GMA Creative Firm

Política de Gestão de Reclamações e Preocupações Éticas

1. Contexto e Compromisso

Na GMA Creative Firm, acreditamos que uma organização ética se define não só pelos valores que promove, mas pela forma como responde às preocupações, dúvidas e desafios apresentados pelos seus stakeholders.

Esta política determina o modelo formal para receber, analisar e resolver reclamações e preocupações éticas levantadas por qualquer stakeholder - colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes ou membros da comunidade.

É complementar ao Código de Ética (0007): enquanto o Código define os princípios e comportamentos esperados, esta política regula os métodos e canais através dos quais podem ser reportadas situações que desafiem esses princípios, mesmo quando não constituam infração legal ou disciplinar.

2. Objetivo e Âmbito

Aplica-se a todas as pessoas ou entidades com relação com a GMA Creative Firm, incluindo colaboradores ou ex-colaboradores, parceiros e fornecedores, clientes ou potenciais clientes, organizações públicas ou privadas e membros da comunidade. Abrange qualquer reclamação, preocupação ou alerta relativo à conduta da empresa ou dos seus representantes.

3. Tipos de Reclamações ou Preocupações Abrangidas

Exemplos de situações que podem ser reportadas:

- Violações do Código de Ética da empresa;
- Assédio moral ou sexual;
- Comportamentos discriminatórios ou abusivos;
- Práticas ambientalmente irresponsáveis;
- Incumprimento de compromissos contratuais, éticos ou sociais;
- Má conduta de terceiros associados à GMA contrária aos nossos valores;
- Dúvidas legítimas sobre decisões ou práticas internas.

4. Canais de Reclamação

A GMA Creative Firm disponibiliza dois canais seguros e formais:

Formulário online anónimo - acessível em www.gma.com.pt/etica-e-reclamacoes. Não exige identificação, login ou email.

Contacto direto com os Managing Partners - graca.martins@gma.com.pt ou pedro.carrolo@gma.com.pt.

5. Etapas do Processo

Receção e registo - a submissão é registada com data, canal e natureza da preocupação.

Aviso de receção - enviado em 5 dias úteis (se houver contacto).

Avaliação preliminar - em 10 dias úteis, para determinar se avança para investigação formal.

Investigação e análise - no máximo 30 dias úteis, incluindo recolha de informação e audição das partes envolvidas.

Decisão e resposta - o resultado é comunicado ao reclamante, incluindo as medidas tomadas ou, se não aceite como reclamação formal, uma explicação fundamentada.

Comunicação regular - o reclamante é informado sempre que o caso muda de etapa e, enquanto estiver aberto, pelo menos de 10 em 10 dias úteis (se houver contacto).

6. Responsabilidades e Garantias

O processo é conduzido pelo Impact & Sustainability Manager, com o envolvimento dos Managing Partners nos casos sensíveis. São garantidas a confidencialidade, a imparcialidade e o respeito mútuo ao longo de todo o processo. Sempre que possível, o resultado é partilhado com quem levantou a preocupação - mesmo em casos anónimos, quando existe um canal de retorno.

Se a reclamação visar o Impact & Sustainability Manager, ou se existir conflito de interesses, o processo é conduzido por Graça Martins, Managing Partner. A resolução é facilitada através da audição, em separado, de quem reclama e das pessoas envolvidas, da recolha da informação relevante e de uma decisão fundamentada sobre as medidas a adotar.

7. Proteção Contra Retaliação

Quem reporta uma preocupação de boa-fé está protegido contra qualquer forma de retaliação, intimidação ou penalização. Tratando-se de colaborador interno, aplicam-se os procedimentos disciplinares cabíveis. Se a preocupação envolver parceiros ou fornecedores, a GMA pode suspender ou cessar a relação comercial e, se necessário, reportar a situação às autoridades competentes. Esta proteção estende-se também a stakeholders externos, como colaboradores de fornecedores ou parceiros.

8. Registo e Melhoria Contínua

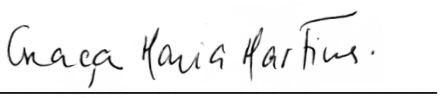
Todos os casos são registados e arquivados de forma segura no Registo de Reclamações (0006). Os dados agregados (sempre anónimos) são analisados periodicamente para identificar padrões, riscos ou áreas de melhoria, alimentando o relato de impacto e os planos de desenvolvimento ético.

9. Revisão e Atualizações

Esta política é revista anualmente, ou sempre que ocorram alterações significativas na legislação, na estrutura organizacional ou nas boas práticas internacionais. A versão mais recente está sempre disponível em PDF no site da GMA Creative Firm.

10. Aprovação

Aprovado a 05 de outubro de 2026

Assinatura: 
Graça Martins · Managing Partner

Assinatura:
Pedro Carrolo · Managing Partner