

Sistema de Denúncias

1. O nosso Sistema de Denúncias

O cumprimento da legislação nacional, regras internas, e princípios estabelecidos no nosso Código de Conduta e no Código de Conduta para Parceiros de Negócios, é uma prioridade para a Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal]. O sucesso da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal] baseia-se na integridade e no cumprimento normativo. Para cumprir com esses padrões, é fundamental conhecer as possíveis infrações de colaboradores ou fornecedores e pôr termo às mesmas. Por essa razão, compete ao Gabinete Central de Investigação (Central Investigation Office) a gestão de um sistema de denúncias independente, imparcial e confidencial em nome da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal].

Um pilar fundamental do sistema de denúncias é o princípio da equidade processual. Este garante também a maior proteção possível aos denunciantes, às pessoas implicadas e aos colaboradores que contribuem para a investigação de infrações denunciadas.

Esta proteção inclui também a possibilidade de fazer denúncias e comunicações anónimas.

Garantimos também que não são realizados quaisquer atos para identificar denunciantes anónimos, desde que estes não façam um uso indevido do sistema de denúncias.

Não será tolerada qualquer tipo de retaliação contra denunciantes e pessoas e que contribuam para investigações na Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal].

As pessoas implicadas presumem-se inocentes até que a infração seja provada.

As investigações serão conduzidas com a máxima confidencialidade.

As informações serão processadas mediante um processo rápido e sigiloso.

Como processamos a sua denúncia?

Os colegas do Gabinete de Investigação examinam minuciosamente cada denúncia de possível infração por um colaborador do Grupo Volkswagen e acompanham-na sistematicamente.

Primeiro, receberá uma confirmação de receção da denúncia e, de seguida, o Gabinete de Investigação faz uma análise inicial da mesma. Esta análise inicial inclui a recolha de factos, particularmente junto do denunciante. Só se esta avaliação inicial revelar motivos de suspeita de violação é iniciada uma investigação por uma unidade de investigação específica.

Posteriormente, os resultados da investigação serão avaliados pelo Gabinete de Investigação e as medidas apropriadas serão recomendadas.

Informações sobre o estado* e o resultado do processo ser-lhe-ão disponibilizadas sem demora indevida. Potenciais violações do Código de Conduta para Parceiros de Negócios,

VOLKSWAGEN GROUP

DIGITAL SOLUTIONS [PORTUGAL]

por parte de fornecedores, incluindo riscos graves de violações de direitos humanos e ambientais, podem também ser denunciadas ao Gabinete de Investigação, bem como denúncias que exijam ação imediata.

O Gabinete de Investigação informará os departamentos responsáveis, que processarão a questão em conformidade. Isto inclui particularmente a tomada das medidas necessárias para minimizar ou terminar violações e/ou riscos.

Mais informações sobre os respetivos princípios processuais podem ser encontradas aqui.

**O tempo de processamento varia dependendo do tema da denúncia.*

2. Que tipos de denúncia podem ser feitas?

Reclamações sobre produtos ou serviços:

Para reclamações ou feedback sobre serviços da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal] ou dos nossos parceiros de negócios (por exemplo, concessionários, oficinas), por favor, contacte o Apoio ao Cliente da SIVA:

- E-mail: apoio.clientes@siva.pt
- Website: <https://www.siva.pt/#/>
- Telefone: 808 30 89 89

Quaisquer reclamações ou sugestões feitas erradamente através deste canal não poderão ser tratadas ou reencaminhadas para o responsável competente.

Denúncia de possível infração no Sistema de Denúncias:

O Sistema de Denúncias oferece vários canais para denunciar possíveis infrações de colaboradores da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal], violações do Código de Conduta para Parceiros de Negócios ou riscos graves e violações de direitos humanos e ambientais na nossa Cadeia de Abastecimento.

No entanto, isto não afeta o direito legal de contactar autoridades designadas, conforme descrito a seguir (ou seja, através de uma "denúncia externa").

E-mail

O Gabinete de Investigação da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal] pode ser contactado via e-mail (em qualquer idioma): io@volkswagen.de

Para reclamações de clientes, entre em contacto com os canais listados em "Reclamações sobre produtos ou serviços".

Por correio

Gabinete Central de Investigação Volkswagen AG

VOLKSWAGEN GROUP

DIGITAL SOLUTIONS [PORTUGAL]

Gabinete Central de Investigação – Caixa Postal 1717
Berliner Ring 2, 38436, Wolfsburg, Alemanha

Pessoalmente

Através da marcação de um atendimento, com a devida antecedência, enviando um e mail para io@volkswagen.de.

Ombudspersons

A Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal] nomeou advogados externos para atuarem como Ombudspersons. Estes prestam aconselhamento relativamente ao Sistema de Denúncias ou garantem que as denúncias são encaminhadas anonimamente ao Gabinete de Investigação, se for o caso.

Caso pretenda entrar em contacto com o Ombudsperson, pode encontrar os contactos [aqui](#).

Canal de Denúncia Online

Tem a opção de usar uma plataforma de [comunicação web](#) para entrar em contacto com o Gabinete de Investigação em mais de 65 idiomas.

Este canal é confidencial e seguro tecnicamente, permitindo o envio de denúncias anonimamente.

Pode aceder ao canal de denúncia online através do seguinte link:
<https://goto.speakup.report/volkswagen>

As instruções relativas a como fazer denúncias online (via web), por aplicação móvel (app) ou por telefone encontram-se [aqui](#).

Receção de denúncias por telefone

É possível deixar uma mensagem de voz, por telefone, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Para o efeito deverá ligar para o número de telefone específico para o país em que se encontra, e inserir o código da organização.

De seguida, é possível fazer a denúncia através de uma gravação de voz.

A denúncia será transcrita e enviada para o Gabinete de Investigação. Ligue novamente para o número de telefone designado para poder ouvir a resposta à sua denúncia ou outras perguntas da equipa de investigação.

1. Número de telefone designado: 800 831 302
2. Código organizacional: 122203

ATENÇÃO: Se estiver fora de Portugal, pode selecionar um número de telefone desta [lista](#) para o país ou região em que se encontra.

Aplicação móvel – Speak Up App

Pode também descarregar a aplicação Speak Up "SpeakUp" da People Intouch (apenas nos dispositivos pessoais) para aceder ao sistema de denúncia de uma forma segura. Através desta aplicação, pode enviar a sua denúncia por escrito ou deixar uma mensagem de voz (também anonimamente). Vai precisar do código da organização 122203.

Inicie sessão novamente para ver a resposta da nossa equipa ou responder a outras perguntas.

Para descarregar a aplicação, pode também digitalizar o código QR:



3. Tem questões adicionais ou precisa de um contacto local?

Perguntas ou sugestões de melhoria sobre o sistema de denúncias também podem ser dirigidas ao Gabinete de Investigação.

Além disso, o nosso departamento de Compliance local, também pode ser contactada em todas as questões relativas ao sistema de denúncias via compliance@vwds.pt.

4. Canal de Denúncia Externo

Proteção de Denunciantes – Panorama legal português – Lei n.º 93/2021 de dezembro de 2021 (Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações- "RGPD").

1. Enquadramento Legal

1.1 Infrações Abrangidas

Nos termos da lei portuguesa, considera-se infração:

- Atos ou omissões contrárias à Diretiva (UE) 2019/1937, a normas nacionais que a executem, transponham ou deem cumprimento, em áreas como contratação pública; serviços, serviços financeiros; segurança e conformidade dos produtos e dos transportes; proteção do ambiente; proteção contra radiações e segurança nuclear; segurança alimentar e

- animal; saúde pública; defesa do consumidor; proteção da privacidade e dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- Ato ou omissões contrárias e lesivas dos interesses financeiros da União Europeia;
- O ato ou omissão contrário às regras do mercado, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, e regras de fiscalidade societária;
- Incumprimento de regras relativa à criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, incluindo medidas de combate à criminalidade organizada e económico-financeira.

1.2 Objeto da denúncia ou divulgação pública

As denúncias podem abranger infrações que presentes, passadas ou futuras, incluindo tentativas de ocultar tais infrações.

1.3 Definição de denunciante

Um denunciante é qualquer pessoa singular que denuncie ou divulgue publicamente uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do setor em que é exercida.

Isto inclui:

- Os trabalhadores do setor privado, social ou público;
- Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes, fornecedores, e quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
- Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
- Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.

Os denunciantes são protegidos se estiverem de boa-fé, e tiverem fundamento sério para crer que a informação é verdadeira. Denunciantes anónimos que sejam posteriormente identificados também recebem proteção.

1.4 Direitos e Garantias

- A identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, é confidencial e só é divulgada por obrigação legal ou decisão judicial.
- Dados pessoais irrelevantes para a denúncia são eliminados imediatamente.
- Os denunciantes estão protegidos contra a retaliação. Inclui-se no conceito de retaliação as ameaças e as tentativas.
- Consideram-se atos de retaliação alterações nas condições de trabalho, suspensão, não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, não

renovação de um contrato de trabalho a termo, despedimento e avaliações de desempenho negativas, etc.

1.5 Proteção do Denunciante

As medidas de proteção incluem:

- Proibição de retaliação
- Apoio jurídico

2. Submissão de uma denúncia

2.1 Anonimato

Os canais de denúncia internos garantem a confidencialidade e integridade das denúncias, protegendo a identidade dos denunciantes e de terceiros.

2.2 Canais de Denúncia

As denúncias podem ser feitas internamente, externamente ou divulgadas publicamente sob certas circunstâncias:

- **Denúncia Interna:** Método preferido, a menos que condições específicas justifiquem a denúncia externa ou pública.
- **Denúncia Externa:** Utilizada se os canais internos não estiverem disponíveis, forem ineficazes ou se houver risco de retaliação.
- **Divulgação Pública:** Permitida se houver um perigo iminente para o interesse público ou se denúncias anteriores não tiverem levado a medidas apropriadas.

2.3 Canais de Denúncia Interna

A Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal] oferece múltiplos canais internos – por favor, veja o ponto 2 do "Sistema de Denúncias" ("Que tipo de relatório deseja enviar?").

2.4 Canais de Denúncia Interna – Garantias

Embora tenhamos confiado ao Gabinete Central de Investigação a operação do nosso canal interno de denúncias, este continua a ser da responsabilidade do departamento de Compliance da Volkswagen Group Digital Solutions [Portugal]. Este departamento garante a existência de um sistema de comunicação independente, imparcial e confidencial.

3. Tratamento de Denúncias

3.1 Tratamento de Denúncias Internas

Passos obrigatórios:

- Confirmar a receção dentro de sete dias.
- Informar o denunciante sobre o processo e potenciais autoridades externas.
- Investigar e tomar as ações apropriadas.
- Comunicar as medidas tomadas dentro de três meses.

3.2 Tratamento de Denúncias Externas

As denúncias externas são submetidas às autoridades que, de acordo com as suas funções e competências, devem tratar a questão relatada, incluindo:

- Ministério Público;
- Órgãos de polícia criminal;
- Banco de Portugal;
- Autoridades administrativas independentes;
- Institutos públicos;
- Inspeções gerais e entidades similares e outros serviços centrais da administração direta do Estado com autonomia administrativa;
- Autoridades locais; e
- Associações públicas.