

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

1	SUMÁRIO
2	PREFÁCIO 2
3	OBJETIVO 3
4	DEFINIÇÕES 3
5	NORMAS 4
5.1	NORMAS GERAIS 4
5.2	RESPONSABILIDADES 6
6	PROCEDIMENTOS 6
6.1	RECEBIMENTO DE MENSAGEM DO CANAL DE DENÚNCIA 6
6.2	TRIAGEM DO REPORTE 7
6.3	TRATAMENTO DE COMUNICAÇÃO DESTINADA A OUTRO CANAL (FALE CONOSCO/OUVIDORIA/COBRANÇA) 7
6.4	ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO PARA O BANCO CENTRAL DO BRASIL 8
7	ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTO 8
8	ANEXOS 8

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

2 PREFÁCIO

TÍTULO

CANAL DE DENÚNCIAS

UNIDADE GESTORA

GECIC

UNIDADE(S) CORRESPONSÁVEL(IS)

AUDIT

CLASSIFICAÇÃO

Normativo Geral

PÚBLICO ALVO

Toda a AGÊNCIA.

ALTERAÇÕES EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

Alterações: Itens 5.1.6, 5.17 e subitens

Inclusões: Item 6.3 e seus subitens

RELAÇÃO COM OUTROS NORMATIVOS

AES.008 – Apuração de Responsabilidade;

ORG.002 – Classificação e Tratamento da Informação;

POL.007 – Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro;

POL.021 – Política Anticorrupção.

REGULAMENTAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO UTILIZADA

Decreto Estadual nº 43.582, de 11 de maio de 2012;

Decreto Estadual nº 46.188, de 6 de dezembro de 2017;

Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;

Vigência: 22/10/2019

2/11

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016;
Resolução CMN nº 4.567, de 27 de abril de 2017;
Resolução de Diretoria nº 406, de 15 de agosto de 2018.

NORMATIVOS REVOGADOS

ORG.017.000 – Canal de Denúncias

3 OBJETIVO

3.1 Estabelecer as normas e os procedimentos internos sobre a gestão, uso e monitoramento do Canal de Denúncias da AGÊNCIA.

4 DEFINIÇÕES

AGÊNCIA – Agência de Fomento do Estado do Rio de Janeiro S.A – AgeRio;

Autoridade Instauradora – Presidente e Diretor(es) da AGÊNCIA;

AUDIT – Auditoria Interna;

BCB – Banco Central do Brasil;

BC CORREIO – Sistema de Informações do Banco Central do Brasil;

CA – Conselho de Administração;

Canal de Denúncias – ferramenta de tecnologia da informação que permite o reporte de denúncias e informações sobre fraudes, atos ilícitos, indícios de lavagem de dinheiro, não conformidades, desvios reputacionais e descumprimento de políticas e normas internas. A ferramenta possibilita ao denunciante o sigilo de sua identidade, caso não queira de identificar.

Conselho de Administração – é o órgão estatutário responsável pela administração e orientação geral da AGÊNCIA, orientando, em termos gerais, os negócios, bem como acompanhando e fiscalizando a atuação dos membros da Diretoria Executiva;

Conselho Fiscal – órgão fiscalizador independente da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração, que busca, por meio dos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e *accountability*, contribuir para o melhor desempenho da organização;

DIREX – Diretoria Executiva. Órgão estatutário de caráter executivo;

Órgãos Estatutários – São unidades organizacionais responsáveis pela estratégia, administração e fiscalização da AGÊNCIA. São eles: Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho de Auditoria e Diretoria Executiva;

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

Reporte – comunicação de situações com indícios de ilicitude, não conformidade ou descumprimento de políticas e normas internas de qualquer natureza, relacionadas às atividades da AGÊNCIA;

Tratamento – enquadramento do reporte de acordo com os normativos internos aplicáveis ao fato nele descrito;

Triagem – atividade exercida pela UG de Controle Interno e Compliance que consiste na verificação da presença de elementos mínimos de autoria ou materialidade dos fatos descritos no reporte, permitindo a verificação dos fatos descritos.

5 NORMAS

5.1 NORMAS GERAIS

5.1.1 A AGÊNCIA disponibiliza, permanentemente, canal de comunicação por meio do qual empregados, colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e pessoas externas possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude, não conformidade ou descumprimento de políticas e normas internas de qualquer natureza, referentes às atividades, pessoas e empresas relacionadas com a AGÊNCIA.

5.1.2 O Canal de Denúncias é amplamente divulgado e possui a garantia do sigilo do reporte e a proteção da identidade do reportante.

5.1.3 Os reportes encaminhados pela ferramenta do Canal de Denúncias são acolhidos pela área responsável pelo *Compliance*, com cópia para a AUDIT.

5.1.4 O Canal de Denúncias deve ser disponibilizado para acesso na Internet, por meio da página oficial da AGÊNCIA.

5.1.5 O link de acesso ao Canal de Denúncias deve ser claro, objetivo e possuir identidade visual que permita a sua pronta identificação.

5.1.6 Todas as informações e documentos que tratam sobre reporte oriundo do Canal de Denúncias que, efetivamente, configurarem conteúdo de denúncias, são classificados como G30, conforme restrições previstas no item 5.3.4 do MN ORG.002.

5.1.7 Os documentos que, efetivamente, configurarem conteúdo de denúncia, desde que haja elementos suficientes para verificação dos fatos descritos, são autuados em processo administrativo e encaminhados às áreas de tratamento.

5.1.8 Somente serão tratados como denúncias, os reportes que apresentarem informações mínimas sobre autoria ou materialidade do fato irregular ou desvio de conduta.

5.1.9 O acesso ao Canal de Denúncias não deve identificar, em nenhuma hipótese, o reportante que optou pelo anonimato.

5.1.10 O reporte segue o seguinte fluxo: a) acolhimento; b) triagem; c) encaminhamento; d) tratamento e, e) conclusão.

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

5.1.10.1 A UG de Controle Interno e Compliance deve ser informada sobre a conclusão do reporte.

5.1.10.2 O arquivamento do reporte, na fase da triagem, não impede seu tratamento posterior.

5.1.11 Se o reporte se referir a um fato irregular já em tratamento, não será necessário a sua triagem, devendo ser encaminhado ao responsável pela apuração.

5.1.12 O tratamento dos reportes segue as diretrizes do normativo interno aplicável ao caso.

5.1.13 Os responsáveis pelo tratamento do reporte podem solicitar, a qualquer momento, auxílio técnico, informações e documentos às demais UGs da AGÊNCIA.

5.1.14 As fases de tratamento e conclusão são regulamentadas por normativo próprio.

5.1.15 Os reportes que não apresentarem elementos mínimos suficientes para verificação dos fatos descritos são arquivados, dando-se ciência à DICOR e AUDIT.

5.1.16 O reporte é encaminhado ao Diretor responsável pela UG objeto do reporte, com cópia para a AUDIT, salvo nos seguintes casos:

- a) Possibilidade de conflito de interesses deste Diretor;
- b) Complexidade do tratamento do reporte;
- c) Reporte tratar sobre conduta ou envolvimento do Diretor da área.

5.1.17 Havendo alguma das situações listadas acima o reporte é encaminhado ao Presidente da AGÊNCIA, com ciência da AUDIT.

5.1.18 O reporte é encaminhado ao Presidente do Conselho de Administração, caso mencionar o (a) Presidente da AGÊNCIA, com ciência da AUDIT.

5.1.18.1 O reporte que envolver membro do Conselho de Administração deve ser encaminhado, por meio do Presidente da AGÊNCIA, diretamente à Comissão de Ética Pública da Governadoria do Estado (CEGE), com ciência da AUDIT.

5.1.19 A AGÊNCIA deve realizar treinamento anual sobre o funcionamento do Canal de Denúncias aos seus empregados, dirigentes, prepostos, parceiros e fornecedores.

5.1.20 O treinamento é mandatório e deve ter controle de presença e conteúdo programático definido.

5.1.21 Caberá à Autoridade Instauradora adotar outras medidas de cunho cível, administrativo ou criminal, a depender do caso concreto.

5.1.22 É proibido as partes envolvidas no tratamento do reporte dar detalhes sobre o resultado da apuração do fato, salvo quando forem requisitadas pelos órgãos do Ministério Público, Poder Judiciário, Auditoria dos Tribunais de Contas e Comissão Parlamentar de Inquérito.

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

5.2 RESPONSABILIDADES

5.2.1 CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

5.2.1.1 Aprovar o relatório de acompanhamento de reportes do Canal de Denúncias, com datas-base em 30 de junho e 31 de dezembro.

5.2.1.2 Dar tratamento aos reportes de sua alçada.

5.2.2 DIRETORIA EXECUTIVA

5.2.2.1 Encaminhar o relatório de acompanhamento de reportes do Canal de Denúncias ao Conselho de Administração.

5.2.2.2 Dar tratamento aos reportes de sua alçada.

5.2.3 UG DE CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE

5.2.3.1 Acolher e realizar a triagem dos reportes.

5.2.3.2 Encaminhar o reporte ao Diretor responsável pela UG objeto do reporte, para tratamento, com elementos mínimos suficientes para verificação dos fatos descritos.

5.2.3.3 Elaborar, semestralmente, Relatório de Acompanhamento de Reporte e encaminhar à Alta Administração para aprovação, devendo ficar disponível ao Banco Central do Brasil, pelo prazo de cinco anos, na Secretaria de Governança.

5.2.3.4 Realizar, anualmente, treinamento sobre o Canal de Denúncias da AGÊNCIA.

5.2.4 UG DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

5.2.4.1 Prestar apoio técnico para a manutenção do Canal de Denúncias.

5.2.4.2 Manter controle sobre a disponibilidade do Canal de Denúncias.

5.2.4.3 Informar à UG de Controle Interno e Compliance qualquer ocorrência de interrupção da disponibilidade da ferramenta.

6 PROCEDIMENTOS

6.1 RECEBIMENTO DE MENSAGEM DO CANAL DE DENÚNCIA

6.1.1 As mensagens do Canal de Denúncias são recebidas no endereço: denuncia@agerio.com.br, com acesso restrito à GECIC e AUDIT.

6.1.2 Acessar a mensagem eletrônica e salvar a mensagem em PDF e seus anexos na pasta da REDE GECIC.

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

6.1.3 Abrir uma nova pasta, com acesso restrito à GECIC e AUDIT, com a seguinte regra para nome: XXX (número sequencial) “.” XXXX (ano) XX (mês) XX (dia) “_” Protocolo “_” XXXXXXXX (número do protocolo). Exemplo: 002.20180416_Protocolo_1804592 (nesse exemplo, seria o segundo reporte sequencial, recebida no dia 16 de abril de 2018, com o número de protocolo 1804592).

6.1.4 Analisar o reporte recebido e verificar se há elementos mínimos para que seja dado prosseguimento.

6.1.4.1 Caso positivo, seguir o procedimento 6.2.

6.1.4.2 Caso negativo, encaminhar CE para DICOR, com cópia para a AUDIT, informando sobre o reporte recebido e da impossibilidade de se dar seguimento ao mesmo, com as devidas justificativas. Anexar na CE cópia em PDF do reporte e seus anexos, se houver.

6.1.4.3 Salvar na pasta do reporte cópia em PDF da CE de encaminhamento para a DICOR e AUDIT.

6.2 TRIAGEM DO REPORTE

6.2.1 Caso o reporte tenha elementos mínimos para prosseguimento (indício de autoria ou materialidade do fato), analisar o fato e verificar se o mesmo é enquadrado por algum manual normativo da AGÊNCIA.

6.2.2 Solicitar à GERAD abertura de processo administrativo com a classificação “G30”.

6.2.3 Juntar no processo administrativo o reporte e seus anexos (se houver), além de nota técnica sobre o fato e sua repercussão quanto aos manuais normativos da AGÊNCIA.

6.2.4 A nota técnica deve abordar se o reporte trata sobre aspectos legais, atividades, processos ou procedimentos da AGÊNCIA, bem como quais manuais normativos tratam do tema. Não há emissão de juízo de valor sobre o fato reportado.

6.2.5 Encaminhar o processo administrativo para o(a) Presidente ou Diretor(a) designado como Autoridade Instauradora, conforme a competência para instalação, prevista no AES.008.

6.2.6 A análise sobre o fato reportado e eventual apuração preliminar ou de responsabilidade seguem o normativo AES.008.

6.3 TRATAMENTO DE COMUNICAÇÃO DESTINADA A OUTRO CANAL (FALE CONOSCO/OUVIDORIA/COBRANÇA)

6.3.1 Selecionar os reportes que não possuem conteúdo enquadrado como denúncia, mas que podem ser tratados por outros canais da AgeRio, como dúvidas sobre produtos, queixas sobre atendimento, etc. e que foram equivocadamente encaminhados por este canal.

6.3.1.1 Encaminhar, com cópia à AUDIT, os reportes que não possuem conteúdo enquadrado como denúncia às áreas técnicas competentes, para seu tratamento.

6.3.1.2 Arquivar mensagem eletrônica de encaminhamento, em PDF, conforme item 6.1.4.3.

6.4 ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO PARA O BANCO CENTRAL DO BRASIL

6.4.1 Acessar a pasta da REDE que consta os reportes do Canal de Denúncias.

6.4.2 Buscar os reportes que estão incluídos nas datas-base 30 de junho e 31 de dezembro, e informar o que se segue:

6.4.2.1 Número de reportes recebidos, respectivas naturezas, áreas competentes para tratamento do reporte, status do tratamento e eventuais medidas adotadas pela AGÊNCIA.

6.4.2.2 Solicitar à área de TI se houve interrupção do Canal de Denúncias durante a data-base.

6.4.2.3 Encaminhar o relatório para aprovação da Diretoria Executiva e Conselho de Administração.

6.4.3 Salvar _____ na _____ pasta
H:\DICOR\GECIC\Comum\23_CANAL_DE_DENUNCIA\Z.Arquivo_Relatorios_para_BACEN
cópia PDF do Relatório.

6.4.4 Solicitar ao GABIN cópia digitalizada da ata da Reunião do CA que aprovou o relatório.

7 ARQUIVAMENTO DE DOCUMENTO

7.1 O arquivamento dos reportes do Canal de Denúncias e o acompanhamento de seu tratamento são autuados em processo administrativo e arquivados de forma reservada.

8 ANEXOS

8.1 ANEXO I – Fluxograma macro da gestão do Canal de Denúncias.

8.2 ANEXO II – Fluxograma do processo do Canal de Denúncias.

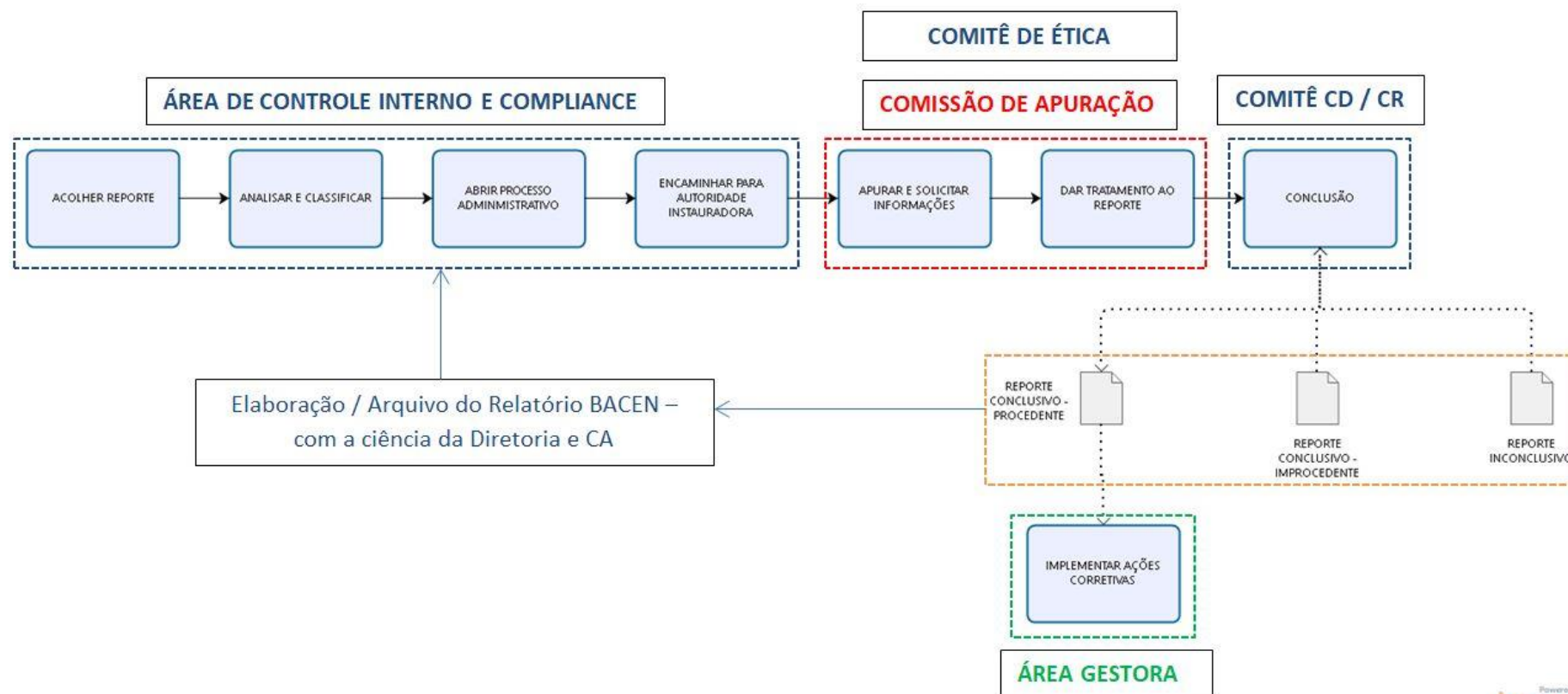
8.3 ANEXO III – Principais Classificações dos Reportes e Manuais Normativos da AGÊNCIA

CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

ANEXO I – FLUXOGRAMA MACRO DA GESTÃO DO CANAL DE DENÚNCIAS

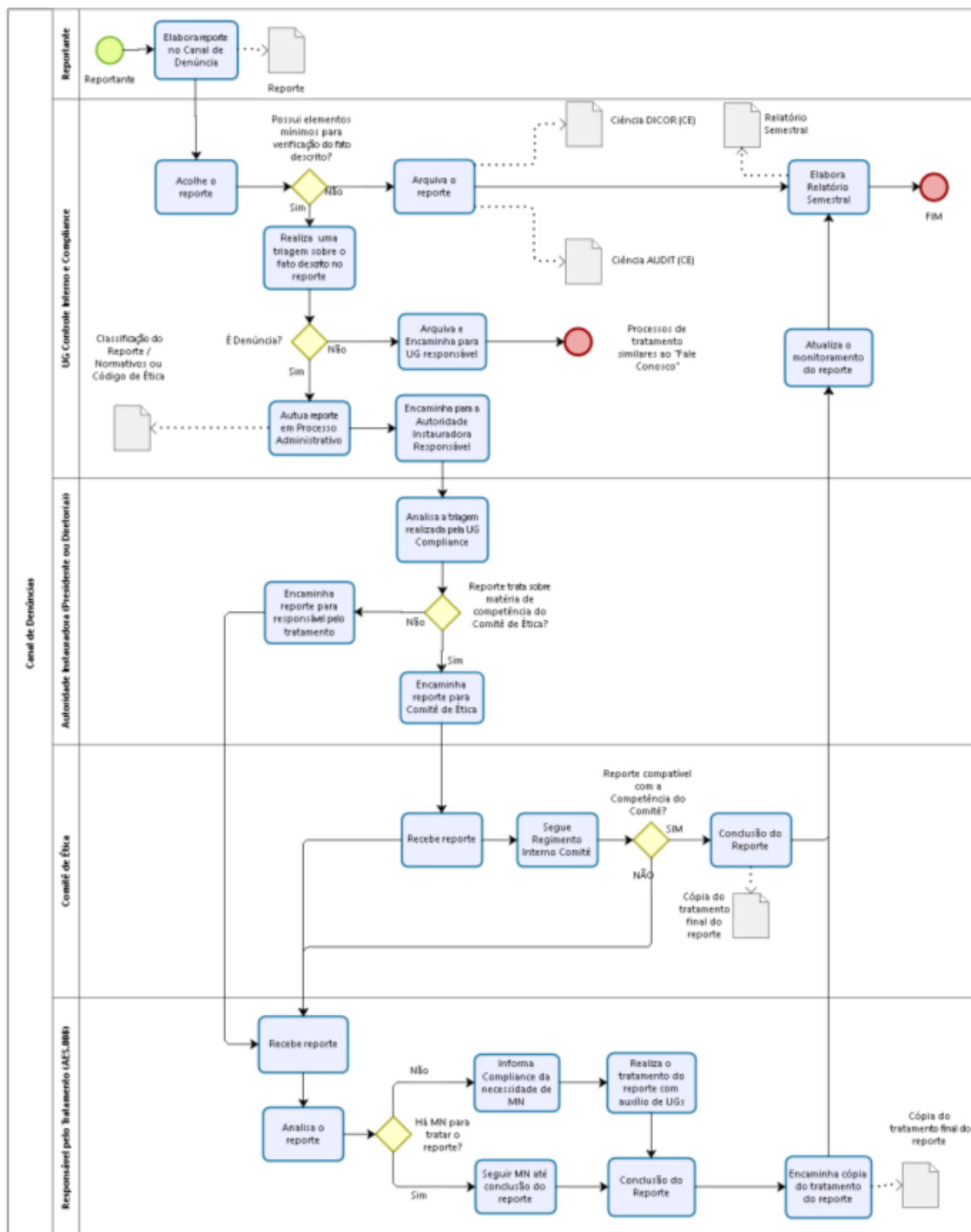


CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

ANEXO II – FLUXOGRAMA DO PROCESSO DO CANAL DE DENÚNCIAS



CANAL DE DENÚNCIAS

G00

ORG.017.001

ANEXO III – PRINCIPAIS CLASSIFICAÇÕES DOS REPORTES E MANUAIS NORMATIVOS DA AGÊNCIA

GOVERNANÇA			GESTÃO DE PESSOAS	FINANCEIRO
FRAUDE, FURTO OU ROUBO			COAÇÃO MORAL	FRAUDE CONTÁBIL
CORRUPÇÃO (INTERNA E EXTERNA)			ASSÉDIO	SONEGAÇÃO FISCAL
SUBORNO			DISCRIMINAÇÃO OU PRECONCEITO	DESVIO FINANCEIRO
SABOTAGENS			ABUSO DE PODER	SUPERFATURAMENTO
CONFLITO DE INTERESSES			ACIDENTES PESSOAIS; MATERIAIS / AMBIENTAIS	DESPERDÍCIO DE RECURSO
VAZAMENTO DE INFORMAÇÕES			USO DE DROGAS	SOBREPREENÇO DE REEMBOLSOS
DESCUMPRIMENTO DOS PADRÕES ÉTICOS E DE CONDUTA			PORTE / USO DE ARMAS	USO INDEVIDO DE RECURSOS DA EMPRESA
DESCONFORMIDADE COM AS LEIS, NORMAS INTERNAS E EXTERNAS.			FAVORECIMENTO DE CLIENTES / FORNECEDORES	LAVAGEM DE DINHEIRO



ORG.006 – MANUAL DE OUVIDORIA
ORG.008 – GOVERNANÇA CORPORATIVA
ORG.106 – GESTÃO DE ÉTICA
CIR.006 – PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO
GEP.015 – REGIME DISCIPLINAR (CÓDIGO DE CONDUTA)
GEP.016 – COMPETÊNCIA DISCIPLINAR

Vigência: 22/10/2019

11/11