



## Guia do Denunciante

(Rev. 1.5)

É sempre difícil tomar a decisão de denunciar alguma situação antiética da qual se tenha conhecimento. É comum ter medo que alguém da empresa ou entidade acabe descobrindo que você foi o denunciante, e queira tirar satisfação. Além disso, pode pensar que sua denúncia não terá as consequências esperadas e não mudará nada.

É importante que entenda que o Disque-Fraude existe exatamente para ajudar você nesta situação, nesta sua decisão e neste momento complexo. Nosso foco é no suporte aos denunciantes.

A nossa existência não tem utilidade nem sentido se não preservarmos a segurança, o anonimato, o sigilo e a confidencialidade de nossos denunciantes, e ao mesmo tempo não nos esforçarmos para que suas denúncias resultem em ações e mudanças positivas por parte da empresa ou entidade envolvida.

Tenha certeza que nos tratamos cada denúncia recebida com a máxima seriedade, importância e atenção possíveis.

Este guia tem como escopo o de prover dicas que melhorem a sua segurança e a efetividade de sua denúncia, e mostrar quais são as diversas opções que colocamos a disposição para apresentar uma denúncia anônima confiável.

Envidamos todos os esforços possíveis para fazer com que a identidade de nossos denunciantes seja protegida e nada de desagradável possa acontecer com eles.

Além disso, estamos sempre à disposição para responder perguntas ou esclarecer dúvidas por e-mail ([suporte@disquefraude.com.br](mailto:suporte@disquefraude.com.br)), ou através de nosso fórum (disponível em breve).

Veja abaixo dicas e opções para fazer sua denúncia com segurança e efetividade:

### ***Denúncias através do WEB Site ([www.disquefraude.com.br](http://www.disquefraude.com.br))***

**Nossos servidores** estão fora do território brasileiro, sendo, portanto, de difícil acesso por parte de qualquer entidade brasileira. Além disso, **são gerenciados e configurados de forma a não manter registros (log) das conexões** e todos os dados relevantes são criptografados através do sistema AES-256 (padrão de segurança militar dos EUA).

O serviço Disque-Fraude se compromete a não gravar qualquer informação relativa à conexão da qual se originou uma denúncia (isso inclui IP, sistema operacional etc...).



O sigilo, a confiabilidade e a proteção de nossos denunciantes são a base de nossa atividade. Este compromisso, para nós, é sagrado e nos esforçamos para cumpri-lo.

Mesmo assim, não temos controle sobre toda a estrutura de conexão até os nossos servidores. Por esta razão, sugerimos que não usem computadores da empresa nem conexões oferecidas pela empresa, pois neste caso, a empresa poderá rastrear as conexões até nosso servidor e assim descobrir quem visitou o nosso site, podendo formar uma idéia de quem possa ser o denunciante.

O ideal é usar uma conexão wi-fi em algum lugar público, com um notebook. Em alternativa usar uma conexão de alguma lan house.

Pode também usar seu computador de casa, se a conexão for de sua titularidade ou, melhor ainda, em nome de algum parente ou terceiro. O risco de rastreamento por parte da empresa, neste caso, é bastante baixo.

Existem serviços de PROXY gratuitos que permitem um nível avançado de navegação anônima, e que podem ser usados para acessar o nosso site para realizar uma denuncia. Um destes serviços é fornecido pela Ultrasurf (<https://ultrasurf.us/>) e requer a instalação de um pequeno programa que pode ser baixado gratuitamente do site deles.

### ***Denúncias via E-mail para nosso endereço ([denuncia@disquefraude.com.br](mailto:denuncia@disquefraude.com.br))***

Nossos servidores de e-mail também estão sediados no exterior e não mantém registro (log) das conexões em entrada.

Mesmo assim é aconselhável tomar alguns cuidados, a seguir:

- 1) Não envie e-mails usando um computador ou uma conexão da empresa (seja fixa, móvel, ou wi-fi).
- 2) Não envie e-mails usando uma conta de e-mail corporativa.
- 3) Se possível não envie e-mails usando a conta de e-mail que seu provedor de internet lhe deu (por exemplo, UOL, Terra, IG etc...).
- 4) Sempre prefira abrir uma conta anônima num provedor gratuito e internacional de e-mails, tipo Gmail, Yahoo ou Outlook, e use esta conta para enviar sua denúncia.

Se julgar que o assunto é realmente muito crítico, pode também usar um dos vários serviços de envio de e-mails anônimos que estão disponíveis online, por exemplo:

<http://www.sendanonymousemail.net>

<http://www.hidemyass.com/anonymous-email>

<http://anonymouse.org/anonemail.html>

Neste caso, sempre que possível, acesse estes serviços usando os cuidados de acesso e conexão indicados na seção anterior, para acessos via Web. Lembre-se que, ao receber a denúncia, tentaremos enviar o protocolo de registro de volta para o mesmo endereço.



### *Denúncias por telefone através do nosso sistema de atendimento*

O Disque-Fraude disponibiliza o número de telefone 0800 710.0009 que permite a ligação gratuita de qualquer telefone fixo ou público do Brasil (não recebe de celular). Além disso, disponibilizamos uma série de números de telefone locais (nas principais áreas DDD do país), para os quais o denunciante pode ligar de qualquer telefone, celular, fixo ou público, ao custo de uma simples ligação local. A lista destes telefones se encontra na página de “contatos” do site ([www.disquefraude.com.br/contato.asp](http://www.disquefraude.com.br/contato.asp)).

É importante ressaltar que, em todos os casos, **não memorizamos nem rastreamos os números que nos ligam**. Não temos, porém, controle sobre o eventual monitoramento que seja feito do lado do telefone que nos ligar.

Por esta razão, sempre recomendamos tomar as seguintes cautelas:

- 1) Sempre que possível use um telefone público para ligar para nosso número 0800 (ligação gratuita de telefone fixo ou público) ou um de nossos números locais (custo de ligação local).
- 2) Nunca use um telefone corporativo (fixo, extensão, celular, voip etc...) para ligar para nosso sistema.
- 3) Se possível evite utilizar seu celular pessoal, a menos que esteja em nome de terceiros. Uma boa alternativa é comprar um chip pré-pago qualquer, registrar em nome de algum terceiro e usar este chip para realizar a ligação com a qual fará a denúncia, e depois parar de usar o chip de forma permanente, se do caso o destruindo ou guardando para eventual futura necessidade.
- 4) Se possível evite usar também seu telefone residencial, se for o caso use o telefone da casa de um amigo ou parente (o telefone público é sempre melhor).

### *Documentos anexados através de nosso site ou por email*

Tome cuidado com os documentos que anexar. Muitos programas, ao criarem documentos, salvam dados do autor e de seu computador, que podem acabar favorecendo uma identificação da origem.

A maioria dos programas que manuseiam documentos (MS Office, Adobe Acrobat, Open Office etc...), imagens (Photoshop, Corel etc...) ou arquivos de som, permite adicionar informações sobre o autor, ou, em alguns casos, até preenche estas informações automaticamente.

Por isso, antes de enviar qualquer arquivo, abra o mesmo e verifique que não existam nas “propriedades”, ou em outras partes do arquivo, dados que possam indicar a sua origem e autoria.

Dados deste tipo podem ser, o nome de usuário que criou o arquivo (por exemplo, se o arquivo foi criado no computador da empresa, e depois enviado ao nosso serviço, esta informação pode desmascarar o denunciante), nome do autor, nome da empresa, nome do usuário que salvou o arquivo a última vez, endereço de email etc...



### ***Denúncias enviadas por fax para nossos números de Fax***

O Disque-Fraude não entrega as mensagens de fax originais que recebe, mas as transcreve para seu sistema para, em seguida, destruir o original.

De toda forma, para reduzir qualquer possível risco, é bom lembrar que a maioria dos aparelhos de fax inclui, na mensagem, a indicação do número de origem e um texto de identificação (nome da empresa ou do titular da linha). Por esta razão sugerimos que você configure seu aparelho de fax, para que omita estas informações.

Em alternativa, o que é melhor ainda, pode enviar o fax da sua denúncia, usando os serviços de terceiros (papelerias, centros de fotocópias, lan houses etc... frequentemente oferecem este serviço).

Também é aconselhável que o original do fax seja impresso ou datilografado, e não escrito a mão. Isso tanto para evitar fornecer pistas de identificação através da caligrafia, quanto por maior clareza das informações fornecidas.

### ***Denúncias através de cartas enviadas pelo correio a nossa Caixa Postal***

Neste caso vale quanto dito para o caso das denúncias via fax. O Disque-Fraude não entrega a carta original, mas somente a transcreve para depois destruir o original.

É aconselhável que a carta seja impressa ou datilografada (inclusive o endereço do destinatário). Como remetente coloque um nominativo qualquer para manter anonimato. Não é recomendável que sejam enviadas cartas escritas a mão. Use papel sulfite e envelope comum e não papéis especiais, timbrados ou marcados de alguma forma.

Poste sua carta de uma agência dos correios que não esteja próxima de sua residência nem de sua empresa, nem no caminho entre sua residência e sua empresa. O ideal é uma agência dos correios em uma região da sua cidade por onde não costuma passar, ou, melhor ainda, uma agência dos correios de outro município.

### ***Denúncias através do sistema de Chat do site ou do “app” para smartphones***

Nestes casos vale quanto dito anteriormente em relação ao caso das denúncias através do formulário online disponível em nosso site. As características destes canais de denúncias e as medidas de segurança que sugerimos, são as mesmas.

### ***Denúncias através de Skype ou Facebook***

Estes sistemas requerem um e-mail para realizar o cadastro e sucessivamente poder usar os recursos disponíveis. Por esta razão as medidas de segurança a serem adotadas são parecidas aquelas sugeridas anteriormente para o caso das denúncias através de e-mail. É recomendável não usar as próprias contas pessoais de Facebook ou Skype, mas abrir contas novas só para o fim da denúncia, e usando para o registro e-mails criados somente para este fim. Obviamente no momento da abertura desta conta do Facebook



ou do Skype é oportuno não colocar o próprio nome mas somente uno pseudônimo que não seja indicativo.

### ***Denúncias através de SMS, Whatsapp e Viber***

Neste caso o que pode ser identificado é o número de telefone celular usado para enviar as mensagens ou estabelecer as conversas. Nosso serviço não grava estas informações e não mantém cópia das mensagens trocadas (após ter enviado o protocolo da denúncia recebida). Mesmo assim vale a dica já oferecida anteriormente, ou seja comprar um chip para celular pré-pago qualquer, registrar em nome de algum terceiro e usar este chip para enviar as mensagens e/ou estabelecer as conversações com o Whatsapp ou Viber. Depois de feita a denúncia, parar de usar o chip de forma permanente, se do caso o destruindo ou guardando para eventual futura necessidade.

### ***O que devo informar ao fazer uma denúncia ?***

É oportuno aprofundar quais informações é útil fornecer ao fazer uma denúncia anônima, para que esta seja efetiva e a consequente investigação/sindicância tenha êxito positivo. De forma geral, quantas mais informações você fornecer, maior será a chance da empresa conseguir ter êxito em investigar e confirmar sua denúncia.

As informações que consideramos básicas e indispensáveis numa denúncia de fraude ou desvio ético, para que esta seja efetiva, são:

- 1) Descrição do esquema de fraude ou desvio ético, das modalidades de execução, do local de execução (departamentos, unidades etc...) e do tipo de prejuízo causado.
- 2) Identificação nominativa pessoal e/ou, pelo menos, como cargo/função, das pessoas envolvidas nos fatos descritos, sejam internas ou externas à empresa.
- 3) Definição temporal dos fatos, ou seja, quando iniciaram, quando terminaram ou se ainda estão em andamento.

Obviamente qualquer detalhe adicional ou outra informação, que você forneça por julgá-la relevante, será apreciada e muito útil no curso da sindicância.

### ***Posso me identificar ?***

Apesar de nosso sistema ser estruturado para garantir o anonimato, é obviamente possível para você se identificar, se assim desejar (após ter avaliados os eventuais riscos). Denúncias onde o denunciante se identifica são, normalmente, consideradas pelas empresas como mais confiáveis.

Para se identificar é suficiente que você informe seu nome ou outra informação que o identifique no corpo da denúncia, por exemplo iniciando a mesma dizendo (ou escrevendo) “Meu nome é ...”. Nos iremos transcrever e repassar exatamente tudo o que você informar espontaneamente.