

# 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. O sucesso das Empresas SIVA/SOAUTO baseia-se na Integridade e no Cumprimento Normativo. O Cumprimento Normativo é a única forma de evitar danos para a Empresa, para os nossos colaboradores e para os nossos parceiros comerciais. A deteção precoce das não conformidades e o tratamento adequado de transgressões são muito importantes para garantir que as más condutas dos colaboradores e fornecedores cessam imediatamente. Por esse motivo, confiámos ao Gabinete Central de Investigação, em Wolfsburg, na Alemanha, 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 denunciantes, 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 denunciantes anónimos, que não utilizem indevidamente o nosso Sistema de Denúncia. Não será tolerada qualquer retaliação ou discriminação dos denunciantes 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 serão 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**

para a Empresa,  
denunciante e pessoas  
implicadas



### **Transparência**

e sensibilidade no  
processamento das  
denúncias recebidas



### **Confiança**

como base do nosso  
trabalho

## **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](mailto: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.

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


Consulte de seguida os canais de denúncia disponíveis e respetiva descrição ou [clique aqui](#) para obter informação resumida sobre os referidos canais.

#### Linha direta 24/7

Pode fazer um reporte 365 dias, 24 horas, utilizando o número de telefone gratuito internacional:

 +800 444 46300\*

Se a sua operadora de telecomunicações local não providenciar este serviço gratuito, poderá contactar o seguinte número sujeito a cobrança:

 +49 5361 946300.

*\*Dependendo do país a partir do qual nos contacta, é possível que a linha telefónica internacional gratuita não esteja disponível uma vez que algumas operadoras de serviços telefónicos não disponibilizam este serviço. Em caso afirmativo, por favor, utilize o número taxável ou o número específico do seu país.*

País	Contacto Gratuito	Contacto Local
Brazil	0800-5912743	021-23911381
Mexico	001-800-4610242	0155-71000355
Slovak Republic	0800-002576	02-33325602
USA	833-6571574	908-2198092
South Africa	0800-994983	021-1003533
Malaysia	1-800-819523	0154-600099
Argentina	0800-6662992	011-52528632
Germany	0800 444 46300	05361-946300

## 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.



Link: <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=22vwgroup16&c=-1&language=por>

## 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

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



[io@volkswagen.de](mailto:io@volkswagen.de)

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



[denuncias@sivaservicos.pt](mailto:denuncias@sivaservicos.pt)

## Endereço / Contacto Presencial

### Gabinete de Investigação

#### Endereço:

Central Investigation Office

Box 1717

38436 Wolfsburg Germany

#### Contacto Presencial:

Central Investigation Office

Porschestraße 1

38440 Wolfsburg (downtown), Germany

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

## 4. Tem mais questões?

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

Se tiver sido entrevistado no contexto de uma investigação, tem a possibilidade de dar o seu feedback junto dos *Ombudspersons* (Provedores) como órgãos independentes.

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](mailto:maria.teixeira@sivaservicos.pt)



[denuncias@sivaservicos.pt](mailto: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