



GUIA DE USO DO PORTAL CONFIDENCIAL



setembro de 2025

ÍNDICE

O QUE É O PORTAL CONFIDENCIAL	4
COMO ACESSAR O PORTAL CONFIDENCIAL	5
COMO REGISTRAR UMA DENÚNCIA.....	6
O QUE É UMA DENÚNCIA	6
CUIDADOS AO EFETUAR UMA DENÚNCIA.....	6
INICIE UMA NOVA DENÚNCIA.....	6
INDIQUE A UNIDADE ENVOLVIDA NA DENÚNCIA	7
INDIQUE AS ÁREAS ENVOLVIDAS NA DENÚNCIA.....	8
INDIQUE AS PESSOAS ENVOLVIDAS NA DENÚNCIA	8
ESPECIFIQUE O PERÍODO EM QUE OCORREU O FATO DENUNCIADO.....	9
RELATE A DENÚNCIA	9
ANEXE OS DOCUMENTOS QUE COMPROVAM A DENÚNCIA	10
IDENTIFIQUE-SE, SE DESEJAR	10
DEFINA O SEU RELACIONAMENTO COM A EMPRESA	11
GRAVE A DENÚNCIA	11
SALVE OU IMPRIMA O PROTOCOLO.....	11
COMO REGISTRAR UMA RECLAMAÇÃO.....	13
O QUE É UMA RECLAMAÇÃO	13
INICIE UMA NOVA RECLAMAÇÃO.....	13
INDIQUE A UNIDADE ENVOLVIDA NA RECLAMAÇÃO	13
INDIQUE AS ÁREAS ENVOLVIDAS NA RECLAMAÇÃO.....	14
ESPECIFIQUE O PERÍODO EM QUE OCORREU O FATO RECLAMADO	14
RELATE A RECLAMAÇÃO	14
ANEXE OS DOCUMENTOS QUE COMPROVAM A RECLAMAÇÃO	15
IDENTIFIQUE-SE, SE DESEJAR	16
GRAVE A RECLAMAÇÃO	16
SALVE OU IMPRIMA O PROTOCOLO.....	16
COMO REGISTRAR UMA SUGESTÃO.....	18
O QUE É UMA SUGESTÃO	18
CUIDADOS AO REGISTRAR UMA SUGESTÃO	18
INICIE UMA NOVA SUGESTÃO	18
INDIQUE A UNIDADE ENVOLVIDA NA SUGESTÃO	18
INDIQUE AS ÁREAS ENVOLVIDAS NA SUGESTÃO.....	19
RELATE A SUGESTÃO	19
ANEXE OS DOCUMENTOS QUE DESEJAR	20

IDENTIFIQUE-SE, SE DESEJAR	20
GRAVE A SUGESTÃO	21
SALVE OU IMPRIMA O PROTOCOLO	22
COMO ACOMPANHAR UMA MENSAGEM	23
CONSULTE A MENSAGEM	23
COMO COMPLEMENTAR UMA DENÚNCIA OU RECLAMAÇÃO	25
INVESTIGAÇÃO DE UMA DENÚNCIA	27
ETAPA 1 – ANÁLISE DA DENÚNCIA RECEBIDA	27
ETAPA 2 – SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	27
ETAPA 3 – APURAÇÃO DA DENÚNCIA	27
ETAPA 4 – APRESENTAÇÃO DO RESULTADO	28
ETAPA 5 – CONCLUSÃO DA DENÚNCIA	28
TRATAMENTO DE UMA RECLAMAÇÃO	29
ETAPA 1 – ANÁLISE DA RECLAMAÇÃO RECEBIDA	29
ETAPA 2 – SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	29
ETAPA 3 – TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO	29
ETAPA 4 – APRESENTAÇÃO DO RESULTADO	30
ETAPA 5 – CONCLUSÃO DA RECLAMAÇÃO	30
TRATAMENTO DE UMA SUGESTÃO	31
ETAPA 1 – ANÁLISE DA SUGESTÃO RECEBIDA	31
ETAPA 2 – SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	31
ETAPA 3 – TRATAMENTO DA SUGESTÃO	31
ETAPA 4 – APRESENTAÇÃO DO RESULTADO	31
ETAPA 5 – CONCLUSÃO DA SUGESTÃO	32

O que é o Portal Confidencial

O **Portal Confidencial** é o canal de mensagens da AGEL, para que você se sinta seguro para relatar e/ou denunciar situações de conflitos internos, questões éticas e comportamentais envolvendo integrantes e/ou lideranças, situações de assédio, bullying, discriminação, agressões e qualquer outra quebra de procedimento. O canal permite, também, o recebimento de mensagens com reclamações ou sugestões, que possam trazer melhorias e benefícios para todos.

O **Portal Confidencial** se utiliza de uma plataforma web, o Portal Confidencial Independente - PCI, que permite o recebimento de denúncias, reclamações e sugestões, em consonância com os requisitos da Lei Anticorrupção, do Programa de Integridade do Ministério Público e do Código Brasileiro de Governança Corporativa, mostrando-se uma ferramenta essencial para quem deseja ter um sistema de Compliance baseado em princípios éticos e morais.

Qualquer pessoa, em qualquer lugar do mundo e por qualquer equipamento com acesso à internet, pode acessar a plataforma e registrar uma mensagem. Desenvolvido com tecnologia responsiva, pode se adaptar a qualquer equipamento que os usuários estejam usando, facilitando a sua visualização, inclusive com opção para aumentar e reduzir a tela (zoom +/-).

Os usuários do **Portal Confidencial** têm a garantia de total anonimato, sigilo e confidencialidade dos dados informados no momento de registro da mensagem e durante todo o processo de apuração dos fatos.

A plataforma permite que informações sejam trocadas entre o usuário e os apuradores, sem que o usuário precise se identificar e sem que seja identificado por “artimanhas” no sistema.

Todo o sistema roda 24 horas por dia, 7 dias por semana, em ambiente de propriedade e administrado por uma empresa independente, a SP Auditores, e está protegido com o que há de mais atual em tecnologia de segurança.

A **SP Auditores** garante que:

- ☞ Todas as mensagens serão analisadas por investigadores independentes, sem vínculo com a AGEL e com total autonomia.
- ☞ O usuário receberá informativos durante todo o processo de análise e investigação, até a sua conclusão.
- ☞ A identidade do usuário, caso seja informada, será preservada dentro dos parâmetros legais, assim como a confidencialidade e sigilo das informações recebidas, mesmo após a conclusão das investigações.

A **AGEL** garante que:

- ☞ Qualquer pessoa que, de boa-fé, sem má intenção e sem objetivar ganho pessoal, apresentar uma sugestão, um problema ou fizer uma denúncia, será protegida contra quaisquer ações de retaliação, mesmo que a sugestão, o problema ou a denúncia não se justifiquem, após o tratamento da mensagem.
- ☞ Ninguém está acima ou isento do cumprimento das diretrizes estabelecidas no Código de Conduta ou de qualquer uma de suas políticas.
- ☞ Sempre que cabíveis, as sanções devidas serão aplicadas a todos os envolvidos, independentemente de sua posição hierárquica.

Como acessar o Portal Confidencial

Acesse o site da AGEL (<https://agel.com.br/>), por qualquer equipamento que tenha conexão com a internet e procure por Portal Confidencial, no menu CONTATO:



Figura 1

A opção REGISTRO DE MENSAGEM deve ser utilizada para o registro de uma denúncia, reclamação ou sugestão e, quando solicitado, complementar uma denúncia ou reclamação:

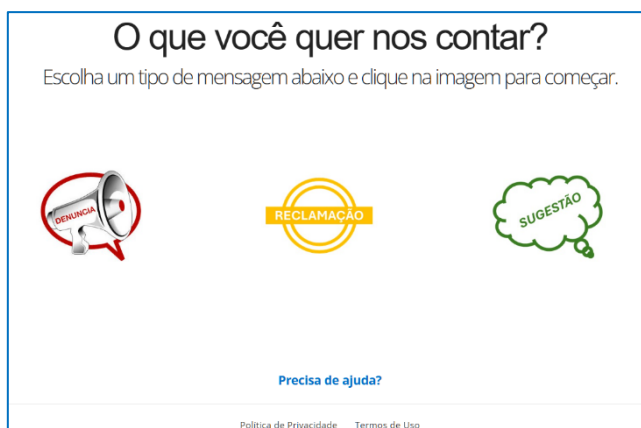


Figura 2

A opção CONSULTA DE MENSAGEM deve ser utilizada após o registro de uma denúncia, reclamação ou sugestão, e possibilita que você acompanhe o processo de tratamento da mensagem que registrou:



Figura 3

Como registrar uma denúncia

O que é uma denúncia

Juridicamente, “é o ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e que é suscetível de punição”.

Especificamente para o **Portal Confidencial**, é o registro de um ou mais comportamentos que não condizem com as leis e regulamentos, nacionais e internacionais, que regem as atividades da AGEL, ou que ferem seu Código de Conduta, suas políticas institucionais e/ou suas normas internas.

A denúncia precisa ser comprovada, sendo necessário que o denunciante apresente informações e evidências que permitam a sua apuração. Ela não é um instrumento de retaliação, injúria, calúnia ou difamação.

Cuidados ao efetuar uma denúncia

Para que uma denúncia possa ser investigada, é importante que o denunciante tome alguns cuidados ao fazer o registro no **Portal Confidencial**:

- ✓ Denúncias de assédio moral, assédio sexual e racismo podem caracterizar crime e, por isso, devem ser feitas pela própria vítima, que deve se identificar. Se o denunciante não é a vítima, deve procurá-la e orientá-la para que o faça.
- ✓ Descreva, objetivamente, a suspeita, o fato ou ato que está denunciando, indicando local, dia, hora (mesmo que aproximada), circunstâncias e o(s) nome(s), se possível completo, e apelido(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s) com o que está denunciando.
- ✓ Se souber, informe o(s) setor(es) e cargo(s) da(s) pessoa(s) que mencionou na denúncia.
- ✓ Se houver testemunhas, mencione-as também, informando seus nomes, setores e cargos.
- ✓ Anexe documentos, imagens e gravações que estiverem associadas à denúncia. Não há limites para quantidade e tamanho dos arquivos.
- ✓ Faça a denúncia, mesmo que não tenha as informações no momento. Se necessário, o investigador irá solicitá-las posteriormente, quando iniciar a análise da sua denúncia, dando tempo ao denunciante para obtê-las.

Inicie uma nova denúncia

Selecione a opção **Denúncia** na tela inicial (figura 2). A seguir, será apresentada um pop-up, onde deve ser escolhida a opção **Começar agora**, na coluna **Enviar uma nova Denúncia**.

Escolha uma opção:

Enviar uma nova Denúncia	Complementar uma Denúncia
Começar agora	Tenho Protocolo do 0800
	Tenho Número de Mensagem e Senha

Figura 4

Na próxima tela, é necessário que concorde com a Política de Privacidade e com os Termos de Uso do PCI, para poder prosseguir. Não deixe de ler a Política de Privacidade e os Termos de Uso da plataforma. Os links para acesso aos documentos estão disponíveis antes do texto explicativo.

Ao registrar uma denúncia, você concorda com a Política de Privacidade e com os Termos de Uso do PCI.

[Política de Privacidade](#) [Termos de Uso](#)

O PCI é uma plataforma web em consonância com os requisitos da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13) e do Código Brasileiro de Governança Corporativa.

Os usuários do PCI têm a garantia de total anonimato, sigilo e confidencialidade dos dados informados no momento do registro da mensagem e durante todo o processo de tratamento dela.

A plataforma permite que informações sejam trocadas entre o usuário e os analistas, sem que o usuário precise se identificar e sem que seja identificado por “artimanhas” no sistema.

O ambiente, administrado exclusivamente pela SP Auditores, está criptografado e protegido com o que há de mais atual em tecnologia de segurança.

☐ Concordo

[Início](#) [Continuar](#)

Figura 5

Para prosseguir, assinale o campo **Concordo** e clique em **Continuar**.

Indique a unidade envolvida na denúncia

Selecione um ou mais locais onde o fato denunciado está ocorrendo, ocorreu ou ocorrerá. Em seguida, clique em **Continuar**.

Onde está ocorrendo o fato denunciado?

☐ AGEL - unidade Ceci

☐ AGEL - unidade Piramboia

[Voltar](#) [Continuar](#)

Figura 6

Indique as áreas envolvidas na denúncia

Clique no nome das áreas para expandir a relação e selecione àquelas onde o fato denunciado está ocorrendo, ocorreu ou ocorrerá.

Qual a área das pessoas envolvidas?

Presidência e Diretorias

Gerências

Áreas

Não encontrou?

Digite aqui

Voltar Continuar

Figura 7

Se não encontrou a área, use o campo **Não encontrou?** para informar o nome da área, como a conhece. Em seguida, clique em **Continuar**.

Indique as pessoas envolvidas na denúncia

Informe o nome da(s) pessoa(s) envolvida(s) com o fato denunciado.

É possível informar até quatro nomes, um em cada caixa. Se tiver conhecimento de mais pessoas envolvidas, informe os quatros principais envolvidos aqui e deixe para informar os demais no detalhamento da denúncia.

Em seguida, clique em **Continuar**.

Qual o nome da(s) pessoa(s) envolvida(s)?

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

* Informe somente uma pessoa no campo acima e se possível com o nome completo.

Voltar Continuar

Figura 8

Especifique o período em que ocorreu o fato denunciado

Essa informação é muito importante para a pesquisa de informações e não deve ser deixada em branco:

Qual a data ou período que ocorreu, ocorre ou ocorrerá o fato?

Two input fields: 'Início' and 'Término'.

Buttons: 'Voltar' and 'Continuar'.

Figura 9

Informe a data, ou intervalo de datas, de ocorrência do fato denunciado:

- ☞ Se já ocorreu, informe a data de início e de término, mesmo que sejam iguais (mesmo dia).
- ☞ Se ainda ocorre, informe a data de início e deixe a data de término em branco.
- ☞ Se irá ocorrer, informe as datas futuras. Em seguida, clique em **Continuar**.

Relate a denúncia

Descreva o fato com o máximo de detalhes possível, mencionando apelidos, datas, horários, pessoas envolvidas, testemunhas, canais de comunicação, links de internet, fontes de informação, sistemas envolvidos, materiais, veículos etc.

Toda informação, por mais simples que seja, ajudará muito na apuração dos fatos.

Observe que o campo onde deve ser digitado o texto apresenta um tracejado no canto inferior direito. Posicionando o cursor nesse tracejado, é possível aumentar o tamanho do campo, aumentando o campo de visão. Você pode digitar até 65.000 caracteres, em sua mensagem:

Qual a sua Denúncia?

Somente registre um assunto por mensagem. Se tiver vários assuntos, crie uma mensagem para cada um.

0 / 65000 caracteres

Buttons: 'Voltar' and 'Continuar'.

Figura 10

Se possuir arquivos, vídeos, áudios, fotos que possam ajudar na apuração, poderá anexá-los à denúncia no próximo passo.

Em seguida, clique em **Continuar**.

Anexe os documentos que comprovam a denúncia

Nesta tela, é possível anexar qualquer tipo de documento que tenha em seu poder e que possa ajudar na apuração da denúncia.

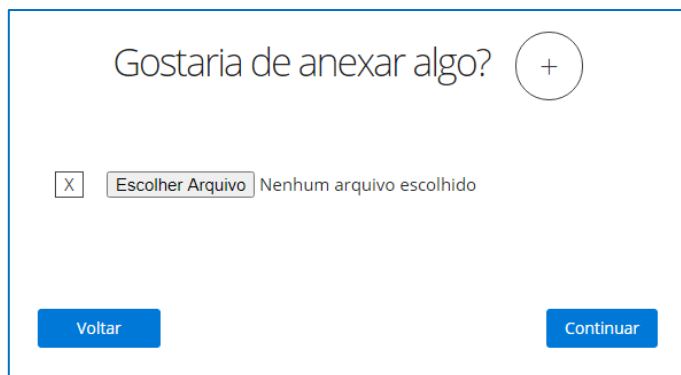
A interface de usuário para anexar arquivos. No topo, há o texto "Gostaria de anexar algo?" seguido de um ícone de "+" dentro de um círculo. Abaixo, há uma barra de busca com um ícone "X" à esquerda, um botão "Escolher Arquivo" e o texto "Nenhum arquivo escolhido". Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

Figura 11

Anexe, um de cada vez, os arquivos PDF, Powerpoint, Excel, Word, TXT, ZIP, RAR etc., vídeos, áudios e fotos que possam ajudar na apuração. Somente não é possível anexar arquivos executáveis, mesmo que tenham sido "zipados".

Clique no botão **+** (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

Identifique-se, se desejar

Como já mencionado, as informações registradas no PCI são tratadas com o máximo de sigilo e confidencialidade, preservando primordialmente a identidade do denunciante.

Assim, a identificação do denunciante é opcional, exceto em situações de bullying, assédio moral e assédio sexual. Nesses três casos, por força da Lei, o denunciante precisa ser a vítima, pois não é possível fazer a apuração sem o seu consentimento e sem uma interlocução direta. E é preciso que informe um telefone para contato.

Mesmo assim, tais informações serão de uso exclusivo dos auditores da SP Auditores, não sendo divulgadas a não ser que a vítima autorize expressamente. Para prosseguir, identificando-se ou não, clique em **Continuar**.

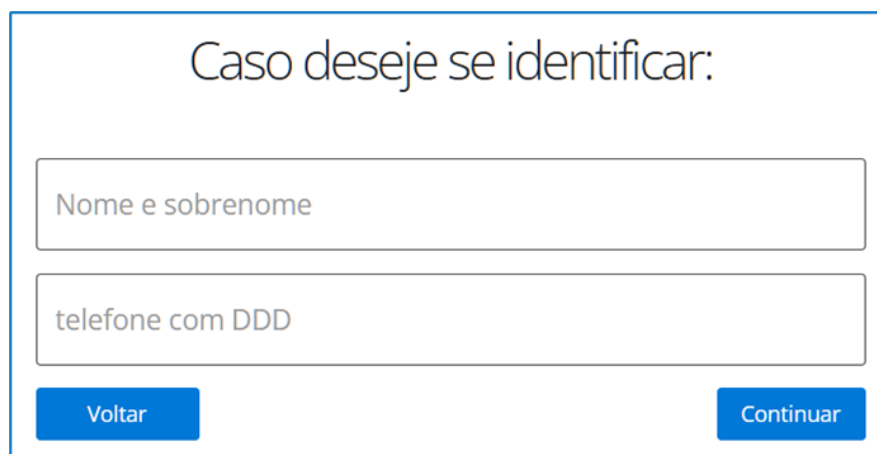
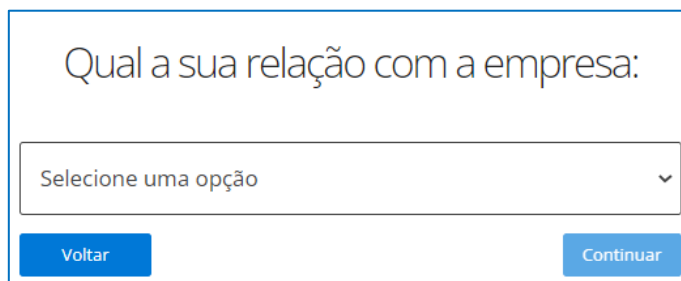
A interface de usuário para identificação opcional. No topo, há o texto "Caso deseje se identificar:". Abaixo, há dois campos de entrada de texto: "Nome e sobrenome" e "telefone com DDD". Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

Figura 12

Defina o seu relacionamento com a empresa

A definição do tipo de relacionamento entre a empresa e você é importante para determinar o grau de impacto da denúncia no ambiente social e profissional.



Qual a sua relação com a empresa:

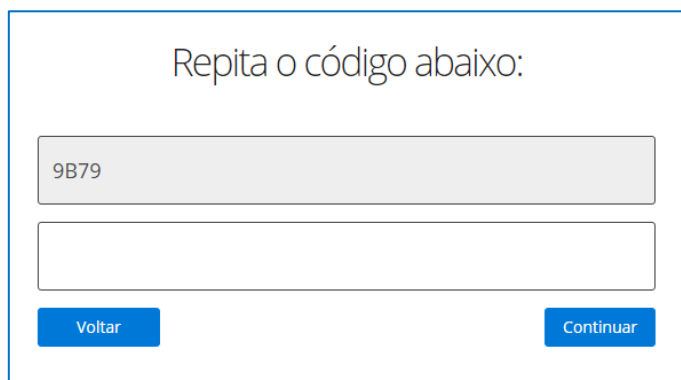
Selecione uma opção ▼

Voltar Continuar

Figura 13

Grave a denúncia

Para gravar, serão apresentadas duas telas.



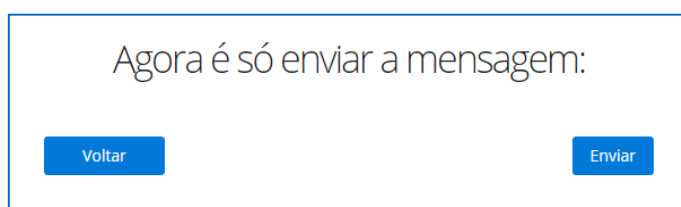
Repita o código abaixo:

9B79

Voltar Continuar

Figura 14

Após repetir o código no campo inferior, clique em **Continuar**. O passo a seguir é o último, quando é feita a gravação da denúncia.



Agora é só enviar a mensagem:

Voltar Enviar

Figura 15

Se desejar incluir ou alterar algo nas telas anteriores, utilize o botão **Voltar** para retroceder até o ponto que deseja rever.

Se estiver tudo certo, clique em **Enviar**. Em seguida, será apresentado o protocolo de gravação da denúncia.

Salve ou imprima o protocolo

NÃO PERCA ESSE PROTOCOLO! O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações e, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda de acesso à denúncia.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua denúncia. Guarde-os com cuidado e nunca ceda a outra pessoa.

Número da Mensagem:

Senha:

Não perca essa informação!

O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações, mas, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são dados irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda do seu acesso à essa mensagem.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua mensagem. Guarde-os com cuidado e nunca os ceda a outra pessoa.

IMPORTANTE: Acesse o PCI por meio do site de sua empresa, no dia útil seguinte à data indicada no topo desse protocolo, e sempre que puder, para acompanhar a apuração da sua mensagem.

Figura 16

O botão **Salvar** permite a impressão do protocolo, em PDF ou direto para uma impressora. Se desejar registrar uma nova mensagem, clique no botão **Enviar Nova Mensagem**. Para sair da plataforma, basta fechar a página.

Não deixe de retornar à plataforma, no dia seguinte à data indicada no protocolo, para consultar o andamento da apuração e verificar se há a necessidade de complementar o relato com mais informações.

Como registrar uma reclamação

O que é uma reclamação

Definição: Reclamar (do latim reclamãre: “gritar contra”) é opor-se a algo ou protestar oralmente ou por escrito, queixar-se de alguma desconformidade, reivindicar ou exigir algo que foi injustamente tomado.

Especificamente para o **Portal Confidencial**, é o relato de um fato ou situação que, apesar de não ser inapropriado, antiético ou ilícito, descumpra ou não atende normas e procedimentos definidos pela AGEL ou por leis e normas regulamentadoras.

A reclamação precisa ser comprovada, sendo necessário que o reclamante apresente informações e evidências que permitam a sua confirmação e posterior tratamento.

Inicie uma nova reclamação

Selecione a opção *Reclamação* na tela inicial (figura 2). A seguir, será apresentada um pop-up, onde deve ser escolhida a opção *Começar agora*, na coluna *Enviar uma nova Reclamação*.

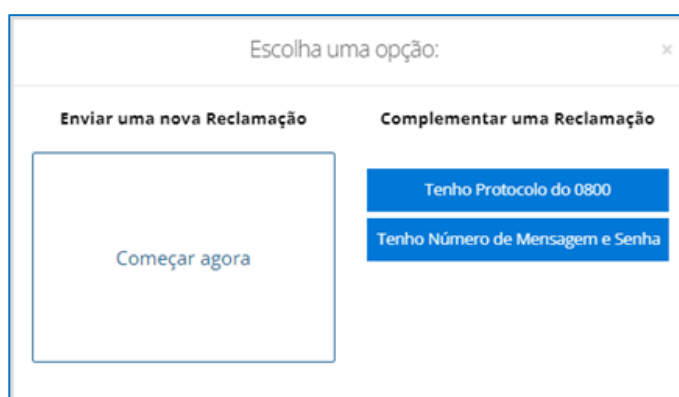


Figura 17

Indique a unidade envolvida na reclamação

Selecione um ou mais locais onde o fato reclamado ocorreu. Em seguida, clique em *Continuar*.

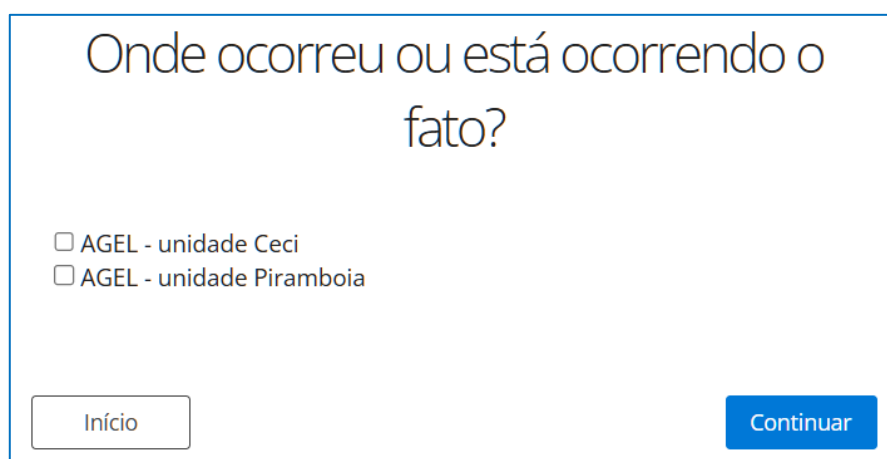


Figura 18

Indique as áreas envolvidas na reclamação

Clique no nome das áreas para expandir a relação e selecione àquelas onde o fato reclamado ocorreu.

Qual a área das pessoas envolvidas?

Presidência e Diretorias

Gerências

Áreas

Não encontrou?

Digite aqui

Voltar Continuar

Figura 19

Se não encontrou a área, use o campo **Não encontrou?** para informar o nome da área, como a conhece. Em seguida, clique em **Continuar**.

Especifique o período em que ocorreu o fato reclamado

Essa informação é muito importante para a pesquisa de informações e não deve ser deixada em branco. Informe a data, ou intervalo de datas, de ocorrência do fato reclamado. Em seguida, clique em **Continuar**.

Qual a data ou período que ocorreu, ocorre ou ocorrerá o fato?

Início Término

Voltar Continuar

Figura 20

Relate a reclamação

Descreva o fato com o máximo de detalhes possível, mencionando datas, horários, pessoas envolvidas, testemunhas, canais de comunicação, links de internet, fontes de informação, sistemas envolvidos, materiais, veículos etc.

Toda informação, por mais simples que seja, ajudará muito na apuração e tratamento dos fatos. Você pode digitar até 65.000 caracteres em sua mensagem.

Qual a sua Reclamação?

Somente registre uma reclamação por mensagem. Se tiver várias reclamações, crie uma mensagem para cada uma delas.

0 / 65000 caracteres

Voltar Continuar

Figura 21

Observe que o campo onde deve ser digitado o texto apresenta um tracejado no canto inferior direito. Posicionando o cursor nesse tracejado é possível aumentar o tamanho do campo, aumentando o campo de visão.

Em seguida, clique em **Continuar**.

Anexe os documentos que comprovam a reclamação

Nesta tela, é possível anexar qualquer tipo de documento que tenha em seu poder e que possa ajudar na apuração da denúncia.

Gostaria de anexar algo? (+)

X Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido

Voltar Continuar

Figura 22

Anexe, um de cada vez, os arquivos PDF, Powerpoint, Excel, Word, TXT, ZIP, RAR etc., vídeos, áudios e fotos que possam ajudar na apuração. Somente não é possível anexar arquivos executáveis, mesmo que tenham sido “zipados”.

Clique no botão + (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

Identifique-se, se desejar

Como já mencionado, as informações registradas no PCI são tratadas com o máximo de sigilo e confidencialidade, preservando primordialmente a identidade do denunciante.

Assim, a identificação do reclamante é opcional. No entanto, ela será necessária quando se tratar de reclamações envolvendo diretamente o reclamante. Por exemplo, se a reclamação trata de um erro no processamento da folha de pagamento, a identificação não é obrigatória. Mas se o erro atinge apenas o reclamante, é obrigatória.

Mesmo nesses casos, tais informações serão de uso exclusivo dos investigadores da SP Auditores, não sendo divulgadas a não ser que seja essencial para a solução da reclamação. Para prosseguir, identificando-se ou não, clique em **Continuar**.

Caso deseje se identificar:

Nome e sobrenome

telefone com DDD

Voltar Continuar

Figura 23

Grave a reclamação

Para gravar, será apresentada a tela abaixo.

Repita o código abaixo:

RWBR

Voltar Enviar

Figura 24

Se desejar incluir ou alterar algo nas telas anteriores, utilize o botão **Voltar** para retroceder até o ponto que deseja rever.

Se estiver tudo certo, repita o código no campo inferior e clique em **Enviar**. Em seguida, será apresentado o protocolo de gravação da reclamação.

Salve ou imprima o protocolo

NÃO PERCA ESSE PROTOCOLO! O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações e, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são irrecuperáveis.

A perda desses dados implicará na perda de acesso à reclamação.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua reclamação. Guarde-os com cuidado e nunca ceda a outra pessoa.

Número da Mensagem:

Senha:

Não perca essa informação!

O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações, mas, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são dados irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda do seu acesso à essa mensagem.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua mensagem. Guarde-os com cuidado e nunca os ceda a outra pessoa.

IMPORTANTE: Acesse o PCI por meio do site de sua empresa, no dia útil seguinte à data indicada no topo desse protocolo, e sempre que puder, para acompanhar a apuração da sua mensagem.

Figura 25

O botão **Salvar** permite a impressão do protocolo, em PDF ou direto para uma impressora. Se desejar registrar uma nova mensagem, clique no botão **Enviar Nova Mensagem**. Para sair da plataforma, basta fechar a página.

Não deixe de retornar à plataforma, no dia seguinte à data indicada no protocolo, para consultar o andamento da apuração e verificar se há a necessidade de complementar o relato com mais informações.

Como registrar uma sugestão

O que é uma sugestão

É qualquer ideia, prática, aconselhamento ou proposta que possa trazer uma melhoria ou um benefício para a AGEL e, conseqüentemente, para seus colaboradores internos, sem que venha a impactar negativamente o seu relacionamento e imagem junto à sociedade, clientes e colaboradores externos.

Cuidados ao registrar uma sugestão

Detalhe sua sugestão o máximo que puder, principalmente quanto aos benefícios que podem ser obtidos com ela. Quanto mais benefícios resultarem da sua sugestão, mais fácil será a aprovação do investimento para sua implantação.

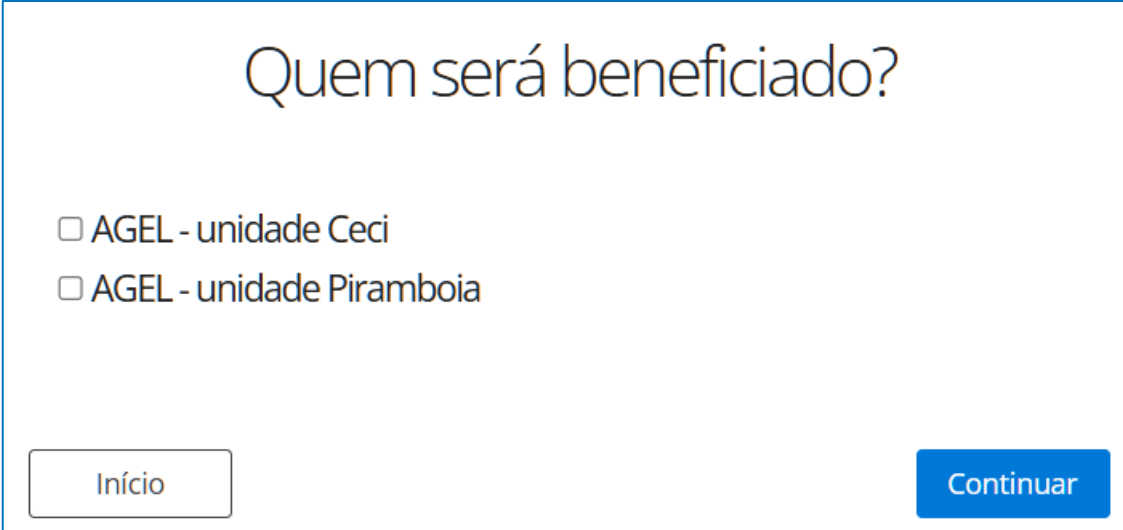
O registro de uma sugestão não implica em nenhum direito para o sugestionista. É prerrogativa exclusiva da AGEL, efetuar o registro de patentes, reconhecer direitos, assim como o pagamento de premiação, bonificação ou afins.

Inicie uma nova sugestão

Selecione a opção *Sugestão* na tela inicial (figura 2).

Indique a unidade envolvida na sugestão

Selecione um ou mais locais que serão beneficiados por sua sugestão. Em seguida, clique em *Continuar*.



Quem será beneficiado?

☐ AGEL - unidade Ceci

☐ AGEL - unidade Piramboia

Início

Continuar

Figura 26

Indique as áreas envolvidas na sugestão

Clique no nome das áreas para expandir a relação e selecione àquelas que serão beneficiadas com a sua sugestão.

Onde deve ser implementada?

Presidência e Diretorias

Gerências

Áreas

Não encontrou?

Digite aqui

Voltar Continuar

Figura 27

Se não encontrou a área, use o campo **Não encontrou?** para informar o nome da área, como a conhece. Em seguida, clique em **Continuar**.

Relate a sugestão

Detalhe sua ideia, prática, aconselhamento ou proposta com o máximo de detalhes possível. Você pode digitar até 65.000 caracteres em sua mensagem.

Observe que o campo onde deve ser digitado o texto apresenta um tracejado no canto inferior direito. Posicionando o cursor nesse tracejado é possível aumentar o tamanho do campo, aumentando o seu campo de visão.

Qual a sua Sugestão?

Somente registre um assunto por mensagem. Se tiver vários assuntos, crie uma mensagem para cada um.

0 / 65000 caracteres

Voltar Continuar

Figura 28

Quando terminar de digitar, clique em **Continuar**.

Anexe os documentos que desejar

Na tela abaixo, é possível anexar qualquer tipo de documento – textos, planilhas, apresentações, vídeos, áudios, fotos - que tenha em seu poder e que possa ajudar no entendimento da sua sugestão.

Somente não é possível anexar arquivos executáveis, mesmo que tenham sido “zipados”.

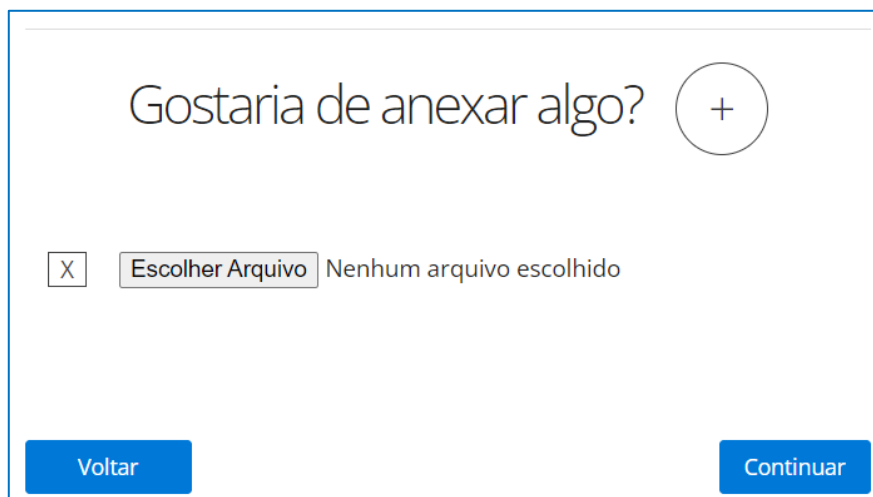
A interface de usuário para anexar arquivos. No topo, há o texto "Gostaria de anexar algo?" seguido de um ícone de mais (+) dentro de um círculo. Abaixo, há um botão "X" em um quadrado, um botão "Escolher Arquivo" e o texto "Nenhum arquivo escolhido". Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

Figura 29

Anexe os arquivos, um de cada vez. Clique no botão + (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

Identifique-se, se desejar

Como já mencionado, as informações registradas no PCI são tratadas com o máximo de sigilo e confidencialidade, preservando primordialmente a identidade do usuário. Assim, a identificação da pessoa que está registrando a sugestão é opcional.

Mas, por se tratar de uma sugestão, a informação da identidade da pessoa permitirá que ela possa ser envolvida no detalhamento das ações necessárias e, principalmente, receba o reconhecimento e os méritos pelos benefícios alcançados.

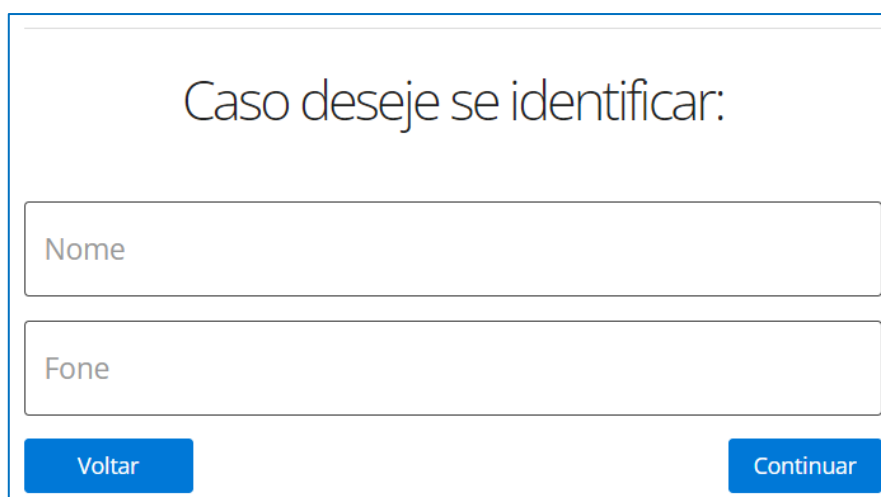
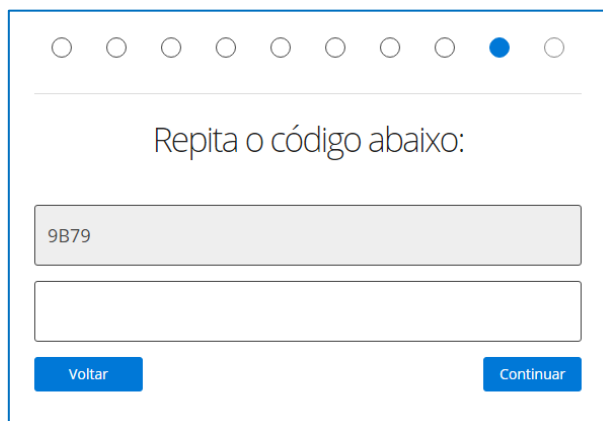
A interface de usuário para identificação opcional. No topo, há o texto "Caso deseje se identificar:". Abaixo, há dois campos de entrada de texto: "Nome" e "Fone". Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

Figura 30

Grave a sugestão

Para gravar, serão apresentadas as seguintes telas.

A interface de usuário para a etapa de repetição de código. No topo, há uma progress bar com 10 círculos; o 9º círculo está preenchido de azul, indicando o passo atual. Abaixo, o texto "Repita o código abaixo:" é exibido. Um campo de texto cinza contém o código "9B79". Abaixo dele, há um campo de texto branco para a repetição. Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Continuar" à direita.

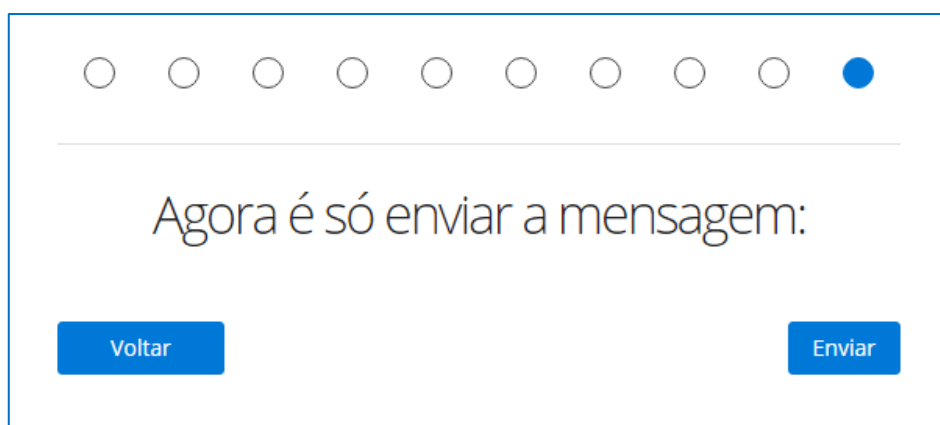
Repita o código abaixo:

9B79

Voltar Continuar

Figura 31

Após repetir o código no campo inferior, clique em **Continuar**. O passo a seguir é o último, quando é feita a gravação da sugestão.

A interface de usuário para a etapa final de envio. No topo, a progress bar mostra 10 círculos, com o 10º círculo preenchido de azul. O texto "Agora é só enviar a mensagem:" é exibido no centro. Na base, há dois botões azuis: "Voltar" à esquerda e "Enviar" à direita.

Agora é só enviar a mensagem:

Voltar Enviar

Figura 32

Se desejar incluir ou alterar algo nas telas anteriores, utilize o botão **Voltar** para retroceder até o ponto que deseja rever. Se estiver tudo certo, clique em **Enviar**. Em seguida, será apresentado o protocolo de gravação da sugestão.

Salve ou imprima o protocolo

NÃO PERCA ESSE PROTOCOLO! O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar o tratamento da sugestão e, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda de acesso à sugestão.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua sugestão. Guarde-os com cuidado e nunca ceda a outra pessoa.

Número da Mensagem:

Senha:

Não perca essa informação!

O número da mensagem e a senha são essenciais para que possa acompanhar a apuração e complementar informações, mas, por conta da garantia de confidencialidade e sigilo, são dados irrecuperáveis. A perda desses dados implicará na perda do seu acesso à essa mensagem.

Lembre-se que qualquer pessoa que tenha esses dados pode acessar sua mensagem. Guarde-os com cuidado e nunca os ceda a outra pessoa.

IMPORTANTE: Acesse o PCI por meio do site de sua empresa, no dia útil seguinte à data indicada no topo desse protocolo, e sempre que puder, para acompanhar a apuração da sua mensagem.

Figura 33

O botão **Salvar** permite a impressão do protocolo, em PDF ou direto para uma impressora. Se desejar registrar uma nova mensagem, clique no botão **Enviar Nova Mensagem**. Para sair da plataforma, basta fechar a página.

Como acompanhar uma mensagem

Após o registro da mensagem, inicia-se o processo de análise.

Para denúncia ou reclamação, o primeiro acompanhamento deve ser feito a partir do 1º dia útil após a data informada no protocolo de registro da mensagem, para identificar se foi feita alguma solicitação de complementação de informação. O prazo para resposta dessa solicitação é de 30 dias corridos.

Para sugestão, não há solicitação de complementação de informações.

O acompanhamento deve ser feito periodicamente, para qualquer tipo de mensagem, para verificar se foram enviados informativos sobre o andamento do processo.

Consulte a mensagem

Tenha em mãos o *número da mensagem* e a *senha*, informados no protocolo de registro da mensagem.

Siga os passos descritos na página 5 para acessar a opção ACOMPANHE SUA MENSAGEM e selecione a opção **EU TENHO NÚMERO DE MENSAGEM E SENHA**.

Informe o número da mensagem e a senha e clique em **CONSULTAR** para acessar o extrato de acompanhamento da sua mensagem.

Figura 34

A tela abaixo é atualizada durante todo o processo de apuração, para que o usuário possa acompanhar os prazos e atividades e, também, como forma do investigador se comunicar com o usuário.

Número da Mensagem	Reclassificado pela SP	Mensagem enviada como	Complemento	Informativo	Data prevista de finalização
SQV5	Aguardando análise	Denúncia	Aguardando análise	Nada à informar	06/11/2023

[Voltar](#)

Figura 35

Principais campos:

- Número da mensagem → é o número da mensagem.
- Reclassificado pela SP → informa se a mensagem foi reclassificada após a análise do conteúdo relatado. Pode mudar de denúncia para reclamação, de reclamação para denúncia, de sugestão para reclamação etc.
- Mensagem enviada como → informa o tipo original da mensagem.
- Complemento → quando for necessário, este campo será preenchido com **Clique Aqui**, sinalizando que o usuário tem uma solicitação de complementação de mensagem para responder. Clique no botão para ter acesso à solicitação.
- Informativo → caso surja algum fato novo, de interesse do usuário, o investigador disponibilizará um texto informativo. Nesse caso, esse campo será preenchido com **Clique Aqui**. Clique no botão para ter acesso ao comunicado.
- Data prevista de finalização → é a data estimada para a finalização da mensagem registrada. Ela pode aumentar ou diminuir, como consequência do andamento do processo.

Para visualizar todas as linhas e colunas da tela, utilize as barras de rolagem horizontal e vertical.

Como complementar uma denúncia ou reclamação

A complementação de uma denúncia ou reclamação pode ocorrer, a qualquer momento, por iniciativa do usuário, sempre que este desejar passar novos dados e documentos ou fazer algum questionamento, ou por solicitação do investigador, quando este necessitar de mais informações para poder continuar com o tratamento/apuração da mensagem.

Quando a complementação é solicitada pelo investigador, ao consultar a mensagem, o usuário visualizará uma marcação vermelha informando a necessidade de complementação, conforme a figura abaixo.

Número da Mensagem	Reclassificado pela SP	Mensagem enviada como	Complemento	Informativo	Data prevista de finalização	Conclusão	Observações Conclusão
IVDL	Aguardando análise	Denúncia	Clique aqui	Nada à informar	31/01/2021	Aguardando análise	Aguardando análise

Figura 36

Para complementar, siga os passos descritos na página 5 para acessar a opção REGISTRE A SUA MENSAGEM (figura 2).

Em seguida, selecione a tipo de mensagem: **Denúncia** ou **Reclamação**.

Na tela seguinte, selecione, na coluna **Complementar uma Denúncia** ou **Complementar Reclamação** a opção **Tenho Número de Mensagem e Senha**. Digite os dados nos campos correspondentes e clique em **Entrar**.

Escolha uma opção:

Enviar uma nova Denúncia

Complementar uma Denúncia

Começar agora

Tenho Protocolo do 0800

Tenho Número de Mensagem e Senha

Escolha uma opção:

Enviar uma nova Reclamação

Complementar uma Reclamação

Começar agora

Tenho Protocolo do 0800

Tenho Número de Mensagem e Senha

Figura 41

Em seguida, o usuário pode relatar as informações complementares solicitadas. Da mesma forma que no registro da mensagem, o campo para complementação está limitado a 65.000 caracteres e pode ser expandido para aumentar a visualização.

Resposta da solicitação de complemento:

Digite aqui as respostas às perguntas feitas na solicitação de complemento, detalhando o máximo possível.

0 / 65000 caracteres

Início

Continuar

Figura 42

Após digitar as informações complementares, o denunciante poderá anexar novos documentos e, se desejar, também se identificar.

Ao final, para gravar o complemento, o denunciante deverá repetir os mesmos passos que realizou no momento da inclusão da mensagem.

É importante ressaltar que o prazo estimado para a análise da mensagem é reajustado a cada complementação, de forma que o investigador tenha tempo suficiente para validar as informações sem comprometer o prazo de apuração.

Investigação de uma denúncia

O processo possui 5 etapas:

Denunciante	SP Auditores				Comitê Fala, Integrante!
	Etapas 1	Etapas 2	Etapas 3	Etapas 4	Etapas 5
	Inclusão e acompanhamento da Mensagem	Análise Preliminar	Complementação de Dados	Apuração dos fatos e apresentação do resultado	Conclusão
	Duração: até 20 dias	Duração: até 30 dias	Duração: até 120 dias		

Figura 43

Etapas 1 – Análise da denúncia recebida

Após a inclusão da denúncia, o investigador tem um prazo de, até, 20 dias corridos para analisar o relato apresentado e a documentação anexada, determinando se as informações são claras e suficientes para que se inicie a apuração.

Se forem insuficientes, o investigador elabora uma solicitação de complementação de informações onde faz perguntas específicas sobre as informações que precisam ser fornecidas pelo denunciante.

Duração da etapa: até 20 dias corridos.

Etapas 2 – Solicitação de informações complementares

Essa é uma etapa não obrigatória, dependente da análise preliminar do investigador.

Uma vez que o investigador faça essa solicitação, o denunciante terá o prazo de 30 dias corridos para responder os questionamentos e/ou enviar documentos adicionais.

Na hipótese de a resposta ainda ser insuficiente para permitir a apuração, o investigador poderá solicitar novas complementações, até que entenda que tem todos os dados necessários.

Caso o denunciante não responda a uma solicitação de complementação, após o esgotamento do prazo, a denúncia será finalizada, sem apuração, com o status *Informações Insuficientes para Apuração*.

Caso o denunciante responda a solicitação, mas sem que se obtenham dados suficientes para se iniciar a apuração, a denúncia será finalizada, sem apuração, com o status *Informações Insuficientes para Apuração*.

Existindo informações suficientes, o investigador dará continuidade no processo, iniciando a fase de apuração.

Duração da etapa: até 30 dias corridos, para cada solicitação de complementação realizada.

Etapas 3 – Apuração da denúncia

Nesta etapa, o investigador busca evidências que comprovem, ou não, os fatos apontados na denúncia, tendo em vista, sempre, que as identidades do denunciante e do(s) envolvido(s) devem ser preservadas acima de qualquer necessidade.

Os dados são obtidos da forma mais idônea possível, pelo investigador, buscando-os diretamente nos sistemas da AGEL. Se for inevitável, apenas serão envolvidas as pessoas absolutamente essenciais para permitir a apuração.

Mesmo existindo documentos fornecidos pelo denunciante, estes precisam ser comprovados quanto a exatidão e veracidade dos dados, garantindo-se a qualquer um dos envolvidos o princípio da presunção de inocência.

Etapas 4 – Apresentação do resultado

Uma vez finalizada a apuração de uma denúncia, é feita uma reunião com o Comitê do **Portal Confidencial**, constituído de acordo com a Política de Compliance, onde são apresentados os documentos e evidências que comprovam, ou não comprovam, a denúncia. Os resultados possíveis são três:

- Não Procede ➔ Não há indicações conclusivas que demonstrem que as pessoas envolvidas na denúncia agiram contra a Lei ou contra as políticas e normas da AGEL.
- Procede Parcial ➔ Alguns pontos da denúncia foram comprovados.
- Procede ➔ A denúncia foi comprovada em sua totalidade.

Independentemente do resultado obtido, serão feitas recomendações para melhoria dos processos abordados em uma denúncia. Por exemplo, mesmo se uma denúncia for considerada como NÃO PROCEDE, a análise dos fatos pode apontar para uma ou mais oportunidades de melhorias.

No caso do resultado ser PROCEDE PARCIAL ou PROCEDE, além das recomendações de melhorias, também são sugeridas as sanções, sempre que se apliquem.

Etapas 5 – Conclusão da denúncia

A conclusão da denúncia ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Portal Confidencial** e depois da aplicação de qualquer sanção que tenha sido aprovada.

Duração das etapas 3, 4 e 5: até 120 dias corridos, na soma total. Se vier a ocorrer alguma circunstância que ocasione um aumento nesse prazo, o denunciante receberá um informativo explicando as razões.

Tratamento de uma reclamação

O processo possui 5 etapas:

Reclamante	SP Auditores				Comitê Fala, Integrante!
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
	Inclusão e acompanhamento da Mensagem	Análise Preliminar	Complementação de Dados	Encaminhamento para análise do gestor responsável Follow up de implantação	Conclusão
	Duração: até 20 dias	Duração: até 30 dias	Duração: até 90 dias		

Figura 44

Etapa 1 – Análise da reclamação recebida

Após a inclusão da reclamação, o investigador tem um prazo de, até, 20 dias corridos para analisar o relato apresentado e a documentação anexada, determinando se as informações são claras e suficientes para que se inicie a apuração.

No caso de serem insuficientes, o investigador elabora uma solicitação de complementação de informações onde faz perguntas específicas sobre as informações que precisam ser fornecidas pelo reclamante.

Duração da etapa: até 20 dias corridos.

Etapa 2 – Solicitação de informações complementares

Essa é uma etapa não obrigatória, dependente da análise preliminar do investigador.

Uma vez que o investigador faça essa solicitação, o reclamante terá o prazo de 30 dias corridos para responder os questionamentos e/ou enviar documentos adicionais.

Na hipótese de a resposta ainda ser insuficiente para permitir a apuração, o investigador poderá solicitar novas complementações, até que entenda que tem todos os dados necessários.

Caso o reclamante não responda a uma solicitação de complementação, após o esgotamento do prazo, a reclamação será finalizada, sem apuração, com o status **Informações Insuficientes para Apuração**.

Caso o reclamante responda a solicitação, mas sem que se obtenham dados suficientes para se iniciar a apuração, a reclamação será finalizada, sem apuração, com o status **Informações Insuficientes para Apuração**.

Existindo informações suficientes, o investigador dará continuidade no processo, iniciando a fase de tratamento.

Duração da etapa: até 30 dias corridos, para cada solicitação de complementação realizada.

Etapa 3 – Tratamento da reclamação

Nesta etapa, o investigador aciona o gestor do setor envolvido para que analise e confirme o que foi relatado na reclamação.

Se confirmado, o gestor deve informar as ações necessárias, e os respectivos prazos (plano de ação), para solução do problema reportado, devidamente aprovadas pelas alçadas competentes. A SP Auditores acompanhará a execução do plano de ação, até a sua conclusão.

Se discordar do que foi relatado, o gestor deverá justificar seu parecer, que será analisado pela SP Auditores quanto a sua razoabilidade. No caso de uma justificativa inaceitável, a SP Auditores retornará ao gestor solicitando mais esclarecimentos. Se não tiver uma resposta aceitável, a SP Auditores reportará o ocorrido para o Comitê do **Portal Confidencial**, buscando uma solução final.

Etapas 4 – Apresentação do resultado

Uma vez finalizado o tratamento de uma reclamação, é feita uma reunião com o Comitê do **Portal Confidencial**, constituído de acordo com a Política de Compliance, onde são apresentados os documentos e evidências que comprovam, ou não comprovam, a reclamação. Os resultados possíveis são três:

- Não Procede ➔ Não há indicações conclusivas que confirmem o fato relatado.
- Procede Parcial ➔ O fato relatado foi confirmado, parcialmente.
- Procede ➔ O fato relatado foi comprovado em sua totalidade.

Independentemente do resultado obtido, serão feitas recomendações para melhoria dos processos abordados em uma reclamação. Por exemplo, mesmo se uma reclamação for considerada como NÃO PROCEDE, a análise dos fatos pode apontar para uma ou mais oportunidades de melhorias.

No caso do resultado ser PROCEDE PARCIAL ou PROCEDE, além das recomendações de melhorias, também são sugeridas sanções, sempre que se apliquem.

Etapas 5 – Conclusão da reclamação

A conclusão da reclamação ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Portal Confidencial** e, quando procedente, depois da aplicação das ações descritas no plano de ação e/ou sugeridas pela SP Auditores.

Duração das etapas 3, 4 e 5: até 90 dias corridos, na soma total. Se vier a ocorrer alguma circunstância que ocasione um aumento nesse prazo, o reclamante receberá um informativo explicando as razões.

Tratamento de uma sugestão

O processo possui 4 etapas:

Sugestionista	SP Auditores				Comitê Fala, Integrante!
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	
Inclusão e acompanhamento da Mensagem	Análise Preliminar	Complementação de Dados	Encaminhamento para análise do gestor responsável Follow up de implantação		Conclusão
	Duração: até 20 dias	Duração: não tem	Duração: até 90 dias		

Figura 45

Etapa 1 – Análise da sugestão recebida

Após a inclusão da sugestão, o investigador tem um prazo de, até, 20 dias corridos para analisar o relato apresentado e a documentação anexada, determinando se as informações são claras e suficientes para que se inicie a apuração.

Duração da etapa: até 20 dias corridos.

Etapa 2 – Solicitação de informações complementares

Essa etapa não existe quando se trata de sugestão, uma vez que está sendo tratada uma ideia que, se viável, será detalhada posteriormente.

No caso de os dados serem insuficientes para um entendimento do que está sendo sugerido, o investigador finaliza a sugestão, esclarecendo os motivos.

Etapa 3 – Tratamento da sugestão

Nesta etapa, o investigador aciona o gestor do setor envolvido com a sugestão para que analise a viabilidade de implantação da sugestão.

Se confirmada a viabilidade, o gestor deve informar as ações necessárias, com os respectivos prazos (plano de ação), para o desenvolvimento da sugestão, devendo as ações, e respectivas verbas de investimentos, serem aprovadas pelas alçadas competentes. A SP Auditores acompanhará a execução do plano de ação, até a sua conclusão.

Se entender que não há viabilidade, o gestor deverá justificar seu parecer, que será analisado pela SP Auditores quanto a sua razoabilidade. No caso de uma justificativa inaceitável, a SP Auditores retornará ao gestor solicitando mais esclarecimentos. Se não tiver uma resposta aceitável, a SP Auditores reportará o ocorrido para o Comitê do **Portal Confidencial**, buscando uma solução final.

Etapa 4 – Apresentação do resultado

Uma vez finalizado o tratamento de uma sugestão, é feita uma reunião com o Comitê do **Portal Confidencial**, constituído de acordo com a Política de Compliance, onde são apresentados os documentos e evidências obtidos internamente, que viabilizam ou não, a sugestão. Os resultados possíveis são três:

- Viável ➔ A sugestão será implementada, em parte ou no todo.
- Não Viável ➔ A sugestão não pode ser implantada por diferentes motivos. Os mais comuns são: questões econômicas, custo/benefício, questões regulatórias ou legais, questões ambientais, limitação técnica e riscos de imagem.

- Não Aplicável: Já existe um processo igual ou equivalente implantado.

Etapas 5 – Conclusão da sugestão

A conclusão da sugestão ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Portal Confidencial** e, quando viável, da implantação da sugestão.

Duração das etapas 3, 4 e 5: até 90 dias corridos, estando associada, quando viável, ao tempo estimado no plano de ação para implantação da sugestão. Se vier a ocorrer alguma circunstância que ocasione um aumento nesse prazo, o reclamante receberá um informativo explicando as razões.