

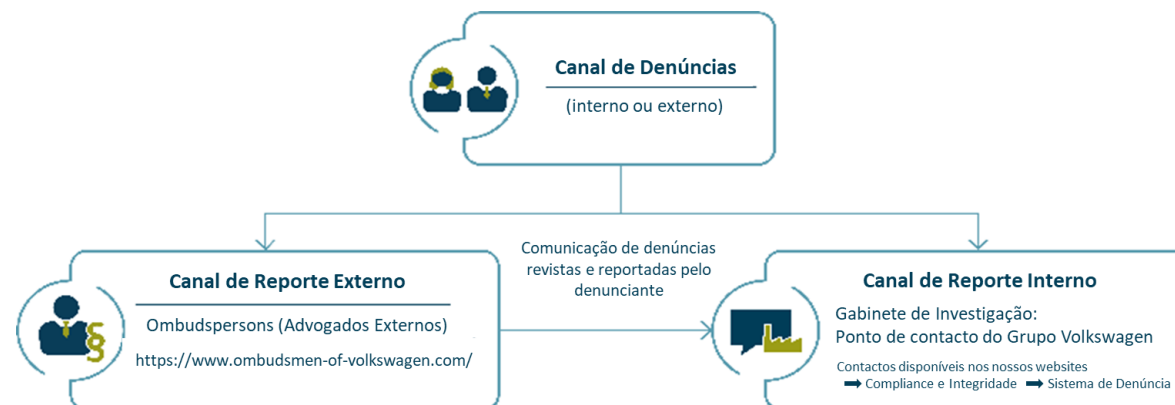
Sistema de Denúncia

1. O nosso Sistema de Denúncia

O cumprimento da legislação, dos regulamentos, das regras internas e dos princípios estabelecidos no nosso Código de Conduta e no nosso Código de Conduta para Parceiros Comerciais, é uma das principais prioridades das Empresas SIVA/SOAUTO (membros da Porsche Holding Salzburg - PHS). O sucesso das Empresas SIVA/SOAUTO baseia-se na Integridade e no Cumprimento Normativo. Para cumprimento das referidas normas, a deteção precoce das não conformidades é muito importante para garantir que as más condutas dos colaboradores e dos fornecedores cessam imediatamente. Por esse motivo, confiámos ao Gabinete Central de Investigação, a operacionalização de um Sistema de Denúncia independente, imparcial e confidencial em representação das Empresas SIVA/SOAUTO.

Um pilar fundamental do nosso Sistema de Denúncia é o princípio da justiça processual. Este garante a maior proteção possível aos denunciante, 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 denunciante anónimos, que não utilizem indevidamente o nosso Sistema de Denúncia. Não será tolerada qualquer retaliação ou discriminação dos denunciante e de todas as pessoas que contribuem para as investigações nas Empresas SIVA/SOAUTO. 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.



Como processamos a sua denúncia?

Os colegas qualificados e experientes do Gabinete de Investigação examinam minuciosamente cada processo de denúncia, relativa a uma potencial infração por parte de um colaborador do Grupo Volkswagen, e acompanham-no sistematicamente. Em primeiro lugar, receberá a confirmação da receção da sua denúncia. Posteriormente, o Gabinete de Investigação irá avaliar a sua denúncia. Esta avaliação inclui a recolha de factos, nomeadamente do denunciante. Só se esta avaliação inicial demonstrar que existem motivos de suspeita de infração, é que será iniciada uma investigação pelo Gabinete de Investigação competente. Finalmente, os resultados da investigação serão avaliados pelo Gabinete de Investigação e serão recomendadas medidas adequadas. Informações sobre o estado* e sobre o resultado do processo de denúncia ser-lhe-ão comunicadas sem atrasos injustificados.

Potenciais infrações do Código de Conduta para Parceiros Comerciais por parte dos fornecedores, onde se incluem riscos graves e violações dos direitos humanos e do ambiente, sejam estas cometidas por fornecedores diretos ou por fornecedores indiretos, podem também ser comunicadas ao Gabinete de Investigação – incluindo denúncias que exijam uma ação imediata. O Gabinete de Investigação informará os departamentos responsáveis, que processarão a denúncia em conformidade. Isto inclui, nomeadamente, a adoção das medidas necessárias para minimizar ou pôr fim às violações e/ou riscos.

** O tempo de processamento varia consoante o assunto do procedimento*



[Consulte aqui mais informações sobre os princípios processuais do Mecanismo de Reclamação do Grupo Volkswagen.](#)

Os valores de proteção, transparência e confiança são a base do nosso Sistema de Denúncia. Estes aplicam-se aos denunciantes e às pessoas implicadas.



Proteção



Transparência



Confiança

2. Tem alguma preocupação ou opinião relativamente a um produto ou serviço das Empresas SIVA/SOAUTO?

Se tiver alguma dúvida ou questão sobre o seu veículo novo ou usado, opinião ou reclamações sobre serviços prestados pelas Empresas SIVA/SOAUTO ou pelos nossos parceiros comerciais (por exemplo, concessionários, reparadores autorizados), por favor contacte o nosso Apoio ao Cliente, através do e-mail apoio.clientes@siva.pt.

Pedimos a sua compreensão, uma vez que, infelizmente, o Sistema de Denúncia não processa reclamações de clientes.

3. Como fazer uma Denúncia no nosso Sistema de Denúncia

O Sistema de Denúncia disponibiliza vários canais para denunciar potenciais condutas incorretas dos nossos colaboradores e fornecedores que permitem uma rápida avaliação e reação por parte das nossas Empresas, se necessário.

Clique nos links seguintes para obter mais informações sobre como efetuar uma denúncia:


- [Como efetuar uma denúncia \(documento em português\);](#)

- [How to make a report \(document in english\).](#)

No entanto, tal não afetará a prerrogativa legal de poder contactar as autoridades designadas adiante, quando se verificarem os pressupostos aplicáveis.

Linha Telefónica Direta 24/7

Pode fazer um reporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando o seguinte número de telefone:

 800 831 302

Faculte o Código da Organização Porsche Holding Salzburg (PHS): 122 333

Se nos está a contactar de um país diferente (não de Portugal) [consulte aqui os contactos telefónicos aplicáveis aos restantes países.](#)

Canal de Reporte Online

Tem a possibilidade de utilizar uma plataforma de reporte, situada na internet, para contactar o Gabinete de Investigação em vários idiomas. Este sistema é confidencial e tecnicamente seguro.

Mesmo que o seu idioma não esteja disponível na plataforma de reporte, pode utilizar qualquer outro idioma para submeter a sua denúncia. Também é possível utilizar qualquer idioma para contactar o Gabinete de Investigação, através do endereço de e-mail ou do endereço postal.

 Canal de Reporte Online: <https://goto.speakup.report/phs>

Faculte o Código da Organização Porsche Holding Salzburg (PHS): 122 333

Ombudspersons (Provedores)

Foram nomeados 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/>

Endereço Eletrónico

Podem entrar em contacto com o Gabinete de Investigação das Empresas SIVA / SOAUTO através do seguinte endereço eletrónico:



io@volkswagen.de

Contacto interno local das Empresas SIVA / SOAUTO através do seguinte endereço eletrónico:



denuncias@sivaservicos.pt

Endereço / Contacto Presencial

Gabinete de Investigação

Endereço:

Volkswagen AG, Central Investigation Office

Mailbox 1717

Berliner Ring 2

38436 Wolfsburg, Germany

Contacto Presencial:

Por favor, agende uma reunião com a devida antecedência mediante o envio de um e-mail para: io@volkswagen.de.

SpeakUp App

Poderá facilmente descarregar a aplicação SpeakUP ou SpeakUp App utilizando o código QR disponível abaixo e enviando a sua denúncia diretamente através da aplicação. Por favor, utilize o Código da Organização Porsche Holding Salzburg (PHS): 122 333.

Código QR para descarregar a SpeakUp App:



Código QR com o Código da Organização Porsche Holding Salzburg:



4. Tem mais questões?

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

Adicionalmente, questões relativas ao Sistema de Denúncia da SIVA/SOAUTO podem também ser endereçadas à nossa **Compliance Officer - Maria do Carmo Teixeira** -através dos seguintes endereços de e-mail:



maria.teixeira@sivaservicos.pt



denuncias@sivaservicos.pt

5. 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