

# Diretoria de Governança

## 29ª Reunião Ordinária do GAPE

Extrato público de Contratos e Canal de Denúncias  
02/08/2024

# Agenda geral

1. Extrato público de contratos
2. Canal de Denúncias



## Portaria Anatel nº 2782/2024

*“4. Em alinhamento com os princípios de publicidade, transparência e acesso à informação, o site da EACE deverá, como regra geral, disponibilizar todos os documentos, Request for Proposals (RFPs), **contratos/extratos públicos**, acordos, estatutos, políticas internas e outras informações relevantes relacionadas aos projetos de conectividade de escolas públicas e à gestão da Entidade.*

*4.1. Em caso de exceção que impeça a publicidade de algum dos documentos mencionados no item 4, deverá ser avaliada adoção de mecanismo de ocultação (redact) apenas do trecho necessário, informando o motivo da ocultação e mantendo público o restante.*

*4.2. Em caso de exceção que impeça a publicidade integral de algum dos documentos, este deverá ser listado no site com a indicação de hipótese que deu origem à restrição.*

*4.3. As hipóteses de restrição de acesso deverão ser elencadas pela EACE, apresentadas e aprovadas junto ao Gape.”*

# Proposta EACE

**Extrato público com as seguintes informações:**

- (i) Partes do Contrato;
- (ii) Testemunhas;
- (iii) Objeto;
- (iv) Ato que autorizou a celebração do contrato (somente para as contratações de projeto: aprovação no CDA e, se houver, ata de reunião do GAPE)
- (v) Vigência, com data da assinatura e termo final do Contrato; e
- (vi) Valor Nominal do Contrato.

# Agenda: Canal de Denúncias



1. Portaria Anatel nº 2782/2024
2. Quem é a Deloitte
3. Tipos de denúncia
4. Operadores internos das denúncias
5. Macrofluxo do funcionamento
6. Gestão do relato
7. Indicadores e prazos
8. IA para solução de dúvidas
9. Participação do GAPE
10. Passeio pelo canal

# 1. Portaria Anatel nº 2782/2024

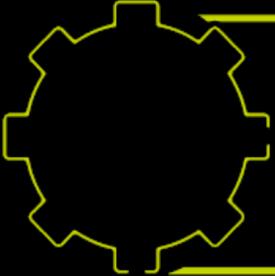
*“6. A EACE deve manter, em seu site, canal de denúncias que possibilite reportar irregularidades relacionadas à sua atuação ou sobre os projetos de conectividade de escolas públicas.*

*6.1. Formas, prazos e procedimentos para recebimento e tratamento de denúncias deverão ser debatidos e aprovados pelo Gape.”*

## 2. Quem é a Deloitte

- A Deloitte refere-se a uma ou mais entidades da Deloitte Touche Tohmatsu Limited, uma sociedade privada, de responsabilidade limitada, estabelecida no Reino Unido (“DTTL”), assim como a sua rede de firmas membro, e entidades a ela relacionadas, como a Deloitte Brasil.
- A Deloitte atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500<sup>®</sup>, por meio de uma rede globalmente conectada de firmas membro em mais de 150 países, trazendo capacidades de classe global.
- Detém cerca de 225.000 profissionais espalhados pelo mundo.

## 2. Quem é a Deloitte



13 anos de operação

**Atendimento a empresas nacionais e internacionais de praticamente todos segmentos da economia.**

### Natureza dos Relatos

Desvios Comportamentais 44%

Descumprimento de Normas, Políticas e Procedimentos 28%

Fraude 16%

Temas Regulatórios 12%

| Tipo de Manifestação                 | %   | Tipo de Manifestação            | %  |
|--------------------------------------|-----|---------------------------------|----|
| Assédio Moral                        | 29% | Relacionamento Amoroso          | 3% |
| Conflitos na Relação de Subordinação | 20% | Desvio Ético                    | 3% |
| Atendimento ao Cliente               | 10% | Agressão Física                 | 2% |
| Conflitos entre Colaboradores        | 7%  | Álcool / drogas / entorpecentes | 2% |
| Assédio Sexual                       | 5%  | Outros casos de Desvios Comp.   | 7% |
| Demissão ou Sanção Injustificada     | 5%  |                                 |    |
| Tratamento Desigual                  | 4%  |                                 |    |
| Tratamento desrespeitoso             | 3%  |                                 |    |

## 3. Tipos de denúncia

**Identificada:** o denunciante se identifica e registra seus dados. Os dados do denunciante poderão ser visualizados pelo Comitê de Ética/Compliance ou gestor responsável que analisará o relato. Manifestações identificadas são importantes para uma averiguação rápida e objetiva.

**Sigilosa:** o denunciante se identifica apenas para a Deloitte e fica anônimo para a EACE. A Deloitte entrará em contato com o denunciante caso necessite de maiores informações.

**Anônimo:** o denunciante não se identifica, mas poderá fornecer um e-mail opcional para a Deloitte a contactar (mesmo que fictício).

# 4. Operadores internos



## RESPONSÁVEL PELA DENÚNCIA

Realiza a gestão da denúncia, define responsabilidades na investigação, solicita informações adicionais e encerra a investigação.

Acesso: Todas as informações da denúncia

Função:

- Iniciar e encerrar a investigação da denúncia
- Definir Investigador(es) e Responsabilizador da denúncia
- Solicitar informações adicionais para contribuidores
- Solicitar esclarecimentos ao denunciante, caso necessário

## INVESTIGADOR

Realiza a investigação

Acesso: Todas as informações da denúncia

Função:

- Solicitar informações adicionais para contribuidores
- Encaminhar a denúncia para equipe de responsabilização com parecer de investigação e devidas classificações

## RESPONSABILIZADOR

Define as possíveis consequências que serão aplicadas ao denunciado como por exemplo demissão

Acesso: Todas as informações da denúncia

Função:

- Elaborar parecer final com as devidas classificações para definição de possíveis consequências

## CONTRIBUIDOR

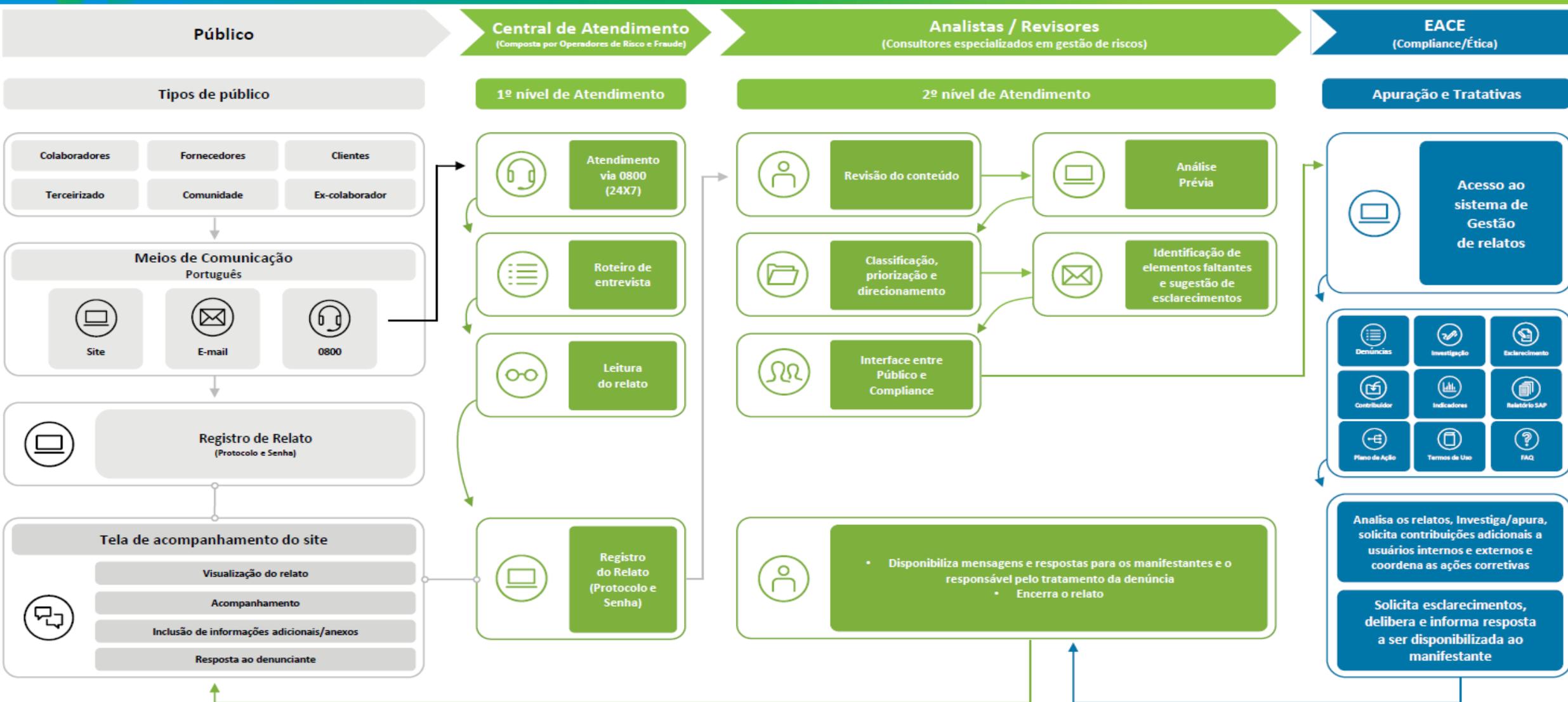
Contribui com informações e evidências, quando solicitado

Acesso: Não permite acesso às informações da denúncia

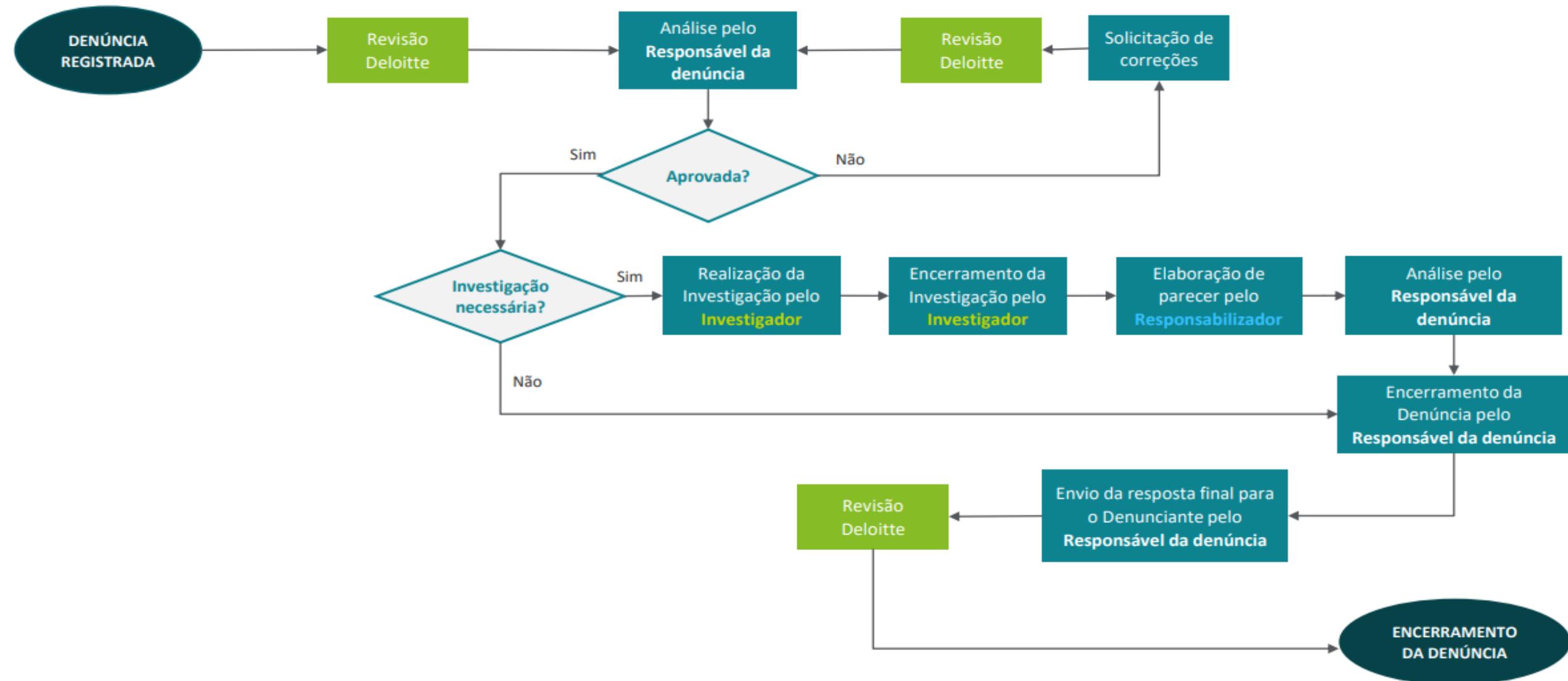
Função:

- Adicionar informações e anexos que auxiliem na investigação, quando solicitado

# 5. Macrofluxo de funcionamento



# 6. Gestão do Relato



# 7. Indicadores

Na página **Indicadores**, o(a) gestor(a) terá acesso a Dashboards com indicadores atualizados em tempo real. Esse indicadores evidenciam um retrato do Canal (de acordo com o que o(a) gestor tem acesso) e poderão auxiliar na tomada de decisões baseadas em dados.

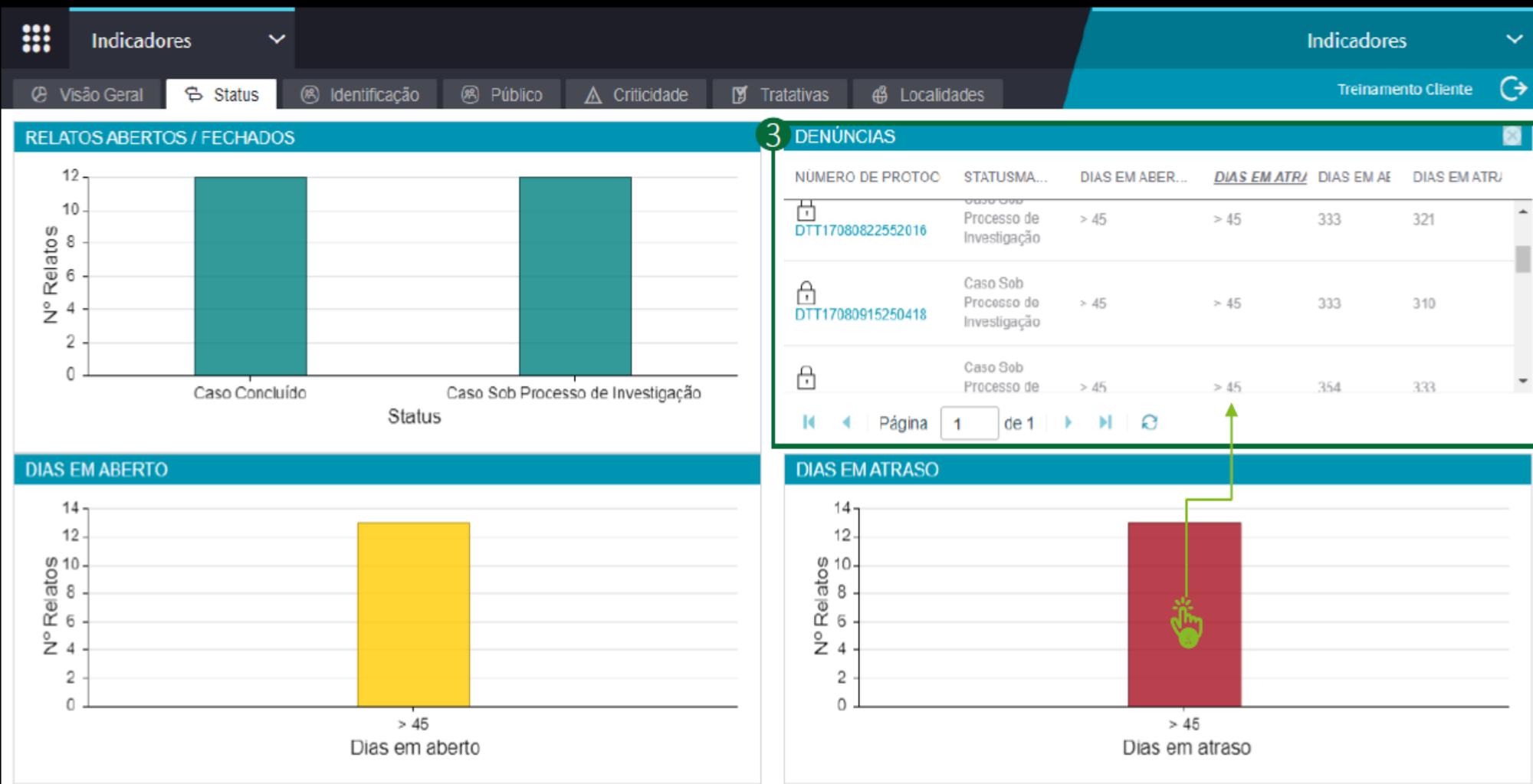


**1** – **Abas de Indicadores:** Permite que o(a) gestor (a) navegue por indicadores gerais e indicadores associados a temas específicos.

**2** – **Apresentação dos Indicadores:** Mostra os indicadores relacionados ao Canal atualizados em tempo real por meio de gráficos.

# 7. Indicadores

A partir do menu **Indicadores** os dados são apresentados de forma dinâmica, podendo ser realizados filtros e buscas específicas por protocolos de acordo com o(s) indicador(es) selecionado(s). Para isso, basta clicar em cima de qualquer gráfico, que um filtro será realizado.



**3 – Listagem de Protocolos:** Lista ao gestor(a) protocolos de acordo com o indicador selecionado. Para realizar o(s) filtro(s), basta o gestor clicar em cima do gráfico/indicador desejado.



Para agilizar a tratativa, é possível clicar no gráfico desejado e a lista de relatos será atualizada com os relatos pertinentes ao gráfico escolhido.

# 7. Prazos

- **Prazo geral:** em média, as denúncias serão processadas em 30 dias.
- **Exceções:** o prazo irá variar a depender da criticidade da denúncia e da necessidade de aprofundamento de sua investigação.

## 8. IA para solução de dúvidas

O Assistente Virtual é uma solução que aporta Inteligência Artificial e *Machine Learning*, visando o aculturamento, agilidade e padronização das respostas aos colaboradores, bem como a responsabilização à luz do ambiente de controles e governança.

Essa solução conta com diversos benefícios, entre eles:

- Fortalecimento do aculturamento da Ética;
- Redução do número de relatos registrados para esclarecimento de dúvidas relacionadas ao código de conduta e demais políticas associadas ao Canal de Denúncias;
- Padronização das respostas, evitando que informações diferentes sejam disseminadas sobre um mesmo assunto;
- Capacidade de auto aprendizado, tornando-a cada vez mais inteligente;
- Aumento da adesão do público ao canal, pois esclarece dúvidas sobre aspectos relacionados à segurança, confidencialidade, anonimato e proteção ao denunciante;
- Redução de custo e alto índice de assertividade e agilidade em comparação à mão de obra humana;
- Capacidade analítica e quantitativa das interações, possibilitando o enfoque de treinamentos e orientação sobre os temas mais pesquisados.



## 9. Participação do GAPE

- **Acesso do GAPE:** o GAPE terá acesso ao sistema do Canal de Denúncias da Deloitte para acompanhamento/auditoria.
- **Denúncias envolvendo questões financeiras:** o GAPE será notificado a respeito de denúncias envolvendo questões financeiras.

# 10. Passeio pelo site

**E-mail:** [integridadeeace@relatoconfidencial.com.br](mailto:integridadeeace@relatoconfidencial.com.br)

**Site:** <https://relatoconfidencial.com.br/eace>

**Telefone:** 0800 721 3252

# Obrigado!

