

	File Ref: Ref. da Pasta	D3.4
DEALING WITH COMPLAINTS AND ALLEGATIONS LIDAR COM RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS		

	<p>Objective: To outlines the firm’s policies and procedures to address any complaints and allegations by employees (staff, auditors), clients or other third parties that the firm or its staff have failed to comply with professional standards, including relevant ethical requirements, applicable legal and regulatory requirements, or the firm’s system of quality control.</p> <p>Objetivo: apresentar procedimentos e políticas para corrigir eventuais queixas e denúncias por colaboradores (funcionários, auditores), clientes ou outros terceiros em processos em que a empresa ou seus funcionários não cumprem com as normas profissionais, incluindo exigências éticas relevantes, normas legais e requisitos regulamentares, ou o sistema da empresa de controle de qualidade.</p>
1.	<p>POLICY / POLÍTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Employees, clients or third parties and members of the public are entitled to file a complaint or allegation if they believe that the firm has failed to comply with professional standards, including relevant ethical requirements, regulatory and/or legal requirements, or the system of quality control. Employees of the firm should consult the differences of opinion mechanism as a first step (see D3-3 for guidance on resolving differences of opinion). Colaboradores, clientes ou terceiros e membros do público têm o direito de apresentar uma queixa ou alegação, se eles acreditam que a empresa não cumpriu com as normas profissionais, incluindo os requisitos relevantes éticos, requisitos regulatórios e / ou legais, ou o sistema de controle de qualidade. Os funcionários da empresa devem consultar as diferenças de mecanismo de opinião como um primeiro passo (veja D3-3 para orientação sobre como resolver as diferenças de opinião). ▪ Complaints and allegations will be received by the Auditor Partner or the Managing Partner (or CEO). When appropriate, Legal Department will assist the Auditor Partner or the Managing Partner in reviewing complaints or allegations and may, in certain circumstances, lead the investigation - for example, if the complaint or allegation concerns potential or pending litigation. Queixas e denúncias serão recebidas pelo Auditor ou o Sócio-gerente (ou CEO). Quando apropriado, O Departamento Jurídico ajudará o Auditor ou o Sócio-gerente na análise de reclamações ou alegações e em certas circunstâncias, pode liderar a investigação - por exemplo, se a queixa ou alegação diz respeito a um litígio pendente ou potencial. ▪ There will be no retaliation by the firm, its employees, or its managers against any firm employee, client, or third party for making a complaint in good faith regarding compliance with professional standards, including relevant ethical requirements, regulatory and/or legal requirements, or the system of quality control. Não haverá nenhuma retaliação por parte da empresa, dos seus funcionários ou seus administradores contra qualquer funcionário da empresa, cliente ou terceiros por fazer uma reclamação de boa fé em relação ao cumprimento das normas profissionais, incluindo exigências éticas relevantes, requisitos regulamentares e / ou legais ou o sistema de controle de qualidade. ▪ Confidentiality will be maintained throughout the investigation process to the extent practical, while taking into account the particular circumstances and any applicable legal obligations. Therefore, only those with a need to know will be

made aware that an investigation is ongoing. All reports and records associated with complaints or allegations will be restricted to designated investigators, Legal Department, and members of the executive committee.

A confidencialidade será mantida durante todo o processo de investigação na medida do possível, tendo em conta as circunstâncias particulares e quaisquer obrigações legais aplicáveis. Portanto, somente aqueles com uma necessidade de saber vão estar cientes de que uma investigação está em curso. Todos os relatórios e registos associados a queixas ou denúncias serão restritos a investigadores designados, Departamento Jurídico, e os membros do comité executivo.

- Where the results of the investigation indicate deficiencies in the design of the firm's quality control policies and procedures, or non-compliance with the firm's system of quality control by an individual or individuals, the firm should take appropriate actions, such as:
 - a) Remedial action in relation to an assurance engagement or an individual;
 - b) Communication of the findings to those responsible for training and professional development;
 - c) Changes to the quality control policies and procedures; and
 - d) Disciplinary action against those who fail to comply with the policies and procedures of the firm, especially those who do so repeatedly.

Quando os resultados do inquérito indicam que as deficiências na concepção das políticas de controle de qualidade e procedimentos da empresa, ou o incumprimento do sistema da empresa de controle de qualidade por um indivíduo ou indivíduos, a empresa deve tomar as medidas apropriadas, tais como:

- a) As medidas de correcção em relação a um compromisso de garantia ou de um indivíduo;
- b) Comunicação das conclusões aos responsáveis pela formação e desenvolvimento profissional;
- c) As alterações às políticas e procedimentos de controle de qualidade; e
- d) Medidas disciplinares contra aqueles que não cumprem com as políticas e procedimentos da empresa, especialmente aqueles que fazem repetidamente.

- Where the results of the investigation confirm instances of non-compliance with relevant ethical requirements, they shall be communicated to engagement partners who have worked directly with and relied on the work of the individual(s) concerned.

Sempre que os resultados da investigação confirmam casos de incumprimento de exigências éticas relevantes, estes deverão ser comunicadas ao colega do trabalho que trabalhou diretamente com ele e que contou com o trabalho do indivíduo (s) em causa.

- At least once per calendar quarter and whenever deemed necessary, a report shall be submitted to the managing partner (CEO) that summarizes each new complaint or allegation made during the quarter and any outstanding complaints or allegations that remain unresolved and that show specifically:
 - a) A description of the substance of the complaint(s);
 - b) The status of the investigation(s);
 - c) Any findings and conclusions of the investigator(s), and
 - d) Any recommendations of the investigator(s).

Pelo menos uma vez por trimestre e sempre que necessário, um relatório deverá ser apresentar ao Sócio-gerente (CEO) resumindo cada nova reclamação ou alegação feita durante o trimestre e quaisquer queixas pendentes ou alegações que ainda não foram resolvidas e que mostram especificamente:

- a) Uma descrição do conteúdo da queixa(s);
- b) O estado da investigação (s);
- c) Todas as constatações e conclusões do investigador(es), e
- d) Quaisquer recomendações do investigador(es).

	<ul style="list-style-type: none"> Following this process, the firm will send a response to the person making the complaint or allegation. This response may reject or accept the complaint or allegation. If the complaint or allegation is accepted, the response will provide information on corrective actions taken. <p>Na sequência deste processo, a empresa irá enviar uma resposta para a pessoa que fez a denúncia ou acusação. Esta resposta pode rejeitar ou aceitar a reclamação ou alegação. Se a queixa ou alegação for aceite, a resposta irá fornecer informações sobre as ações corretivas tomadas.</p>
2.	<p>GUIDANCE / ORIENTAÇÃO</p> <p>What constitutes a complaint? O que constitui uma reclamação?</p> <p>A complaint or an allegation under this policy must be related to the failure of the firm to perform the audit in compliance with the professional standards, including relevant ethical requirements, and regulatory and/or legal requirements, including non-compliance with the firm’s system of quality control. The complaint or allegation must be made in good faith.</p> <p>Uma queixa ou uma denúncia ao abrigo desta política deve estar relacionada com a falha da empresa para realizar a auditoria em conformidade com as normas profissionais, incluindo os requisitos éticos relevantes e exigências legais, regulamentares e / ou colectivas, incluindo o incumprimento do sistema de controle de qualidade da empresa. A queixa ou alegação deve ser feita de boa fé.</p> <p>It is important to note that this complaint mechanism is designed to deal exclusively with the failure noted here. It does not provide a means to question and challenge audit results and findings or the professional judgment underlying them.</p> <p>É importante notar que este mecanismo de reclamação é projetado para lidar exclusivamente com o fracasso observado neste número. Não fornece um meio para questionar e desafiar os resultados da auditoria e os resultados ou o julgamento profissional subjacente.</p> <p>How to make a complaint? Como fazer uma reclamação?</p> <p>Employees, clients, third parties, or members of the public may submit a complaint or an allegation by mail or email to:</p> <p>Colaboradores, clientes, terceiros, ou membros do público podem apresentar as suas queixas ou denúncias por correio ou e-mail para:</p> <p>Office of the Managing Partner of NEXIA BKSC O escritório do Sócio-gerente da NEXIA BKSC 15 Rua do Sol, Bairro Central Maputo, Mozambique Email: Complaints-Allegations@bksc.co.mz</p> <p>Employees should provide the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> Their name, telephone number, and the department in which they work, unless they choose to remain anonymous; and Any relevant information that would facilitate investigating the complaint or allegation.

	<p>Os funcionários devem fornecer as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seu nome, número de telefone, e do departamento em que trabalham, a menos que optar por permanecer anônimo; e ▪ Qualquer informação relevante que possa facilitar a investigar a reclamação ou alegação. <p>Clients, third parties, or members of the public should provide the following information:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Their name, telephone number, and/or email address, unless they choose to remain anonymous; ▪ Information about their relationship to the firm (clients - specify the name of the department, government entity or agency); ▪ Any relevant information would facilitate investigating the complaint or allegation. <p>Cientes, terceiros, ou membros do público devem fornecer as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Seu nome, número de telefone e / ou endereço de e-mail, a menos que optar por permanecer anônimo; ▪ Informação sobre sua relação com a empresa (clientes devem especificar o nome do departamento, entidade governamental ou agência); ▪ Qualquer informação relevante que facilitará a investigação da queixa ou acusação. <p>Information on how to make a complaint will be provided to clients, third parties, and members of the public through the firm's website.</p> <p>Informações sobre como fazer uma reclamação serão fornecidas aos clientes, terceiros, e membros do público através do site da empresa.</p> <p>While the firm will accept all anonymous complaints and allegations, they are generally more difficult to investigate and no response will be communicated on action taken.</p> <p>Como a empresa irá aceitar todas as queixas anônimas e alegações, geralmente são as mais difíceis de investigar e nenhuma resposta será comunicada sobre as medidas tomadas</p>
3.	<p>Rights and responsibilities of involved parties</p> <p>Direitos e responsabilidades das partes envolvidas</p> <p>All parties have various rights and responsibilities throughout the complaint and allegation process, including the following:</p> <p>Todas as partes tem vários direitos e responsabilidades em todo o processo de denúncia e acusação, incluindo o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ The individual making the complaint or allegation has a right to do so and to obtain a review without fear of retaliation or reprisals. <p>O indivíduo que apresentar a reclamação ou alegação tem o direito de fazê-lo e obter uma avaliação sem medo de retaliação ou represálias.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persons against whom a complaint has been lodged have the right to be informed promptly that a complaint has been filed. <p>As pessoas responsáveis pelas denúncias apresentadas têm o direito de ser informadas prontamente que uma queixa foi submetida.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Both parties have an obligation to cooperate with those responsible for the investigation. <p>Ambas as partes têm a obrigação de cooperar com os responsáveis pela investigação.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Both parties have the right to be accompanied by a person of their choice during the interviews related to the complaint or allegation, when appropriate. <i>Ambas as partes têm o direito de ser acompanhados por uma pessoa da sua escolha durante as entrevistas relacionadas com a queixa ou alegação, quando apropriado.</i> ▪ The complainant, if an employee, has the right to know that his or her written complaint or written comments will be excluded from his or her personal file. <i>Se o autor da denúncia for um trabalhador, tem o direito de saber que a sua queixa ou comentários por escrito serão excluídos do seu processo individual.</i> ▪ Both parties have the right to be kept informed throughout the process, subject to the <i>Privacy Act</i>. <i>Ambas as partes têm o direito de ser informados durante todo o processo, sujeito à Lei de Privacidade.</i> ▪ Both parties have the right to be informed of the outcome of the investigation. <i>Ambas as partes têm o direito de ser informados do resultado da investigação.</i> ▪ The complainant (unless is anonymous) is to be informed of any corrective action. <i>O autor da denúncia (a menos que seja anônimo), deve ser informado de qualquer ação corretiva.</i> ▪ Both parties have a right to an expeditious resolution of the complaint. <i>Ambas as partes têm o direito de uma resolução rápida da queixa.</i>
4.	<p>Procedures for dealing with complaints or allegations Procedimentos para lidar com reclamações e alegações</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The firm has 90 days to investigate and respond to the complaint or allegation. The Auditor partner or managing partner (CEO) may extend this period if he or she finds that there are extenuating circumstances. <i>A empresa tem 90 dias para investigar e lidar com a queixa ou acusação. O Auditor ou sócio-gerente (CEO) pode prorrogar esse prazo, se ele ou ela acha que existem circunstâncias atenuantes.</i> 2. The Auditor partner or managing partner (CEO) may elect to apply the firm’s workplace investigation process to the extent applicable. <i>O Auditor ou sócio-gerente (CEO) pode decidir aplicar um processo de investigação no local de trabalho da empresa na medida do possível.</i> 3. The Auditor partner or managing partner (CEO) will review the complaint or allegation and determine if it is made in good faith. He or she will assign responsibility to investigate the complaint or allegation to an individual at the level of Principal or higher within the firm, or to a suitably qualified external investigator/mediator. When appropriate, a member of Legal Department or HR may assist in reviewing complaints or allegations and may, in certain circumstances, lead the investigation - for example, if the complaint or allegation concerns potential or pending litigation. <i>O Auditor ou sócio-gerente (CEO) irá rever a queixa ou alegação e determinar se foi feita de boa fé. Ele/ ela irá atribuir a responsabilidade para investigar a queixa ou alegação de um indivíduo ao nível do principal ou maior dentro da empresa, ou para um pesquisador externo / mediador qualificado. Quando apropriado, um membro do Departamento Jurídico ou de RH pode ajudar na análise de reclamações ou alegações e pode, em certas circunstâncias liderar a investigação - por exemplo, se a queixa ou alegação diz respeito a um litígio pendente ou potencial.</i> 4. Unless otherwise directed by the auditor partner or managing partner (CEO), the investigator will conduct an investigation of the complaint or allegation and report his or her findings to the Audit partner or managing partner (CEO). The investigator may consider using mediation techniques to resolve the matter. If the investigator’s

findings indicate that the allegations in the complaint are substantive and true, the investigator will recommend appropriate corrective action.

A menos que seja indicado de outra forma pelo auditor ou sócio-gerente (CEO), o investigador irá dirigir uma investigação da queixa ou alegação e relatar as suas descobertas para o Auditor ou o sócio-gerente (CEO). O investigador pode considerar o uso de técnicas de mediação para resolver a questão. Se as descobertas do investigador indicam que as alegações contidas na queixa são substantivas e verdadeiras, o investigador irá recomendar medidas correctivas e adequadas.

If a complaint or an allegation concerns potential or pending litigation, the Auditor partner or managing partner (CEO) may specify, at any time, a different procedure for investigating and treating the complaint or allegation.

Se uma reclamação ou uma alegação diz respeito a um litígio pendente ou potencial, o auditor ou sócio-gerente (CEO) pode especificar, a qualquer momento, um procedimento diferente para investigar e tratar a queixa ou acusação.