



Nova Denúncia

Manual de Utilização

Guia do Canal de Denúncias para quem vai registrar ou acompanhar uma denúncia

Documentação de Ajuda · Atualizado em 04/08/2026
Telas: Portal · Nova denúncia · Comprovante · Consultar

Este manual ensina

Como acessar o Canal de Denúncias, registrar uma nova denúncia (com ou sem identificação), guardar o protocolo e a senha, consultar o andamento e conversar com a equipe responsável pelo chat.

Sumário

1. Sobre a funcionalidade
2. Conhecendo a tela
3. Como utilizar
4. Campos da tela
5. Botões e ações
6. Mensagens e avisos
7. Situações comuns e soluções
8. Dúvidas frequentes
9. Resumo rápido

1. Sobre a funcionalidade

O que é?

O Canal de Denúncias é o espaço seguro do HCM People para registrar e acompanhar denúncias relacionadas a conduta, integridade e ambiente de trabalho.

Para que serve?

- Registrar uma denúncia de forma organizada
- Guardar um protocolo e uma senha para consultar o andamento depois
- Conversar com a equipe responsável por meio do chat
- Acompanhar status (Recebida, Em análise ou Concluída) e notas públicas do analista

Qual problema resolve?

Evita que denúncias fiquem apenas em canais informais, oferece anonimato quando a empresa permitir e permite acompanhar o tratamento sem precisar de login no sistema.

Quem utiliza?

Qualquer pessoa que tenha acesso ao link do canal da empresa (colaboradores, terceiros ou outros públicos definidos pela organização). Não é necessário estar logado no HCM People.

Importante: após o envio, a senha de acesso aparece apenas uma vez. Anote ou use o botão **Copiar** imediatamente.

2. Conhecendo a tela

2.1 Como chegar ao canal

- Pelo botão **Canal de Denúncias** na tela de login (quando a empresa liberar), ou
- Pelo endereço do canal informado pela empresa (por exemplo, o caminho do canal no site da organização).

2.2 Elementos comuns (topo da página)

Elemento	Para que serve
Logo da empresa / canal	Identifica o canal da sua organização
Voltar ao login	Retorna à tela de login do HCM People
Menu Início	Abre a página inicial do canal
Menu Nova denúncia	Abre o formulário de registro
Menu Consultar	Abre a tela de acompanhamento
Botão Ajuda	Abre este manual em PDF (na tela Nova denúncia)
Aviso de denúncia anônima	Aparece quando a empresa permite registro sem identificação

2.3 Página inicial do canal

Mostra o nome do canal e uma mensagem de boas-vindas. Em seguida, oferece duas opções principais:

1. **1** Nova denúncia — para registrar um novo caso
2. **2** Consultar denúncia — para acompanhar um caso já enviado

2.4 Tela Nova denúncia

Organizada em cartões:

- Tipo — escolha a categoria da denúncia
- Identificação — diga se deseja se identificar
- Ocorrido — descreva o que aconteceu
- Anexos — envie arquivos (só aparece se a empresa permitir)
- Política de privacidade — leia e aceite (só aparece se a empresa tiver cadastrado o texto)

2.5 Tela de comprovante

Após o envio com sucesso, você vê o protocolo e a senha de acesso, com opção de copiar e de ir direto para a consulta.

2.6 Tela Consultar

Informe protocolo e senha. Se os dados estiverem corretos, aparecem o status, a nota pública do analista, a conclusão (quando houver) e o chat com a equipe.

3. Como utilizar

3.1 Registrar uma nova denúncia

Objetivo: enviar um novo registro ao canal da empresa.

Passo a passo:

1. Acesse o Canal de Denúncias.
2. Clique em **Nova denúncia**.
3. Selecione o **Tipo da denúncia**.
4. Em **Deseja se identificar?**, escolha Não (anônimo, se permitido) ou Sim.
5. Se escolher Sim, preencha Nome, Telefone e E-mail.
6. Preencha Empresa, Unidade, Local, Data aproximada, Descrição e Pessoas envolvidas.
7. Se quiser e a empresa permitir, anexe arquivos (opcional).
8. Se houver política de privacidade, leia e marque o aceite.
9. Clique em **Enviar** e aguarde a mensagem “Enviando...”.

Resultado esperado: a tela de comprovante mostra o protocolo e a senha. Guarde esses dados.

Atenção: todos os campos do formulário são obrigatórios, exceto anexos. Nome, telefone e e-mail só são exigidos quando você escolhe se identificar.

3.2 Guardar o protocolo e a senha

Objetivo: não perder o acesso ao acompanhamento.

Passo a passo:

1. Na tela de comprovante, localize Protocolo e Senha de acesso.
2. Clique em **Copiar** para copiar os dois dados de uma vez, ou anote-os em local seguro.
3. Se quiser, clique em **Consultar andamento**.

Resultado esperado: você consegue consultar o caso depois, mesmo sem login.

A senha não será exibida novamente depois que você sair desta tela. Não há recuperação automática de senha no portal.

3.3 Consultar o andamento

Objetivo: ver status, notas públicas e conversar com a equipe.

Passo a passo:

1. No menu, clique em **Consultar** (ou use o botão da tela de comprovante).
2. Informe o **Protocolo** e a **Senha**.
3. Se aparecer um desafio numérico (captcha), resolva a conta e informe o resultado.
4. Clique em **Consultar**.

Resultado esperado: você vê o status (Recebida, Em análise ou Concluída), a nota pública do analista e o chat.

Após várias tentativas com senha incorreta, o sistema pode pedir um captcha ou bloquear temporariamente novas tentativas. Aguarde e tente novamente com os dados corretos.

3.4 Usar o chat do atendimento

Objetivo: trocar mensagens (e anexos) com a equipe responsável.

Passo a passo:

1. Após consultar a denúncia, role até o cartão **Chat do atendimento**.
2. Digite a mensagem e, se quiser, anexe um arquivo.
3. Clique em **Enviar**.
4. A página não precisa ser recarregada: o chat atualiza sozinho e também pode ser atualizado pelo botão **Atualizar chat**.

Resultado esperado: sua mensagem aparece no histórico. Respostas da equipe também surgem automaticamente.

Se a denúncia estiver Concluída, o chat fica apenas para visualização — não é possível enviar novas mensagens.

3.5 Cancelar o preenchimento

Objetivo: sair do formulário sem enviar.

Clique em **Cancelar** ou em **Início**

. Nada é registrado até você clicar em Enviar.

4. Campos da tela

4.1 Nova denúncia

Campo	O que informar	Obrigatório	Observações
Tipo da denúncia	Categoria do ocorrido	Sim	Escolha uma opção da lista
Deseja se identificar?	Não ou Sim	Sim	Se a empresa não permitir anônimo, só existe a opção Sim
Nome	Seu nome completo	Só se Sim	Exibido apenas quando você se identifica
Telefone	Telefone para contato	Só se Sim	—
E-mail	E-mail válido	Só se Sim	Deve estar em formato válido
Empresa	Empresa relacionada ao caso	Sim	—
Unidade	Unidade / filial / setor	Sim	—
Local	Onde ocorreu	Sim	—
Data aproximada	Quando ocorreu	Sim	Exemplo: 03/2026
Descrição	Relato do ocorrido	Sim	Seja claro e objetivo
Pessoas envolvidas	Quem estava envolvido	Sim	—
Anexos	Arquivos de apoio	Não	Só aparece se permitido; respeite tipos e tamanho máximo indicados na tela
Aceite da política	Confirmação de leitura	Sim, se houver política	Sem o aceite, o envio não é aceito

4.2 Consultar denúncia

Campo	O que informar	Obrigatório	Observações
Protocolo	Código gerado no envio	Sim	Mostrado no comprovante
Senha	Senha gerada no envio	Sim	Exibida só uma vez no comprovante
Captcha (quando pedido)	Resultado da conta	Sim, se aparecer	Aparece após tentativas inválidas
Mensagem (chat)	Texto para a equipe	Não*	*Envie mensagem ou anexo (pelo menos um dos dois)
Anexo (chat)	Arquivo no chat	Não*	*Pode enviar só o arquivo, sem texto

5. Botões e ações

Botão / Ação	Para que serve
Nova denúncia	Abre o formulário de registro
Consultar denúncia / Consultar	Abre ou executa a consulta de andamento
Início	Volta à página inicial do canal
Ajuda	Abre este manual em PDF
Enviar (formulário)	Registra a denúncia e gera protocolo/senha
Cancelar	Sai do formulário sem salvar
Copiar	Copia protocolo e senha para a área de transferência
Consultar andamento	Vai da tela de comprovante para a consulta
Voltar ao início	Retorna ao portal do canal
Atualizar chat	Atualiza as mensagens imediatamente
Enviar (chat)	Envia mensagem e/ou anexo sem recarregar a página
Download de anexo do chat	Baixa arquivo enviado na conversa

Status possíveis na consulta: Recebida · Em análise · Concluída

6. Mensagens e avisos

Mensagem / situação	O que significa	O que fazer
Sua denúncia foi registrada com sucesso	O envio foi concluído	Guarde protocolo e senha
Copiado!	Protocolo e senha foram copiados	Cole em local seguro, se desejar
Mensagem enviada	O chat recebeu sua mensagem	Aguarde retorno da equipe
Campos obrigatórios em branco	Falta preencher algo exigido	Complete os campos destacados e envie de novo
E-mail inválido	O e-mail não está em formato válido	Corrija o e-mail (exemplo: nome@empresa.com)
Aceite a política de privacidade	O aceite não foi marcado	Leia e marque a caixa de aceite
Canal de denúncias desativado	A empresa desativou o envio	Procure o RH / responsável pelo canal
Protocolo ou senha inválidos	Os dados não conferem	Confira o que foi anotado no comprovante
Captcha incorreto	A conta do desafio estava errada	Resolva novamente e tente de novo
Muitas tentativas	Proteção contra tentativas repetidas	Aguarde o prazo indicado e tente outra vez
Denúncia concluída — chat só para visualização	O caso foi encerrado	Você ainda pode ler o histórico
Informe uma mensagem ou anexe um arquivo	O chat não aceita envio vazio	Digite um texto ou escolha um arquivo
A senha não será exibida novamente	Aviso de segurança no comprovante	Anote ou copie imediatamente

7. Situações comuns e soluções

Não consigo enviar a denúncia

Possíveis motivos: campo obrigatório vazio; e-mail inválido; política sem aceite; anexos fora do tipo/tamanho; canal desativado.

O que fazer: revise o formulário de cima a baixo, corrija o que estiver em vermelho ou em branco, e clique em Enviar novamente. Se a mensagem indicar canal desativado, fale com o responsável da empresa.

Esqueci o protocolo ou a senha

O que fazer: o portal não recupera esses dados automaticamente. Se você usou o botão Copiar e colou em algum lugar, recupere de lá. Caso contrário, procure o canal/RH da empresa conforme a política interna.

Não consigo consultar

Possíveis motivos: protocolo ou senha digitados com erro; captcha incorreto; bloqueio temporário por muitas tentativas.

O que fazer: digite com atenção (sem espaços a mais), resolva o captcha se pedido e aguarde se houver bloqueio.

O chat não envia

Possíveis motivos: denúncia concluída; mensagem e anexo vazios; falha temporária de conexão.

O que fazer: confira o status. Se não estiver concluída, escreva uma mensagem ou anexe um arquivo e clique em Enviar. Use Atualizar chat se a tela parecer desatualizada.

Não vejo a opção de anexos no cadastro

O que significa: a empresa desativou anexos no registro da denúncia. Isso é normal. Você ainda pode enviar arquivos depois, no chat, se o caso estiver aberto.

8. Dúvidas frequentes

Como faço um novo cadastro de denúncia?

Acesse o canal ? Nova denúncia ? preencha os campos ? Enviar ? guarde protocolo e senha.

Posso denunciar sem me identificar?

Sim, se a empresa permitir. Escolha "Não" em "Deseja se identificar?". Se a opção não aparecer, a identificação é obrigatória.

Os anexos são obrigatórios?

Não. Anexos são opcionais no cadastro.

Posso alterar ou apagar uma denúncia depois de enviada?

Não. Pelo portal público não é possível editar ou excluir o registro. Use o chat para complementar informações enquanto o caso não estiver concluído.

O que aparece na consulta?

Status, categoria (quando houver), nota pública do analista, conclusão (quando houver) e o chat. Dados internos da análise não são exibidos.

O chat atualiza sozinho?

Sim. As mensagens são atualizadas automaticamente em alguns segundos. Também existe o botão Atualizar chat.

Para que serve o botão Ajuda?

Abre este manual em PDF em uma nova aba.

9. Resumo rápido

Acessar o canal ? Nova denúncia ? Preencher ? Enviar ? Guardar protocolo e senha ? Consultar ? Acompanhar pelo chat

- 1. Entre no Canal de Denúncias.
- 2. Clique em Nova denúncia e preencha tudo (anexo é opcional).
- 3. Envie e copie protocolo + senha.
- 4. Consulte quando quiser acompanhar o andamento.
- 5. Use o chat para falar com a equipe até a conclusão do caso.

Dica final: trate protocolo e senha como informações confidenciais. Quem tiver esses dados consegue consultar o andamento da denúncia.