



GUIA DE USO  
DO  
FALA, INTEGRANTE!



**DP WORLD**

maio de 2026

## ÍNDICE

<b><i>O que é o Fala, Integrante!</i></b>	<b>4</b>
<b><i>Como acessar o Fala, Integrante!</i></b>	<b>5</b>
<b><i>Como registrar uma denúncia</i></b>	<b>6</b>
O que é uma denúncia	6
Cuidados ao efetuar uma denúncia	7
Inicie uma nova denúncia	7
Indique a unidade envolvida na denúncia	8
Indique as áreas envolvidas na denúncia	9
Indique as pessoas envolvidas na denúncia	9
Especifique o período em que ocorreu o fato denunciado	10
Relate a denúncia	10
Anexe os documentos que comprovam a denúncia	11
Identifique-se, se desejar	11
Defina o seu relacionamento com a empresa	12
Grave a denúncia	12
Salve ou imprima o protocolo	13
<b><i>Como registrar uma reclamação</i></b>	<b>14</b>
O que é uma reclamação	14
Inicie uma nova reclamação	14
Indique a unidade envolvida na reclamação	15
Indique as áreas envolvidas na reclamação	15
Especifique o período em que ocorreu o fato reclamado	15
Relate a reclamação	16
Anexe os documentos que comprovam a reclamação	16
Identifique-se, se desejar	17
Grave a reclamação	17
Salve ou imprima o protocolo	18
<b><i>Como registrar uma sugestão</i></b>	<b>19</b>
O que é uma sugestão	19
Cuidados ao registrar uma sugestão	19
Inicie uma nova sugestão	19

Indique a unidade envolvida na sugestão _____	19
Indique as áreas envolvidas na sugestão _____	20
Relate a sugestão _____	20
Anexe os documentos que desejar _____	21
Identifique-se, se desejar _____	21
Grave a sugestão _____	21
Salve ou imprima o protocolo _____	22
<b>Como acompanhar uma mensagem _____</b>	<b>23</b>
Consulte a mensagem _____	23
<b>Como complementar uma denúncia ou reclamação _____</b>	<b>25</b>
<b>Investigação de uma denúncia _____</b>	<b>27</b>
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
<b>Tratamento de uma reclamação _____</b>	<b>29</b>
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
<b>Tratamento de uma sugestão _____</b>	<b>31</b>
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 Fala, Integrante!

O **Fala, Integrante!** é o canal de mensagens da DP World, 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 **Fala, Integrante!** 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 **Fala, Integrante!** 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 DP World 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 **DP World** 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 Fala, Integrante!

Acesse o site da DP World (<https://www.dpworld.com/pt-br/about-us/our-locations/brazil>), por qualquer equipamento que tenha conexão com a internet. Na página principal, você encontrará o título CANAL DE DENÚNCIA:

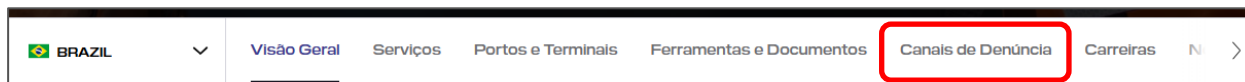


Figura 1

Ao clicar nele, será apresentada a página a seguir:



Figura 2

Ao selecionar uma das opções abaixo, você será direcionado para o site do Portal Confidencial Independente – PCI. A partir desse ponto, todo o processo passa a rodar dentro do ambiente, protegido, da Solução e Performance Auditores (SP Auditores).

A opção **Envie ou Complemente Sua Mensagem** deve ser utilizada para o registro de uma denúncia, reclamação ou sugestão e, quando necessário, para o envio de informações complementares solicitadas pelo investigador.

A opção **Consulte Sua Mensagem** deve ser utilizada para o acompanhamento da mensagem registrada anteriormente, por meio dos informativos e solicitações adicionais registradas pelo investigador.

## 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 **Fala, Integrante!**, é o registro de um ou mais comportamentos que não condizem com as leis e regulamentos, nacionais e internacionais, que regem as atividades da DP World, 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 à honra, como injúria, calúnia ou difamação

O que pode ser denunciado via **Fala, Integrante!**:

-  Agressão física.
-  Agressão verbal, diretamente ou por meio dos canais de comunicação da DP World.
-  Assédio Moral.
-  Assédio Sexual.
-  Bullying.
-  Discriminação.
-  Racismo.
-  Conduta inadequada de um colaborador ou gestor da DP World.
-  Conduta inadequada de um colaborador ou gestor de um fornecedor ou prestador de serviços da DP World.
-  Destruição ou danos em ativos (instalações, máquinas, veículos, equipamentos etc.) da DP World.
-  Favorecimento.
-  Pedofilia.
-  Trabalho infantil ou análogo ao escravo.
-  Violação de leis e normas reguladoras (segurança, saúde, trabalhista etc.).
-  Qualquer outra situação que viole o Código de Conduta da DP World.

Na hipótese de se registrar, via **Fala, Integrante!**, alguma denúncia não relacionada com as situações acima, o denunciante será orientado, por meio de informativo, para que providencie o registro via SPEAK UP.

Esse procedimento é necessário para permitir que o denunciante possa fazer o acompanhamento do processo de investigação pela plataforma Ethics Point (NAVEX).

A seguir, a mensagem será finalizada no **Fala, Integrante!**, com o status de “uso indevido do canal”.

## 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 **Fala, Integrente!**:

- ✓ 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*.

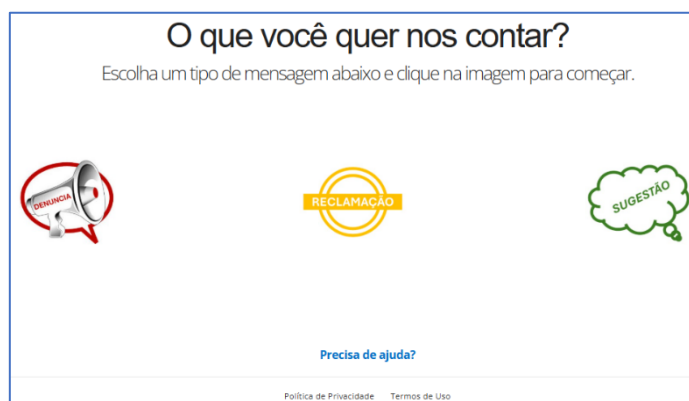


Figura 3

A seguir, será apresentada um pop-up, onde deve ser escolhida a opção *Começar agora*, na coluna *Enviar uma nova Denúncia*.

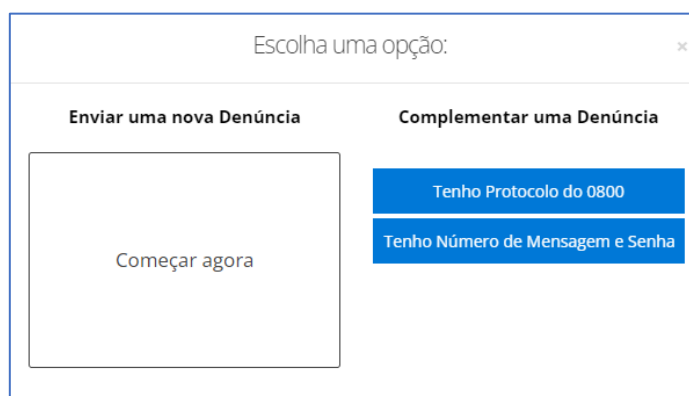


Figura 4

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

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?

Armazém Celulose  
 Contract Logistics - Cajamar  
 Contract Logistics - Hortolândia  
 Contract Logistics - Jundiaí  
 Escritório Santos  
 Escritório São Paulo  
 Logistics  
 Terminal Portuário

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?

Não achou uma área? Digite o nome que deseja 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 pessoa envolvida com o fato denunciado. É possível informar até quatro nomes, um em cada caixa. Se tiver conhecimento de mais pessoas envolvidas, informe os quatro 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.

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**.

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

Início

Término

Voltar

Continuar

Figura 9

## 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. Não existe limitação de tamanho para a 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 campo de visão.

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

Qual a sua Denúncia?

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

0 / 65000 caracteres

Voltar

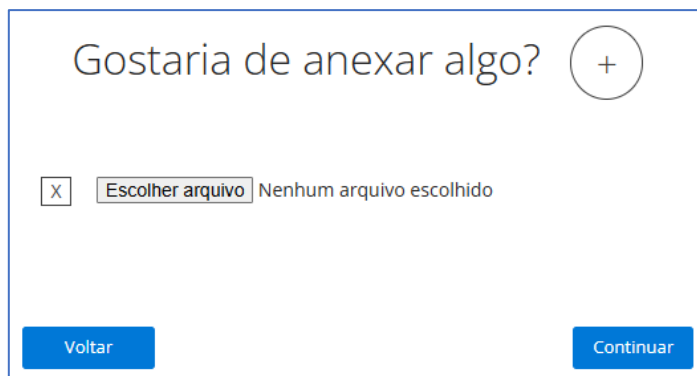
Continuar

Figura 10

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.



Gostaria de anexar algo? (+)

X Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Voltar Continuar

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”.

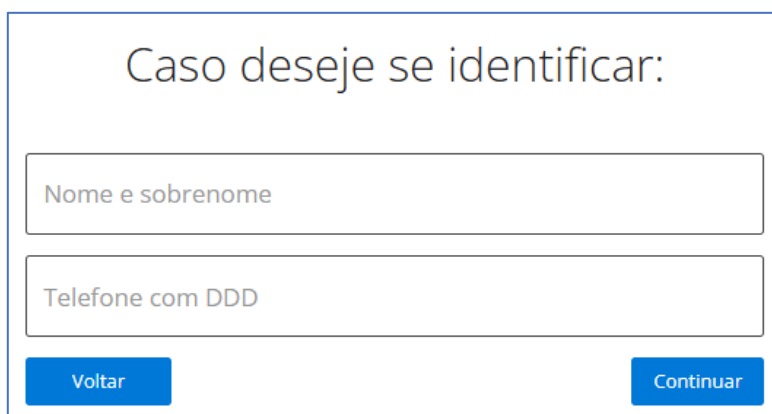
Clique no botão + (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

## 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**.



Caso deseje se identificar:

Nome e sobrenome

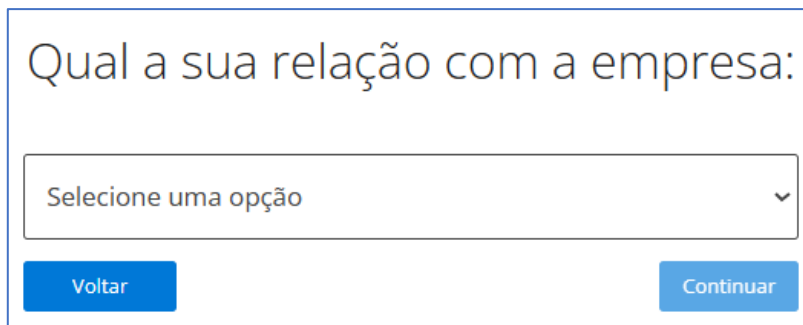
Telefone com DDD

Voltar Continuar

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:

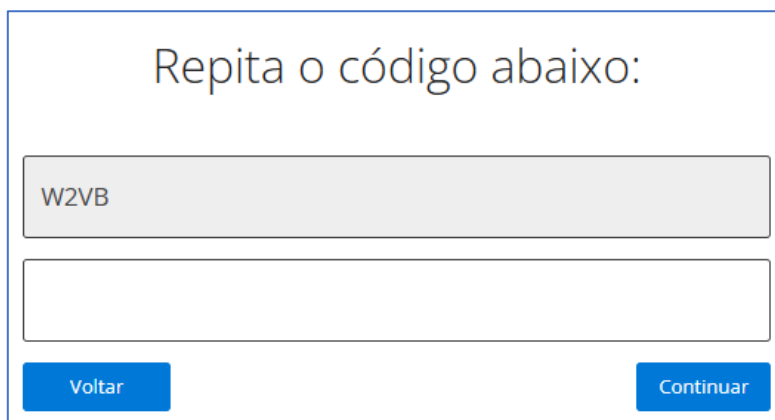
Selecione uma opção

Voltar Continuar

Figura 13

## Grave a denúncia

Para gravar, serão apresentadas duas telas.



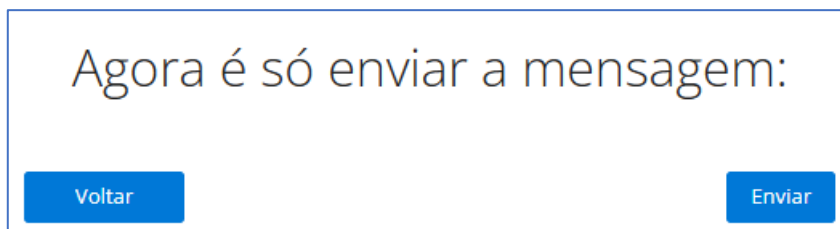
Repita o código abaixo:

W2VB

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 irre recuperáveis. 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.

### Pronto!

O seu relato será analisado até o dia **09/07/2023**, ou no próximo dia útil, se essa data for um sábado, domingo ou feriado.

Número da Mensagem: **SQV5**  
Senha: **0vgd87wn**

**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 irre recuperáveis. A perda desses dados implicará na perda do seu acesso à denúncia.

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

Não deixe de acessar o PCI (Portal Confidencial Independente) por meio do site de sua empresa, no dia útil seguinte à data indicada no protocolo, para consultar o andamento da apuração e verificar se há a necessidade de complementar o seu relato com mais informações.

[Salvar](#) [Enviar Nova 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 **Fala, Integrante!**, 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 DP World 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*.



Figura 17

A seguir, será apresentada um pop-up, onde deve ser escolhida a opção *Começar agora*, na coluna *Enviar uma nova Reclamação*.

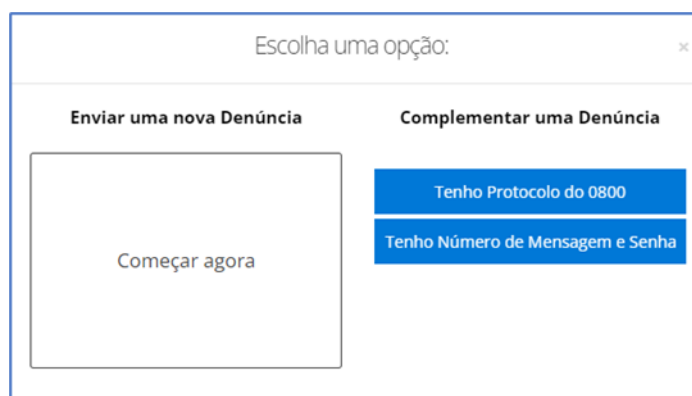


Figura 18

## Indique a unidade envolvida na reclamação

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

Onde ocorreu ou está ocorrendo o fato?

- Armazém Celulose
- Contract Logistics - Cajamar
- Contract Logistics - Hortolândia
- Contract Logistics - Jundiaí
- Escritório Santos
- Escritório São Paulo
- Logistics
- Terminal Portuário

Início Continuar

Figura 19

## 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?

Não achou uma área? Digite o nome que deseja aqui

Voltar Continuar

Figura 20

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 de ocorrência do fato?

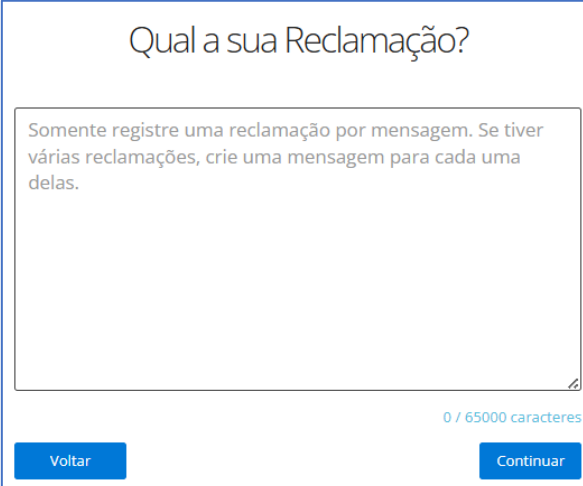
Início (dd/mm/aaaa) Término (dd/mm/aaaa)

Voltar Continuar

Figura 21

## 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. Não existe limitação de tamanho para a 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

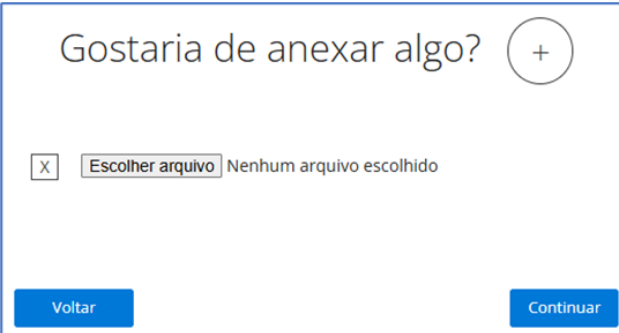
Figura 22

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 23

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”.

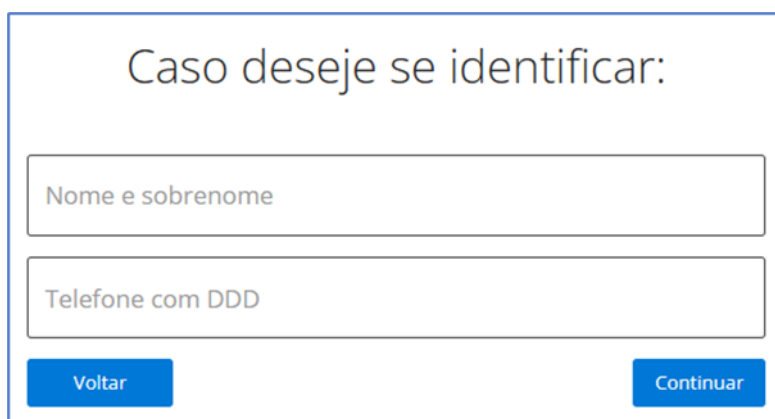
Clique no botão + (no círculo ao lado da pergunta **Gostaria de anexar algo?**) para anexar outro arquivo. Repita a operação quantas vezes forem necessárias. Depois de anexar todos os arquivos, clique em **Continuar**.

## 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

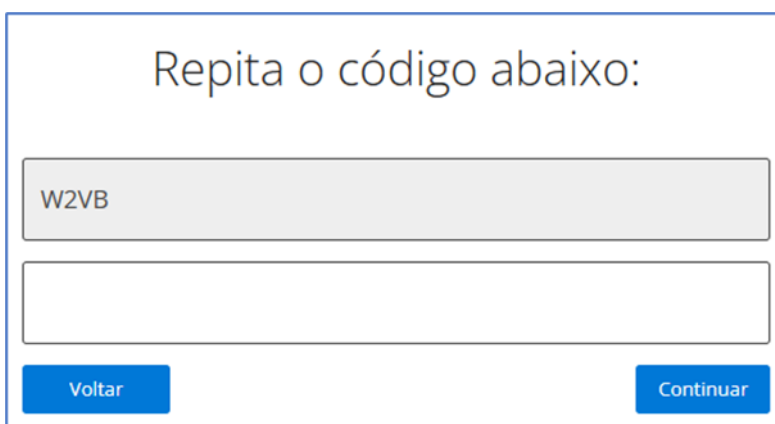
Telefone com DDD

Voltar Continuar

Figura 24

## Grave a reclamação

Para gravar, será apresentada a tela abaixo.



Repita o código abaixo:

W2VB

Voltar Continuar

Figura 25

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 irre recuperáveis.

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.

### Pronto!

O seu relato será analisado até o dia **09/07/2023**, ou no próximo dia útil, se essa data for um sábado, domingo ou feriado.

Número da Mensagem: **SQV5**  
Senha: **0vgd87wn**

**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 irre recuperáveis. A perda desses dados implicará na perda do seu acesso à denúncia.

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

Não deixe de acessar o PCI (Portal Confidencial Independente) por meio do site de sua empresa, no dia útil seguinte à data indicada no protocolo, para consultar o andamento da apuração e verificar se há a necessidade de complementar o seu relato com mais informações.

[Salvar](#) [Enviar Nova Mensagem](#)

Figura 26

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 DP World 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 DP World, efetuar o registro de patentes, reconhecer direitos, assim como o pagamento de premiação, bonificação ou afins.

### Inicie uma nova sugestão

Selecione a opção *Sugestão*.



Figura 27

### Indique a unidade envolvida na sugestão

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

Figura 28

## 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?

Não achou uma área? Digite o nome que deseja aqui

Voltar Continuar

Figura 29

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. Não existe limitação de tamanho para a 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

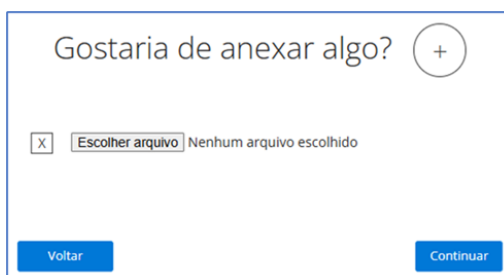
Figura 30

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”.



Gostaria de anexar algo? (+)

X Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido

Voltar Continuar

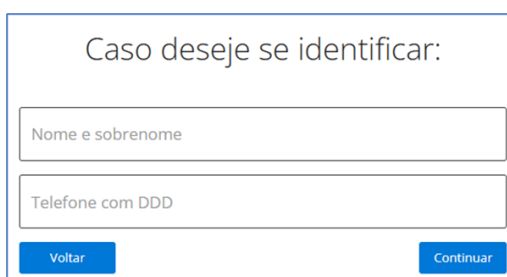
Figura 31

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.



Caso deseje se identificar:

Nome e sobrenome

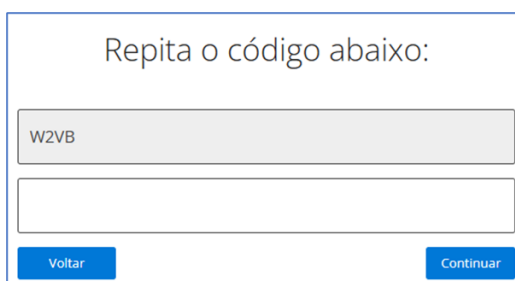
Telefone com DDD

Voltar Continuar

Figura 32

## Grave a sugestão

Para gravar, serão apresentadas as seguintes telas.



Repita o código abaixo:

W2VB

Voltar Continuar

Figura 33

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

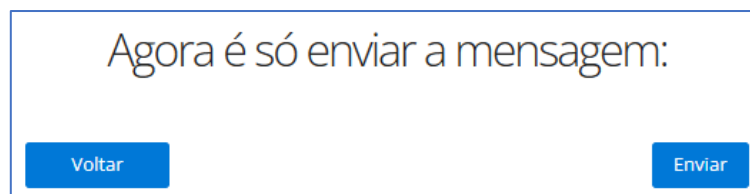


Figura 34

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.



Figura 35

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 da mensagem registrada.

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 da 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 4 para acessar o **Fala, Integrante!** e selecione a opção **Consulte Sua Mensagem** (figura 2). Em seguida, selecione a opção **EU TENHO NÚMERO DE MENSAGEM E SENHA**.



Figura 36

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



Figura 37

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 38

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	<span style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Clique aqui</span>	Nada à informar	31/01/2021	Aguardando análise	Aguardando análise

Figura 39

Para complementar, siga os passos descritos na página 4 para acessar o **Fala, Integrante!** e selecione a opção **Registre Ou Complemente Sua Mensagem** (figura 2).

Em seguida, selecione a opção **Denúncia** ou opção **Reclamação** (figura 3).

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**.

Figura 40

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

Figura 41

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!
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 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 42

### Etapa 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.

### 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 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.

### Etapa 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 DP World. 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.

#### **Etapa 4 – Apresentação do resultado**

Uma vez finalizada a apuração de uma denúncia, é feita uma reunião com o Comitê do **Fala, Integrante!**, 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 DP World.
- 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 aplicarem.

#### **Etapa 5 – Conclusão da denúncia**

A conclusão da denúncia ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Fala, Integrante!** 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 43

### 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 **Fala, Integrante!**, buscando uma solução final.

#### **Etapa 4 – Apresentação do resultado**

Uma vez finalizado o tratamento de uma reclamação, é feita uma reunião com o Comitê do **Fala, Integrante!**, 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 aplicarem.

#### **Etapa 5 – Conclusão da reclamação**

A conclusão da reclamação ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Fala, Integrante!** 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	<del>Etapa 2</del>	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
Inclusão e acompanhamento da Mensagem	Análise Preliminar	<del>Complementação de Dados</del>	Encaminhamento para análise do gestor responsável Follow up de implantação		Conclusão
	Duração: até 20 dias	<del>Duração: não tem</del>	Duração: até 90 dias		

Figura 44

### 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 **Fala, Integrante!**, 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 **Fala, Integrante!**, 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.

### **Etapa 5 – Conclusão da sugestão**

A conclusão da sugestão ocorre somente após a validação das recomendações pelo Comitê do **Fala, Integrante!** 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.