



Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

Identificação

Editor	Bruno Roupas
Versão	1
Última Versão Aprovada	1
Data de Aprovação	31-01-2025
Estado	Concluído

- ✓ Disponível e comunicado a toda a organização.
- ✓ Uso Interno.
- ✓ Propriedade da Pluricall, não podendo ser utilizado para fins distintos daqueles para os quais foi distribuído, nem reproduzido, total ou parcialmente, nem transmitido ou comunicado a nenhuma pessoa sem autorização da Administração.

Aprovado pelo Conselho de Administração



Ana Cristina Ferreira Rodrigues dos Santos Muchacho
Presidente do Conselho de Administração

Índice Geral

Objetivo	4
Caraterização da Sociedade	4
Âmbito de Aplicação.....	6
Responsável pelo Cumprimento Normativo.....	6
Conceitos.....	6
Metodologia de gestão de riscos	7
Áreas de Risco.....	7
Matriz de riscos.....	8
Mapa de riscos e controlos.....	10
Medidas preventivas e corretivas	11
Mecanismos de monitorização	12
Responsabilidades.....	12
Publicação e Revisão do PPR	13

Objetivo

O Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas ("PPR") da Pluricall - Contact Center Services, S.A. (doravante designada apenas por "Pluricall") tem como objetivo reforçar a adoção de sistemas e métodos de identificação, avaliação e limitação de riscos de corrupção e crimes associados, em conformidade com o Regime Geral da Prevenção da Corrupção (RGPC) constante do Anexo ao Decreto-Lei nº 109-E/2021, de 9 de dezembro, com o intuito de prevenir, mitigar e monitorizar os riscos de corrupção nas operações da Pluricall assegurando que as atividades de serviços são realizadas com elevados padrões de ética, integridade e transparência.

Caraterização da Sociedade

A Pluricall é uma empresa com sede em Lisboa que se dedica à prestação de serviços de telecomunicações, telemarketing e outros similares, através da operação de *call centers*.

A Pluricall é uma solução de crescimento para micro, pequenas, médias e grandes empresas que procuram potenciar os seus negócios ao máximo. Com clientes ativos desde a sua fundação, a Pluricall, oferece uma plataforma de comunicação multicanal auscultando de perto os mercados, detetando oportunidades, obtendo resultados em tempo real e também informações vitais para a tomada de decisões estratégicas.

Objetivos

A Pluricall tem como objetivos a consolidação de estratégias de comunicação e o estabelecimento de parcerias efetivas orientadas que promovam sinergias para o sucesso dos seus clientes. Objetivos esses só possíveis com o melhoramento, coordenação e gestão de todos os pontos de contacto com o cliente, adaptando o seu serviço ao idioma dos seus clientes, numa estratégia centrada no consumidor.

Visão

Sermos reconhecidos como parceiros de referência nas diferentes áreas de negócio pelo foco na eficiência, flexibilidade e inovação nos processos de trabalho.

Missão

Superar com consistência os objetivos dos nossos parceiros através de processos de trabalho na vanguarda da inovação. Fomentar a criatividade e a procura de soluções que maximizem a produtividade e eficiência das diferentes áreas de negócio. Assumir como próprios os desafios e oportunidades dos nossos clientes.

Valores

Na Pluricall, acreditamos que são os nossos valores que nos tornam únicos e impulsionam o nosso sucesso:

- Formação contínua e excelência: Apostamos no desenvolvimento da nossa equipa
- Localização estratégica: Estamos no coração de Lisboa, com mais de 200 profissionais experientes no setor.
- Valorização do talento: Promovemos estabilidade e planos de carreira que atraem os melhores.
- Pessoas como o segredo do sucesso: Cada interação é uma oportunidade para fazer a diferença.
- Soluções premium e inovação: Comprometemo-nos a oferecer experiências diferenciadas e de excelência.
- Na Pluricall, estamos empenhados em crescer, inovar e garantir os melhores resultados para os nossos clientes e equipa.

Governo da Sociedade

Administração - O Conselho de Administração é o órgão responsável por gerir os negócios da Sociedade, praticar todos os atos de administração relativos ao objeto social e determinar a orientação estratégica da Pluricall.

Fiscalização - O Fiscal Único é responsável pela supervisão da gestão da Sociedade, nomeadamente através da verificação da adequação das demonstrações financeiras.

Âmbito de Aplicação

Este plano aplica-se a todos os colaboradores, equipas de gestão, fornecedores, parceiros e terceiros que desempenhem funções ou colaborem com a Pluricall no âmbito dos seus serviços de outsourcing.

Responsável pelo Cumprimento Normativo

O cargo de Responsável pelo Cumprimento Normativo é exercido por um elemento da direção superior da Sociedade, Ana Cristina Ferreira Rodrigues dos Santos Muchacho, a Presidente do Conselho de Administração. No âmbito das respetivas funções, o Responsável pelo Cumprimento Normativo dispõe de acesso à informação interna e aos recursos técnicos e humanos necessários, dispondo de autoridade para solicitar informações dos diversos departamentos da empresa atuando com independência e autonomia decisórias.

O Responsável pelo Cumprimento Normativo é também o responsável por monitorizar e acompanhar o cumprimento deste PPR, bem como avaliar os riscos relacionados com corrupção e infrações conexas, sem prejuízo de competências legalmente conferidas a outros órgãos ou colaboradores da Sociedade.

Conceitos

A corrupção pode definir-se como qualquer ato que envolva oferecer, prometer, dar, receber ou exigir vantagens indevidas, financeiras ou não, para obter ou manter vantagens empresariais e de negócio.

De acordo com o Artigo 3º do RGPC, entende -se por corrupção e infrações conexas os crimes de corrupção, recebimento e oferta indevidos de vantagem, peculato, participação económica em negócio, concussão, abuso de poder, prevaricação, tráfico de influência, branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídio, subvenção ou crédito, previstos no Código Penal, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na sua redação atual, na Lei n.º 34/87, de 16 de julho, na sua redação atual, no

Código de Justiça Militar, aprovado em anexo à Lei n.º 100/2003, de 15 de novembro, na Lei n.º 50/2007, de 31 de agosto, na sua redação atual, na Lei n.º 20/2008, de 21 de abril, na sua redação atual, e no Decreto -Lei n.º 28/84, de 20 de janeiro, na sua redação atual.

Metodologia de gestão de riscos

A metodologia de identificação, avaliação e classificação dos riscos e das situações que possam expor a Pluricall a atos de corrupção e infrações conexas, dando seguimento aos requisitos identificados no RGPC, considerou:

- i. As áreas de atividade da entidade com risco de prática dos atos de corrupção e infrações conexas, pelos quais as pessoas coletivas do setor privado poderão ser penalmente responsabilizáveis nos termos do art.º 11º do Código Penal;
- ii. A probabilidade de ocorrência e o grau de impacto previsível de cada situação, de forma a permitir a graduação dos riscos, determinando, para cada crime/infração aplicável o seu risco inerente final;
- iii. O risco residual de cada situação, o qual permanece, após a implementação das medidas preventivas e corretivas que permitem reduzir a probabilidade de ocorrência e o impacto do risco (risco inerente final);
- iv. Nas situações de risco elevado ou máximo, as medidas de prevenção mais exaustivas, sendo prioritária a respetiva execução;
- v. A designação do responsável geral pela execução, controlo e revisão do PPR, que é o responsável pelo cumprimento normativo.

Áreas de Risco

O risco é uma constante em todas as organizações, independentemente do seu tipo ou dimensão e pode resultar de fatores externos ou internos. Neste caso o risco pode ser definido como sendo o facto, acontecimento, situação ou circunstância suscetível de gerar comportamentos de corrupção ou uma infração conexa.

Na Pluricall foram identificadas as seguintes principais áreas e fatores de risco:

- **Área Comercial / Processos Comerciais e Contratuais**
- **Área de Recursos Humanos / Gestão de Recursos Humanos**
- **Área de Gestão de Clientes / Gestão de Projetos de Clientes**

Após análise das 3 áreas de atividade/processos suprarreferidos, foram identificados os seguintes 3 riscos (fontes de risco):

- Negociações com clientes ou fornecedores que possam envolver pagamentos ou vantagens indevidas;
- Conflitos de interesse em processos de recrutamento, alocação de recursos ou promoção de colaboradores;
- Práticas que possam comprometer a imparcialidade na alocação de recursos, auditorias de qualidade ou resultados apresentados.

Matriz de riscos

Após a identificação do risco, o mesmo é avaliado quanto à sua probabilidade de ocorrência e ao impacto, de acordo com as tabelas abaixo. Além disto, e para cada um desses riscos, são também identificados os respetivos controlos de mitigação, as políticas de prevenção aplicáveis, bem como as medidas de mitigação existentes. Com base nos controlos de mitigação, políticas de prevenção aplicáveis, bem como as medidas de mitigação existentes, é avaliado o controlo interno.

Definição de Escalas para Probabilidade e Impacto

PROBABILIDADE		
Número	Legenda	Significado
1	Baixo	Reduzida probabilidade de ocorrência (inferior a 30%).
2	Médio	Ocorrência provável (entre 40% e 90%).

3	Alto	Probabilidade de Ocorrência superior a 90%.
---	------	---

IMPACTO		
Número	Legenda	Significado
1	Baixo	Danos no desempenho organizacional (insatisfação de clientes, litígios), com impacto financeiro limitado.
2	Médio	Consequência significativa sobre os negócios da organização, contudo ainda não poem em perigo a viabilidade da empresa. Perda na gestão de operações com impacto financeiro moderado.
3	Alto	Consequência muito significativa no negócio da organização. Prejuízo na imagem e reputação de integridade, bem como na eficácia e desempenho com impacto financeiro elevado. Em última instância, poderá colocar em perigo a viabilidade da empresa.

Assim, o nível de risco inerente é obtido através da aplicação dos níveis de probabilidade e impacto para cada um dos riscos identificados.

Forma de cálculo do risco

Risco = Probabilidade x Impacto

P/I	Alto	Médio	Baixo
Alto	9	6	3
Médio	6	4	2
Baixo	3	2	1

Por último, atendendo à classificação do risco elencado, avalia-se o controlo interno, de acordo com a tabela seguinte:

Legenda	Significado	Necessidade de Ação adicional
Baixo	Não tem impacto no risco identificado	Considera-se que os controlos e medidas de prevenção e mitigação de riscos atuais não são suficientes para reduzir o risco identificado para níveis aceitáveis.
Médio	Reduz o nível do risco identificado para risco inerente	Considera-se que os controlos e medidas de prevenção e mitigação de riscos atuais são parcialmente suficientes para reduzir o risco identificado para níveis aceitáveis.
Alto	Mitiga por completo o risco identificado	Considera-se que os controlos e medidas de prevenção e mitigação de riscos atuais reduzem o risco identificado para níveis aceitáveis, pelo que não será tomada nenhuma ação adicional para mitigar este risco.

Mapa de riscos e controlos

O Mapa de riscos e controlos apresentado infra identifica um conjunto de 3 riscos nas diferentes áreas de atividade da Pluricall, os quais foram analisados quanto à sua probabilidade de ocorrência e impacto. Além disto, e para cada um desses riscos, são também identificados os respetivos controlos de mitigação, as políticas de prevenção aplicáveis, bem como as medidas de mitigação existentes.

RISCO			AVALIAÇÃO DO RISCO			AVALIAÇÃO DO CONTROLO
ÁREA / PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO DO RISCO	MEDIDAS DE CONTROLO EXISTENTES	P	I	Risco Inerente	
Área Comercial - Processos Comerciais e Contratuais	Negociações com clientes ou fornecedores que possam envolver pagamentos ou vantagens indevidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Conduta e Ética Anticorrupção ▪ controlos internos específicos para os processos de seleção de fornecedores, contratação de serviços e interação com clientes ▪ registo de transações comerciais ▪ promoção de ações de formação e sensibilização sobre práticas anticorrupção ▪ Canal de denúncias 	1	2	2	Alto
Área de Recursos Humanos - Gestão de Recursos Humanos	Conflitos de interesse em processos de recrutamento, alocação de recursos ou promoção de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Conduta e Ética Anticorrupção ▪ assegurar o cumprimento dos procedimentos de contratação de Recursos Humanos ▪ promoção de ações de formação e sensibilização sobre práticas anticorrupção ▪ Canal de denúncias 	1	2	2	Alto
Área de Gestão de Clientes - Gestão de Projetos de Clientes	Práticas que possam comprometer a imparcialidade na alocação de recursos, auditorias de qualidade ou resultados apresentados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Conduta e Ética Anticorrupção ▪ promoção de ações de formação e sensibilização sobre práticas anticorrupção ▪ Canal de denúncias 	1	2	2	Alto

Medidas preventivas e corretivas

Políticas e Procedimentos

- Implementação de controlos internos específicos para os processos de seleção de fornecedores, contratação de serviços e interação com clientes.
Os detalhes das medidas relativas a políticas e procedimentos internos, nomeadamente Cadastro de conformidade de fornecedores e Processo de Gestão de Fornecedores encontra-se acessível a todos os colaboradores através da intranet (SharePoint) da Pluricall. De igual modo, serão disponibilizados às entidades com competência para a fiscalização do cumprimento do RGPC, quando assim se revele necessário.
- Garantia de registos financeiros claros, precisos e transparentes em todas as transações comerciais, nomeadamente através da utilização do **Formulário de Registo de Transações** para documentar qualquer interação financeira ou comercial relevante.
- Código de Conduta e Ética Anticorrupção.

Formação e Sensibilização

- Formação obrigatória para colaboradores sobre prática anticorrupção, incluindo tópicos como conflitos de interesse, aceitação de presentes e reporte de irregularidades.
- Divulgação regular das política anticorrupção junto de parceiros e fornecedores, assegurando o alinhamento com os princípios da empresa.
- Registo das formações.

Gestão de denúncias

- Disponibilização de um **Canal de Denúncia** seguro e confidencial para que colaboradores, parceiros e terceiros possam reportar situações suspeitas de corrupção ou má conduta.
- Garantia de proteção contra represálias para todos os que reportem de boa-fé.
- O Canal é público e encontra-se disponível no website - <https://pluricall.form.maistransparente.com/>

Mecanismos de monitorização

- **Indicadores de Risco:** Definição de métricas para identificar tendências ou áreas de risco, como frequência de interações com agentes públicos ou volume de contratos celebrados.
- **Relatórios Regulares:** Apresentação de relatórios periódicos à direção com os resultados das auditorias e medidas corretivas tomadas.
 - a) Preparação, no mês de outubro, de relatório de avaliação intercalar nas situações identificadas de risco elevados ou críticos (se aplicável);
 - b) Elaboração, no mês de abril do ano seguinte a que respeita a execução, de relatório de avaliação anual, contendo nomeadamente a quantificação do grau de implementação das medidas preventivas e corretivas identificadas, bem como a previsão da sua plena implementação.

Responsabilidades

- **Colaboradores:** Cumprir o PPR e reportar imediatamente qualquer prática suspeita.

- **Equipas de Gestão de Projetos:** Garantir a conformidade ética e legal em todas as interações com clientes e parceiros.
- **Administração:** Avaliar a eficácia do PPR, aprovar melhorias e disponibilizar os recursos necessários para a sua implementação.

Publicação e Revisão do PPR

O PPR da Pluricall será disponibilizado, no prazo de 10 dias contados desde a sua implementação e respetivas revisões ou elaboração, na intranet da Pluricall, bem como na sua página oficial da internet em <https://www.pluricall.pt> e será revisto a cada três anos, ou sempre que se opere uma alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica ou societária da Pluricall que justifique a revisão dos riscos e das situações que possam expor a entidade a atos de corrupção e infrações conexas ou das medidas preventivas e corretivas que permitem mitigar os mesmos.