



CANAL DIRETO SANTISTA

CARTILHA

Sumário

página

3

O QUE É UM CANAL DIRETO?

3

COMO ACESSAR?

4

**QUAIS SITUAÇÕES PODEM
SER RELATADAS?**

5

COMO RELATAR?

8

**AO REGISTRAR UMA DENÚNCIA
PROCURE RESPONDER**

8

TRATAMENTO DA DENÚNCIA

9

ACOMPANHAMENTO

1 O QUE É UM CANAL DIRETO?

O Canal Direto é o principal meio de comunicação para relatar atos que violam as políticas, princípios e objetivos da Santista, conforme detalhados no **Código de Conduta**

Para garantir **imparcialidade e confidencialidade** das informações relatadas, o processo de recebimento dos relatos conta com apoio de empresa especializada e independente.

2 COMO ACESSAR?



www.canalconfidencial.com.br/santista

24 horas por dia, 7 dias por semana



0800 702 2312

Com atendente, de segunda e sexta, das 09h às 17h

Com secretária eletrônica, 24hs por dia, 7 dias por semana



santistacanalDireto@canalconfidencial.com.br

24 horas por dia, 7 dias por semana

3 QUAIS SITUAÇÕES PODEM SER RELATADAS?

- Violação de políticas, normas ou do **Código de Conduta**
- Desvios de comportamento, assédio moral ou sexual, agressões físicas
- Ações de má fé, como fraudes, roubos/furtos/desvios, destruição ou uso indevido de ativos, recebimento indevido
- Violação de leis específicas (trabalhistas, tráfico/consumo de drogas, normas regulatórias).



É fundamental que todos os colaboradores entendam as diretrizes do **Conduta de Conduta** e das políticas da empresa.

[Clique aqui e saiba mais!](#)

4 COMO RELATAR?

Veja como é fácil relatar os fatos pelo site do Canal Direto Santista, além de ser assegurado o anonimato do denunciante, garantido o sigilo e a confidencialidade das informações:



The screenshot shows the top navigation bar of the Santista website. On the left is the Santista logo (a red square with a white 'S' and the word 'SANTISTA' below it). To the right are four menu items: 'REALIZAR RELATO', 'ACOMPANHAR RELATO', 'PROTEÇÃO DE DADOS', and 'CÓDIGO DE ÉTICA'. Further right are flags for the United States and Spain. Below the navigation bar is a large heading 'CANAL DIRETO SANTISTA' with a red underline. Underneath, there is a paragraph explaining the channel's purpose: 'Este é um canal exclusivo da SANTISTA para comunicação segura e, se desejada, anônima, de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta e/ou a legislação vigente.' This is followed by another paragraph: 'As informações aqui registradas serão recebidas por uma empresa independente e especializada, a ICTS, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pela COMITÊ DE ÉTICA DA SANTISTA, sem conflitos de interesses.' A third paragraph provides contact information: 'Se desejar, seu relato pode ser feito também pelo 0800 702 2312, de SEGUNDA a SEXTA-FEIRA, das 9h às 17h. Ou também pelo e-mail: santistacanaldireto@canalconfidencial.com.br'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'REALIZAR RELATO' (highlighted with a red hand cursor icon) and 'ACOMPANHAR RELATO'.

PRINCÍPIO DE NÃO RETALIAÇÃO

De acordo com o Código de Conduta, a sociedade não tolerará nenhuma retaliação ao denunciante de boa fé.

REALIZAR RELATO

As informações aqui registradas serão recebidas por uma empresa independente e especializada, a ICTS, assegurando sigilo absoluto e o tratamento adequado de cada situação pela alta administração Santista, sem conflitos de interesses.

A veracidade das informações providas é uma responsabilidade do relator. Todas as informações serão verificadas durante o processo de averiguação, e as ações decorrentes serão tomadas a critério exclusivo Santista.

Proteção de Dados

Todas as informações aqui registradas serão tratadas de forma confidencial por sua organização e pela ICTS, uma empresa independente e especializada na captação e tratamento de denúncias.

A captação dessas informações tem por finalidade a apuração de possíveis condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões de conduta e/ou a legislação vigente.

Todos os relatos serão armazenados por tempo indeterminado para realização do processo de apuração e deliberação sobre o caso, observando-se as exigências legais específicas. Além disso, informações consolidadas serão utilizadas para geração de estatísticas da operação, mas nenhum nome envolvido ou dado pessoal será exposto.

Eventuais dados pessoais informados serão tratados conforme as normativas estabelecidas pela legislação vigente no que diz respeito a proteção de dados pessoais, e serão seguidas pela ICTS no processo de captação e pela sua organização no processo de apuração dos relatados aqui registrados.

Ao clicar em "Concordo" você indica ciência e concordância com o fornecimento de informações que serão única e exclusivamente utilizadas para esta finalidade.

Se desejado, posteriormente, poderá exercer seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição. Para saber mais sobre seus direitos, [clique aqui](#).

Declaro que li e compreendi as informações acima, e desejo prosseguir com a manifestação.



Declaro que li e compreendi as informações acima, e desejo prosseguir com a manifestação.

EU ACEITO OS TERMOS ACIMA

EU NÃO ACEITO OS TERMOS ACIMA



Para seguir adiante com sua denúncia, é necessário que você **leia e aceite todos os termos**, sabendo que os compreendeu.

A IDENTIFICAÇÃO DO DENUNCIANTE É OBRIGATÓRIA?

NÃO! Você pode fazer uma **denúncia anônima** ao clicar na opção "não"



 **SANTISTA**

REALIZAR RELATO ACOMPANHAR RELATO PROTEÇÃO DE DADOS CÓDIGO DE ÉTICA  

CANAL DIRETO SANTISTA

REALIZAR RELATO

Você pode escolher fazer um relato anônimo ou pode identificar-se.

A opção identificada é voltada para os casos em que o relator se disponibiliza a ser contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas sobre o relato fornecido.

Relatos com identificação são muito importantes, pois podem fazer com que a apuração seja mais efetiva. Lembramos que este é um canal seguro e confiável.

Você quer se identificar?

E-mail

*Se seu relato for anônimo, utilize endereço de e-mail que não permita a sua identificação (ex.: anonimo123@gmail.com).

5 AO REGISTRAR UMA DENÚNCIA PROCURE RESPONDER:

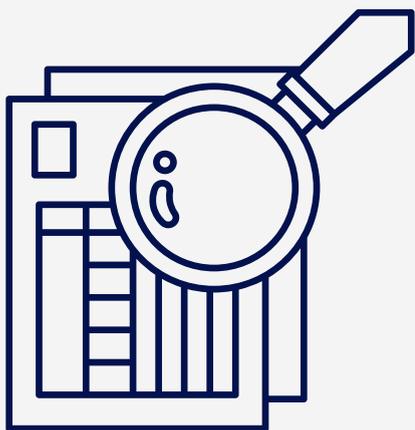
- **O quê** (descrição da situação)
- **Quem** (nome das pessoas envolvidas, inclusive testemunhas)
- **Quando** (data em que aconteceu, acontece ou acontecerá a situação)
- **Onde** (Local do ocorrido)
- **Por que** (a causa ou motivo)
- **Quanto** (se for possível medir)
- **Provas** (Anexe arquivos relacionados ao seu relato, se houver).



6 TRATAMENTO DA DENÚNCIA

As denúncias são apuradas pelo **Comitê de Ética e Integridade**. Um plano de investigação é elaborado para cada denúncia recebida

5 ACOMPANHAMENTO



Para acompanhar o andamento de seu relato, você receberá um número de protocolo que lhe será fornecido após o registro do relato.

Registro do relato

Seu relato foi registrado com sucesso. Por favor, anote o protocolo deste relato:

436XXXX

Acompanhe ativamente o tratamento desenvolvido sobre seu protocolo através deste site, clicando na aba "Acompanhar relato" e informando o número do seu protocolo.

Você poderá acompanhar o tratamento desenvolvido sobre o seu protocolo através do site, **clicando na aba "Acompanhar relato"** e informando o **número do seu protocolo**.

ACOMPANHAR RELATO

Para acompanhar o andamento do seu relato, por favor digite o número do seu protocolo no campo abaixo e clique no botão "Consultar protocolo":

Insira aqui o número do seu protocolo.

CONSULTAR PROTOCOLO

CANCELAR



Ao acompanhar seu relato, você fica por dentro de cada atualização/progresso no caso relatado. Além disso, **você pode ajudar a agilizar o processo de investigação respondendo as perguntas que podem ser feitas pela equipe de apuração.**

**VENHA FAZER PARTE DE
UMA SANTISTA CADA
VEZ MAIS SEGURA.**



**JUNTOS TECEMOS
UM FUTURO MELHOR!**