

# Checklist de Canal de Denúncias Inclusivo: Cobertura 24/7, Acessibilidade e Idioma

Documento editável para avaliar se o seu canal de denúncias é verdadeiramente inclusivo.

Use esta checklist para rever o desenho, a acessibilidade e a governação do seu canal de denúncias. Foi pensada como um modelo prático de avaliação para equipas de HR, CSR, ESG, compliance, jurídico, privacidade e operações.

<b>Formato recomendado</b>	Template de checklist em Word
<b>Utilização sugerida</b>	Revisão interna, planeamento de implementação ou gap assessment
<b>CTA sugerida</b>	Descarregue a checklist prática e avalie se o seu canal de denúncias é verdadeiramente inclusivo.

## Como usar esta checklist

- Reveja cada ponto com os stakeholders relevantes.
- Assinale Sim, Parcial, Não ou N/A na coluna Estado.
- Use a coluna Evidências / ações para registar provas, lacunas ou próximos passos.
- Transforme o plano final num roteiro de melhoria a 30-60-90 dias.

## 1. Contexto organizacional

Use esta secção para confirmar se o desenho do canal acompanha a realidade da organização, os seus públicos de reporte e o respetivo contexto de risco.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	A finalidade e o âmbito do canal de denúncias estão claramente documentados.	Existe uma descrição curta que explica o que o canal abrange, quem o pode usar e que tipos de situações devem ser reportadas.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	A organização identificou todos os grupos de utilizadores relevantes.	Foram mapeados colaboradores, gestores, trabalhadores por turnos, equipas remotas, fornecedores, prestadores, estagiários e outros terceiros elegíveis.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	Os contextos de maior risco foram considerados no desenho.	O desenho reflete fatores como turnos, localizações remotas, operações no terreno, trabalho temporário, assimetrias de poder ou áreas sensíveis do negócio.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	A propriedade do canal e o modelo	A organização sabe quem é	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/>	_____

	de governação estão definidos.	responsável pela receção, triagem, follow-up, escalonamento, privacidade e supervisão.	Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	
5	O canal está alinhado com políticas internas e expectativas de speak-up.	As políticas relevantes, o código de conduta, a proteção contra retaliação e as regras de escalonamento são coerentes com o canal.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 2. Públicos do canal e grupos de utilizadores

Um canal inclusivo é desenhado para as pessoas que precisam de o usar, e não apenas para a visão interna da organização sobre o processo.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	O canal está disponível para todos os públicos de reporte previstos.	O acesso está definido de forma intencional para utilizadores internos e externos autorizados a reportar.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	As barreiras específicas de cada público foram identificadas.	A organização considerou literacia, confiança digital, condições de trabalho, pressão temporal e receio de retaliação.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	O acesso mobile foi considerado para trabalhadores sem posto fixo.	A experiência de reporte funciona bem em dispositivos móveis e não parte do princípio de que existe sempre um computador.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	A comunicação do canal é adaptada aos diferentes grupos de utilizadores.	As mensagens de sensibilização e as instruções são ajustadas a diferentes públicos, localizações ou perfis profissionais.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	As expectativas sobre anonimato e confidencialidade estão explicadas de forma adequada.	Os utilizadores percebem claramente o que é possível, o que está protegido e como o processo funciona.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 3. Cobertura linguística

O suporte linguístico deve refletir a realidade da força de trabalho e reduzir fricção quando alguém precisa de reportar um tema sensível.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	Os idiomas disponíveis no canal refletem a realidade operacional da organização.	Os idiomas escolhidos resultam da composição da força de trabalho, dos países de operação e dos terceiros relevantes.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	É usada linguagem clara em toda a jornada de reporte.	As instruções, os campos e as mensagens de confirmação são	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não	_____

		compreensíveis e sem jargão jurídico desnecessário.	<input type="checkbox"/> N/A	
3	Existe uma abordagem definida para denúncias recebidas noutros idiomas.	Há um método documentado para triar relatos recebidos em idiomas não previstos formalmente.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	O apoio à tradução é controlado e revisto.	Relatos sensíveis não dependem apenas de tradução automática sem validação humana quando o contexto pode perder-se.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	A comunicação de follow-up pode ser mantida no idioma do denunciante sempre que razoável.	A organização consegue continuar o diálogo no idioma compreendido pelo utilizador, ou explicar de forma transparente as limitações.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 4. Acessibilidade e usabilidade

A acessibilidade deve fazer parte do canal desde o início, para que o reporte seja possível para pessoas com diferentes necessidades e capacidades.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	O canal pode ser usado com navegação por teclado.	Os utilizadores conseguem percorrer o formulário e executar ações principais sem depender do rato.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	O canal é compatível com leitores de ecrã.	Etiquetas, controlos e estrutura são lidos por ordem lógica e com semântica adequada.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	A apresentação visual favorece a leitura.	Contraste, tamanho de letra, espaçamento e clareza dos campos são adequados a uma utilização real.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	O canal funciona bem em mobile e em contextos de menor fricção.	O formulário é responsivo, estável e utilizável em ecrãs pequenos e com conectividade variável.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	O formulário inicial pede apenas a informação necessária.	A primeira fase de submissão não está sobrecarregada com campos complexos ou desnecessários.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
6	Existe orientação num formato fácil de compreender.	Os utilizadores conseguem perceber rapidamente o que reportar, como funciona a confidencialidade e o que acontece a seguir.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 5. Privacidade e governação

Um canal só é verdadeiramente confiável quando privacidade, acessos e governação do processo estão bem controlados.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	A recolha de dados pessoais está limitada ao necessário.	O desenho segue o princípio da minimização e não solicita informação excessiva por defeito.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	O acesso às denúncias está limitado por perfil.	Apenas pessoas autorizadas conseguem ver a informação dos casos, com base em responsabilidades definidas.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	As funções de receção, triagem e investigação estão separadas quando adequado.	O processo reduz conflitos de interesse e reforça a confidencialidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	Existem regras documentadas para conservação e eliminação.	A organização tem critérios claros para conservar, rever e apagar informação dos casos.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	A informação de privacidade para os utilizadores é clara e acessível.	Os utilizadores sabem como os seus dados serão tratados, quem pode aceder e que proteções existem.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 6. SLA e follow-up

A experiência após a submissão é central para a confiança. A pessoa precisa de saber que a denúncia foi recebida e o que acontece a seguir.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	O canal fornece confirmação clara de submissão.	O utilizador recebe confirmação imediata ou um equivalente seguro de que o reporte foi registado.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	Existe referência de caso segura ou mecanismo de follow-up.	O denunciante consegue voltar ao caso ou comunicar de forma segura sem expor desnecessariamente a identidade.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	Os níveis de serviço para resposta e triagem estão definidos.	Existem prazos internos para confirmação, análise, encaminhamento e decisão dos passos seguintes.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	Os caminhos de escalonamento para casos sensíveis ou urgentes estão documentados.	Casos críticos podem ser encaminhados rapidamente e com segurança quando o risco, a senioridade ou o conflito o exigem.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	As comunicações do caso são respeitadas, claras e proporcionais.	As atualizações evitam jargão, evitam promessas excessivas e mantêm confidencialidade adequada.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 7. KPIs e melhoria contínua

O desenho inclusivo deve ser medido. Boas intenções não demonstram, por si só, que o canal está realmente a funcionar para os utilizadores.

#	Ponto de avaliação	Como deve estar	Estado	Evidências / ações
1	A organização acompanha volumes de reporte por canal e padrão de utilização.	Os dados básicos permitem perceber se o canal está a ser usado e por quem.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
2	A organização acompanha utilização por idioma e fricção associada.	É possível perceber que idiomas são usados e onde continuam a existir barreiras.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
3	A organização monitoriza tempo até confirmação, triagem e encerramento.	Os níveis de serviço são mensuráveis e revistos com consistência.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
4	O abandono de formulário ou problemas de usabilidade são revistos quando possível.	A organização procura sinais de que os utilizadores iniciam o reporte mas não o concluem.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____
5	O feedback sobre acessibilidade e as melhorias do canal são documentados.	As melhorias são registadas como parte de um ciclo de melhoria contínua.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A	_____

## 8. Resumo da avaliação

Use os campos abaixo para registar a principal conclusão desta revisão.

<b>Avaliação global de maturidade</b>	_____
<b>Áreas mais fortes</b>	_____
<b>Lacunas de maior prioridade</b>	_____
<b>Próximo passo recomendado</b>	_____

## 9. Plano de ação 30-60-90 dias

Converta as principais conclusões num plano prático de implementação ou melhoria.

Horizonte	Ação prioritária	Responsável	Data-alvo	Estado / comentários
Days 1–30				
Days 31–60				
Days 61–90				