

1. INTRODUÇÃO

2. OBJETO

O presente documento tem por objeto estabelecer normas de atuação do Canal de Denúncias e procedimentos de gestão, investigação e execução de qualquer comportamento irregular, ilícito ou criminal que eventualmente ocorra no Instituto de São Miguel, assim como as garantias e os direitos das partes.

A comunicação pode referir-se a factos ou comportamentos passados, presentes ou futuros.

3. ÂMBITO

É aplicável a qualquer pessoa singular ou coletiva que tenha alguma relação com o Instituto de São Miguel e denuncie um incumprimento ou uma irregularidade, ilícito ou facto criminal utilizando o Canal de Denúncias. É, portanto, aplicável aos utentes, funcionários, diretores, clientes, fornecedores ou colaboradores (doravante designados como "Denunciante").

4. DIAGRAMA DE FLUXO... (em desenvolvimento)

5. PROCEDIMENTO DE GESTÃO

5.1 Comunicações

Na hipótese de o Denunciante entender que ocorreu um incumprimento do ordenamento jurídico vigente, das normas internas da companhia ou das políticas que promovem, deverá enviar um correio eletrónico para o seguinte endereço: canaldenuncias.ism@gmail.com

Se, por razões técnicas, for impossível remeter a comunicação através do mencionado endereço de correio eletrónico, a mesma poderá ser enviada por correio postal para o seguinte endereço:

“Denúncias”

Instituto de São Miguel

Rua 31 de Janeiro, n.º 54

6300-769 Guarda

Além disso, os colaboradores do Instituto de São Miguel podem transmitir as suas comunicações ao seu superior hierárquico, o qual deverá remetê-las ao **Responsável pelo Canal de Denúncias**, para que as mesmas sejam geridas.

O encarregado da gestão do Canal de Denúncias não revelará, em momento algum, o nome do Denunciante de boa-fé, salvo intimação judicial ou obrigação legal. O Instituto de São Miguel tomou as medidas necessárias com vista a garantir a confidencialidade dos dados relativos às pessoas afetadas pela informação fornecida, nomeadamente os da pessoa que tenha comunicado os factos à entidade.

As comunicações poderão ser anónimas se o Denunciante assim o desejar, sem prejuízo da avaliação que eventualmente se venha a fazer das mesmas, conforme os critérios apresentados neste Procedimento.

Se a comunicação não for anónima, deverá, obrigatoriamente, conter os seguintes dados:

- Nome do Denunciante e respetivo documento de identidade (ou documento equivalente).
- Dados de contacto: telefone e endereço de correio eletrónico para eventuais comunicações;
- Teor da comunicação: dever-se-á descrever, de forma concreta e precisa, os factos ocorridos, a sociedade e a área afetada, a data, o período em que se verificaram e os possíveis responsáveis;
- As comunicações devem ser acompanhadas de toda a informação relevante, em qualquer suporte (documento, áudio, vídeo) em que a mesma se encontre na posse do Denunciante.

5.2 Procedimento de gestão da comunicação

5.2.1 Receção e gestão das comunicações

Órgão recetor das comunicações

As comunicações formuladas através do Canal de Denúncias serão recebidas pelo responsável pelo canal de denúncias do Instituto de São Miguel.

As comunicações serão recebidas através dos meios disponibilizados pelo Instituto de São Miguel. O Responsável pelo Canal de Denúncias do Instituto de São Miguel será o executor do presente **procedimento de gestão** na totalidade. O processo de gestão das comunicações terá um prazo não superior ao tempo de prescrição da possível sanção, e não poderá demorar, em caso algum, mais de 3 meses, no cumprimento da Lei Orgânica sobre Proteção de Dados Pessoais e Garantia dos Direitos Digitais - LOPDGDD (artigo 24^o).

As caixas de correio preparadas para a receção das comunicações serão verificadas semanalmente.

No caso de a comunicação recebida dizer respeito ao Responsável pelo Canal de Denúncias, este abster-se-á de intervir em qualquer fase do procedimento e comunicará imediatamente o facto ao Conselho Coordenador do Instituto de São Miguel da qual provenha a informação obtida, a qual designará outra pessoa (que não tenha qualquer conflito de interesses), que exercerá as suas funções no âmbito da investigação em questão.

Registo das comunicações:

Todas as comunicações recebidas serão registadas, através do formulário constante no **Anexo 1** do presente documento, para efeitos de controlo e estatística. O registo deverá incluir os seguintes campos:

- Número de referência;
- Data de receção;
- Descrição da comunicação;
- Denunciante (apenas as iniciais);
- Meio através do qual a comunicação foi recebida.

Aviso de receção e informação ao utilizador sobre o Canal:

Com o objetivo de que o Denunciante obtenha uma resposta à comunicação efetuada, será remetido um aviso de receção para o endereço a partir do qual a comunicação tenha sido emitida, num prazo máximo de um mês. Além disso, o Denunciante será informado, através do mesmo meio, sobre as características do Canal e os seus direitos:

- Compromisso de confidencialidade. As pessoas que gerem o Canal de Denúncias não deverão revelar, em caso algum, o nome do Denunciante de boa-fé, salvo intimação judicial ou obrigação legal.
- Indemnidade do Denunciante que efetua comunicações de boa-fé. O envio de comunicações de má-fé será comunicado à Instituição, que poderá tomar medidas disciplinares.
- Proteção de dados. O Canal de Denúncias cumpre todas as exigências da Proteção de Dados de carácter pessoal, quer a nível nacional (Lei 3/2018 de Proteção de Dados e Garantia de Direito Digitais), quer a nível europeu (Regulamento Geral de Proteção de Dados).

O aviso de receção deverá conter as cláusulas estabelecidas no **Anexo 2** do presente documento.

5.2.2 Análise da comunicação

As comunicações recebidas através do Canal de Ética serão analisadas para se avaliar se o facto objeto da informação recebida pode ser considerado ilícito na nossa ordenação jurídica ou se, eventualmente, viola as regras internas da companhia ou alguma das políticas corporativas do Instituto de São Miguel. Além disso, analisar-se-á também se se trata de um acontecimento verosímil e se a comunicação pode ter sido remetida dolosamente ou de má-fé.

CrITÉRIOS de avaliação.

Considera-se que o Denunciante age de boa-fé quando a sua comunicação se baseia em factos ou indícios dos quais seja possível depreender, razoavelmente, um comportamento irregular,

ilícito ou criminoso. As comunicações deverão ser efetuadas sem dolo, má-fé ou a intenção de prejudicar a empresa ou algum grupo de interesse da companhia.

Em qualquer caso, não serão deferidas as seguintes comunicações:

- Comunicações que não se refiram a factos que possam constituir uma infração de qualquer legislação ou ilícito penal.
- Quando não existir informação suficiente sobre os factos investigados ou houver inconsistências ou imprecisões evidentes.
- Comunicações que sejam manifestamente infundadas ou inverosímeis.

5.2.3 Comunicações indeferidas

As comunicações indeferidas serão registadas no formulário incluído no **Anexo 1**, adicionando-se a informação relativa à data e ao motivo do encerramento, sendo depois arquivadas de forma anónima.

5.2.4 Comunicações deferidas

As comunicações deferidas serão registadas no formulário incluído no **Anexo 1**, adicionando-se a informação relativa à data e ao motivo do encerramento.

5.2.5 Informação aos interessados

O Denunciante será notificado do deferimento da comunicação e do tipo e conteúdo da informação, num prazo não superior a 3 meses, ou 6 meses em casos devidamente justificados, independentemente de o processo ter sido arquivado ou continuar em fase de inquérito.

O investigado será notificado num prazo de 30 dias, salvo se se considerar que essa informação deve ser adiada para não frustrar a investigação e preservar as provas, evitando a

sua eventual destruição ou alteração. Dever-se-á fazer constar, por escrito, os motivos do adiamento do dever de informar o investigado.

6. PROCEDIMENTO DE INVESTIGAÇÃO E EXECUÇÃO

6.1 Investigação

A partir do deferimento da comunicação, o Responsável pelo Canal de Denúncias levará a cabo as diligências necessárias ao esclarecimento dos factos notificados. Em qualquer caso, o Responsável pelo Canal de Denúncias poderá pedir o apoio de especialistas em caso de dúvidas ou de necessidade. Os especialistas deverão observar todos os princípios, direitos e obrigações constantes neste procedimento.

Para o desenvolvimento correto da investigação, poder-se-ão levar a cabo todas as diligências ou investigações que se considerem adequadas, no intuito de se verificar a veracidade da informação notificada, desde que sejam aceites pela legislação em vigor.

As referidas diligências poderão consistir em:

- i. Entrevistas com o investigado ou com outras pessoas, as quais deverão ser devidamente documentadas e registadas;
- ii. Pedidos de informação e documentação ao investigado ou a terceiros;
- iii. Solicitação de toda a informação ou documentação considerada necessária a todas as áreas ou sociedades do Instituto de São Miguel, respeitando a legislação aplicável, tanto em matéria de proteção de dados, como de direito laboral, e ainda os direitos fundamentais do investigado;
- iv. Pedido de apoio de investigadores externos para analisar determinada informação;
- v. Qualquer outra diligência que o Responsável pelo Canal de Denúncias considere necessária para levar a bom termo a investigação.

Todas as diligências praticadas pelo Responsável pelo Canal de Denúncias serão confidenciais e deverão constar por escrito para comprovação da sua execução.

O Responsável pelo Canal de Denúncias elaborará um **Relatório Final** no qual deverá constar:

- Proposta de sanção ou arquivamento, devidamente justificada;
- As diligências praticadas juntamente com os resultados obtidos;

- As possíveis infrações das normas, das políticas internas ou dos procedimentos;
- Uma proposta de medidas disciplinares visando o responsável ou responsáveis;
- As alegações do investigado, tendo-lhe sido outorgado um prazo, não inferior a 10 dias úteis, para apresentar alegações, e as provas que entender pertinentes.

6.2 Decisão, execução e encerramento

O Relatório Final sobre o conteúdo da comunicação será remetido, em caso de proposta de sanção, à Direção da empresa onde ocorreram os factos em causa, a qual ficará incumbida de executar a sanção baseada na informação que lhe foi remetida.

Uma vez que o investigado seja penalizado, a comunicação será arquivada e registada com toda a informação do processo.

7. DIREITOS E OBRIGAÇÕES

Princípios informadores do protocolo

O presente documento, a fim de garantir um procedimento com todas as garantias legais e processuais, baseia-se nos seguintes princípios informadores:

- Presunção de inocência;
- Contradição;
- Confidencialidade;
- Não-represálias ao Denunciante.

Direitos e obrigações do Denunciante

É garantida a confidencialidade da identidade do Denunciante, não sendo divulgadas as investigações a outros empregados ou representantes do Instituto de São Miguel.

Não obstante, a divulgação poderá vir a ser necessária em resultado de investigação efetuada por uma autoridade, tal como a Polícia, o Ministério Público, um órgão judicial ou qualquer outra autoridade competente.

Não cabe qualquer represália ou consequência negativa contra o Denunciante decorrente da comunicação, salvo se a investigação interna vier a determinar que a comunicação foi feita com conhecimento da sua falsidade ou com temerário desprezo pela verdade, má-fé ou abuso de direito.

As comunicações falsas, com temerário desprezo pela verdade, má-fé ou abuso de direito constituem uma infração grave das políticas do Instituto de São Miguel, podendo dar lugar às respetivas sanções disciplinares.

Os Denunciantes que tenham participado na infração das políticas do Instituto de São Miguel não ficam exonerados da sua eventual responsabilidade pelo facto de terem efetuado a comunicação.

Direitos e obrigações do investigado

O investigado deverá comparecer perante o Responsável pelo Canal de Denúncias quando for convocado, com o objetivo de facilitar o desenvolvimento da investigação.

Durante a investigação, o investigado poderá ser assistido por um advogado.

Em qualquer momento da investigação, o investigado poderá (i) expor a sua versão completa dos factos ao Responsável pelo Canal de Denúncias, quer verbalmente, quer por escrito, e (ii) apresentar na investigação todos os documentos ou testemunhos que considere convenientes para o esclarecimento dos factos. A entrevista poderá ser documentada.

O investigado será informado das decisões tomadas pelo Instituto de São Miguel como resultado da investigação.

O investigado deverá manter sigilo sobre a existência da investigação e o seu conteúdo.

Em caso de incumprimento, por parte do investigado, das obrigações atrás descritas, poderá ser-lhe aplicada a sanção disciplinar correspondente.

Direitos e deveres das pessoas chamadas a colaborarem na investigação

Todas as pessoas abrangidas no âmbito do presente procedimento deverão colaborar com a investigação. Em particular, deverão:

- Comparecer às entrevistas com o Responsável pelo Canal de Denúncias, no caso de serem convocadas, e responder a todas as perguntas formuladas;
- Responder a todos os pedidos de informação ou documentação efetuados pelo Responsável pelo Canal de Denúncias;
- Facultar ao Responsável pelo Canal de Denúncias todos os documentos que sirvam para comprovar os factos comunicados;
- Manter absoluta confidencialidade acerca da existência da investigação e do seu conteúdo.

O incumprimento das obrigações atrás expostas poderá dar lugar a sanção disciplinar.

Pelo simples facto de ser uma pessoa colaboradora não investigada, nunca poderá ser alvo de sanção ou de represália

8. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O Código de Ética do Instituto de São Miguel cumpre o disposto na Lei Orgânica 3/2018, sobre Proteção de Dados e Garantia dos Direitos Digitais, e no Regulamento Geral de Proteção de Dados. Assim, os períodos de conservação dos dados e os requisitos de informação aos interessados foram estabelecidos nos termos do artigo 24 da LOPDGDD (Lei Orgânica Proteção de Dados e Garantia dos Direitos Digitais).

Os dados pessoais facultados por ocasião das comunicações e os obtidos como resultado da investigação interna serão tratados unicamente para a gestão das mesmas.

Os titulares dos Dados Pessoais poderão exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição, nos termos do disposto na legislação vigente sobre proteção de dados pessoais, através de correio eletrónico para o endereço: canaldenuncias.ism@gmail.com Por outro lado, o exercício desses direitos pela pessoa investigada não implica ser informada dos dados identificativos do Denunciante.

Em qualquer caso, decorridos três meses da introdução dos dados no Canal de Denúncias, dever-se-á proceder à eliminação dos mesmos do sistema de comunicações, salvo se a finalidade de conservar esses dados for evidenciar o funcionamento do modelo de prevenção da prática de crimes por parte de pessoa coletiva. As comunicações que não

PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

tenham sido deferidas só podem constar de forma anónima, não se aplicando aqui a obrigação de bloqueio prevista no artigo 32 da LOPDGDD.

Vencido o prazo mencionado no parágrafo anterior, os dados poderão continuar a ser tratados pelo órgão competente para a investigação dos factos comunicados, não sendo conservadas no próprio sistema de informação as comunicações internas.

Os dados pessoais que não sejam pertinentes para a tramitação de um caso específico serão imediatamente eliminados.

9. REVISÃO

O presente procedimento será atualizado e revisto periodicamente, em conformidade com as alterações organizacionais e legais, e com as avaliações da utilização do Canal de Denúncias.

10. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

Código de Conduta

Regulamento do Canal de Denúncias

Política de Prevenção da Corrupção

Código de Ética

11. FORMULÁRIOS A PREENCHER

X-XX-XX Registo de Comunicações. **Anexo 1.**

X-XX-XX Cláusulas informativas do Canal de Denúncias. **Anexo 2**

ANEXO 1

REGISTO DAS COMUNICAÇÕES CANAL DE COMPLIANCE

(canaldenuncias.ism@gmail.com)

N.ª REF	Data da recepção	Descrição da comunicação	Denunciante (iniciais)	Data de encerramento	Motivo do encerramento deferimento/ /indeferimento - encerramento

ANEXO 2

CLÁUSULAS INFORMATIVAS CANAL DE DENÚNCIAS

Cláusula informativa do Denunciante

[CLIENTE], com o CIF [NÚMERO], sede em [ENDEREÇO] e endereço de correio eletrónico de contacto [EMAIL], tratará os seus dados pessoais para gerir com eficácia a sua comunicação através do presente canal e investigar os factos denunciados, no cumprimento de uma obrigação legal existente para esta organização.

Informamos V.^a Ex.^a que os seus dados não serão comunicados a terceiros nem transferidos internacionalmente, salvo existência de obrigação legal nesse sentido. Os seus dados serão conservados durante um período máximo de 3 meses.

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão e limitação do tratamento. Poderá ainda contactar, em qualquer momento, o nosso Responsável de Proteção de Dados, através de correio eletrónico [EMAIL], bem como apresentar uma reclamação junto da CNPD.

Cláusula informativa do investigado

[CLIENTE], com o CIF [NÚMERO], sede em [ENDEREÇO] e endereço de correio eletrónico de contacto [EMAIL], tratará os seus dados pessoais para tramitar e investigar determinados factos objeto de denúncia contra a sua pessoa, no cumprimento de uma obrigação legal existente para esta organização.

Os dados objeto deste tratamento serão dados identificativos, dados laborais e dados decorrentes da comunicação recebida. Esta informação pessoal foi obtida através de uma denúncia feita por um membro relacionado, direta ou indiretamente, com [CLIENTE].

Informamos que os seus dados não serão comunicados a terceiros nem transferidos internacionalmente, salvo existência de obrigação legal nesse sentido. Os seus dados serão conservados durante um período máximo de 3 meses.

Poderá exercer os seus direitos de acesso, retificação, supressão e limitação do tratamento. Poderá ainda contactar, a qualquer momento, o nosso Responsável de Proteção de Dados, através de correio eletrónico [EMAIL], bem como apresentar uma reclamação junto da CNPD.

Revisto e aprovado em reunião do Conselho Coordenador do Instituto de São Miguel, aos 7 dias do mês de julho de 2023.