2024	Leve	Não iniciada	
155	Dúvida	d473783c	01/10/2024	03/10/2024	Leve	Não iniciada	
154	Denúncia	a121739B	01/10/2024	01/10/2024	Leve	Em Apuração	

Notificações

- Registro de nova denúncia de ID n. 152, para a empresa BOX FILIAL.
- Registro de nova denúncia de ID n. 154, para a empresa BOX FILIAL.
- O relato de ID n. 154, da empresa BOX FILIAL, recebeu uma nova interação.
- Registro de nova denúncia de ID n. 156, para a empresa Compliance Box.
- Registro de nova denúncia de ID n. 155, para a empresa BOX FILIAL.

Assim que você clicar em uma denúncia para visualizá-la, esta será automaticamente atualizada para “Lido” e perderá o destaque em verde (caso seja uma denúncia nova) ou o destaque em amarelo (caso seja uma denúncia retornada do investigador).