

CANAL DE DENÚNCIAS



MANUAL APOIO AO DENUNCIANTE



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
SÃO LÁZARO



Índice

1. Enquadramento	3
2. Canal de Denúncia	3
2.1. Canal de Denúncia Interno	4
2.2. Canal de Denúncia Externo	4
3. Âmbito das Infrações a Denunciar	4
4. Responsável de Tratamento e Seguimento de Denúncias	5
5. Quem pode apresentar uma Denúncia	5
6. Forma de apresentação de Denúncia	6
7. Receção do Seguimento da Denúncia	7
8. Conservação das Denúncias	9
9. Dados Pessoais e Conservação dos Dados	10
10. Proteção do Denunciante	10
11. Precedência entre os Meios de Denúncia	11
12. Proibição de Retaliação contra O/A Denunciante	12
13. Medidas de Apoio Ao/À Denunciante	13
14. Responsabilidade do Denunciante	13
15. Considerações Finais	14

1. Enquadramento

O presente Manual de Procedimentos referentes ao Canal de Denúncias foi elaborado ao abrigo do artigo 8.º e 16.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

O Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União, estando as Instituições Particulares de Solidariedade Social obrigadas a criar canais de denúncia.

O Canal de Denúncia permite a submissão de participações no âmbito da legislação referida acima.

O presente Manual de Procedimentos destina-se a regular o referido canal, concretizando as disposições decorrentes da legislação em vigor relativa a canais de denúncia, constituindo um instrumento de monitorização das medidas de prevenção e de transparência do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, garantindo a segurança, confidencialidade, imparcialidade e rigor na análise e processamento das denúncias recebidas.

2. Canal de Denúncia

O Canal de denúncia é um instrumento de comunicação seguro, que possibilita o utente ou qualquer outra pessoa, no âmbito da sua relação e/ou atividade profissional com o Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, proceder à denúncia de infrações enquadráveis no artigo 2.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro.

Assume um carácter essencialmente preventivo, na defesa e proteção da pessoa denunciante, e baseia-se num sistema de gestão de denúncias, preservando a conservação da mesma, e elaborado para garantir a confidencialidade da identidade ou anonimato dos denunciante, bem como a confidencialidade da identidade de terceiros mencionado na denúncia, e ao longo de todo o processo.

Este instrumento, permitirá ao Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, fazer o devido acompanhamento das denúncias apresentadas, e perante a veracidade dos factos

denunciados, atuar e corrigir eventuais atuações ilícitas, bem como, prevenir ocorrências futuras, na estrita observância da Lei, regulamentos e procedimentos em vigor.

A pessoa no ato da denúncia, deve agir de boa-fé e sustentar a informação com fundamentos sérios e credíveis, obtidos no âmbito da sua atividade profissional (mesmo que terminada), independentemente da sua, de modo que sejam considerados como verdadeiros.

2.1. Canal de Denúncia Interno

Os canais de denúncia interna permitem, a apresentação de denúncias, por trabalhadores, anónimas ou com identificação do denunciante.

As denúncias são apresentadas na própria entidade e abrangem as comunicações verbais ou escritas de informações sobre as infrações cometidas no interior das instalações do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro.

2.2. Canal de Denúncia Externo

Consideram-se as comunicações verbais ou escritas de informações sobre as infrações reportadas ao Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, enquanto autoridade competente, nos termos e para os efeitos do previsto no artigo 12.º da Lei 93/2021.

As denúncias externas são consideradas quando não exista canal de denúncia interna, o denunciante não é trabalhador do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que exista risco de retaliação, ou que o denunciante tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos assinalados pela Lei.

3. Âmbito das Infrações a denunciar

Desde que relacionadas com a gestão do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro e a sua fiscalização interna, consideram-se abrangidas quaisquer situações relacionadas aos seguintes domínios:

- Assédio e Discriminação
- Branqueamento de Capitais e Financiamento de Terrorismo
- Conflitos de Interesses

- Corrupção e Suborno
- Fraude de Colaboradores
- Fraude de Colaboradores de entidades prestadoras de serviços ou empresa utilizadoras
- Furto ou Roubo e Danos ao Património
- Quebras de Confidencialidade, Sigilo e Proteção de Dados

Consideram-se excluídas as reclamações relacionadas com o serviço ao cliente, serviços prestados e ao atendimento ao público em geral, as quais devem ser apresentadas diretamente ao Centro Social da Paróquia de S. Lázaro através dos respetivos canais existentes para o efeito.

4. Responsável de Tratamento e Seguimento de Denúncias

O Centro Social da Paróquia de S. Lázaro designou um elemento interno da estrutura, que terá a responsabilidade pelo funcionamento do canal de denúncias, ou seja, para efeitos de receção, tratamento e seguimento das denúncias apresentadas.

Ao responsável, são dadas garantias de independência, imparcialidade, confidencialidade, proteção de dados, sigilo e ausência de conflitos de interesse no desempenho das suas funções.

Apenas este elemento pode conhecer a identidade do denunciante e têm o dever de manter a sua confidencialidade, sendo apenas divulgada se legalmente obrigado ou resultado de decisão judicial.

5. Quem pode apresentar uma Denúncia

Podem comunicar as seguintes pessoas singulares:

- Os/as Trabalhadores/as
- Os/as Prestadores/as de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores/as, bem como quaisquer pessoas que atuem sobre a sua supervisão e direção
- Voluntários/as e estagiários/as, remunerados ou não remunerados
- Os membros dos órgãos da Direção

Mesmo as informações obtidas em contexto de relações profissionais já cessadas, ou sejam ocorridas em processo de recrutamento, ou em outras fases de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída, podem ser objeto de denúncia.

6. Forma de apresentação de Denúncia

No ato da apresentação, devem os denunciantes obedecer aos princípios da boa-fé, materialidade, substancialidade e veracidade dos factos, fundamentando de uma forma detalhada, objetiva e completa, fazendo-se acompanhar tanto quanto possível, por documentos ou outra prova que consubstanciam a infração denunciada.

São disponibilizadas duas formas de apresentação da denúncia, a presencial (oralmente) ou escrita através do preenchimento de um formulário disponível no nosso website.

Caso optem pelo presencial, devem previamente agendar a marcação, solicitando através do endereço eletrónico denuncias@cspsl.pt. A reunião presencial será realizada na sede da Instituição, sito na Rua Sá de Miranda, S. José de S. Lázaro, 4700-352 Braga. Nesta situação, o responsável por receber a denúncia deve registar a denúncia verbal sob uma das seguintes formas:

1. Mediante a gravação da comunicação em suporte duradouro e recuperável
2. Através da transcrição escrita completa e exata da comunicação, efetuada pelo responsável pelo tratamento da denúncia, devendo ser dada a possibilidade ao denunciante de verificar, retificar e confirmar a denúncia efetuada, assinando-a.

Caso a opção seja escrita, o meio que deverá ser privilegiado, devem endereçar para o Departamento de denúncias do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, utilizando o endereço eletrónico denuncias@cspsl.pt, ou por carta, para a morada da sede da Instituição, sito na Rua Sá de Miranda, S. José de S. Lázaro, 4700-352 Braga e endereçada para o respetivo Departamento de Denúncias.

No Canal de Denúncia o denunciante tem de identificar o tipo de evento a reportar, efetuar uma breve descrição dos factos que suportam a irregularidade comunicada, e identificar a relação do autor com o Centro Social da Paróquia de S. Lázaro.

O Denunciante pode/deve anexar à sua comunicação eventual documentação que suporte o caso comunicado.

7. Receção de Seguimento da Denúncia

O canal de denúncia é gerido internamente, pela pessoa responsável, que tem a tarefa de rececionar e dar seguimento às participações ou denúncias efetuadas.

No seguimento da denúncia, o Centro Social da Paróquia de S. Lázaro aciona os mecanismos internos adequados para apuramento e verificação das alegações aí contidas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da abertura de um inquérito interno ou da comunicação a autoridade competente para investigação da infração, incluindo as instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.

Após submissão da denúncia, no canal da Instituição, o Centro Social da Paróquia de S. Lázaro fica obrigada a notificar, no prazo de 7 (sete) dias, o denunciante da receção da denúncia e informar, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma de admissibilidade da denúncia externa, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º e dos artigos 12.º e 14.º. É dada ao responsável pelo canal da denúncia, a possibilidade de ser solicitado ao denunciante, elementos adicionais que se mostrem indispensáveis para uma adequada análise das ações ou omissões reportadas.

Efetuada a triagem da qual se determina se a denúncia está no âmbito e/ou contém relevância para prosseguir para a fase de investigação, e em caso de confirmação da existência de fundamentos suficientes, a participação será encaminhada para inquérito/instrução, remetendo-se o processo, de forma anónima e com a devida proteção de confidencialidade do/a denunciante e de outros dados pessoais (caso requerida pelo denunciante), para investigação.

A confirmação da receção da comunicação não pressupõe que a mesma prossiga para a fase de investigação, podendo a mesma ser arquivada, sendo dada a respetiva informação ao autor.

Caso a participação seja efetuada através do Canal de Denúncia ou por escrito através de outro canal e, neste caso, não seja anónima, deverá ser dada uma resposta ao

denunciante, via canal de denúncia ou e-mail, as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à participação ou denúncia e respetiva fundamentação, no prazo máximo de 3 (três) meses, contados a partir do envio do aviso de receção.

Tratando-se de denúncia externa, a receção da mesma é notificada ao/à denunciante no prazo de 7 (sete) dias, exceto se existir pedido expresso em contrário do/a mesmo/a ou caso a notificação possa comprometer a proteção da identidade do/a denunciante.

O processo de tratamento das irregularidades será distinto consoante sejam relativas a assédio e discriminação ou de outra natureza, competindo aos recursos humanos do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro, gerir o tratamento das comunicações de irregularidades relativas a assédio e discriminação.

Analisada a denúncia, e após a prática dos atos adequados à verificação dos fundamentos da mesma, mediante decisão fundamentada a notificar ao/à denunciante, a mesma será arquivada:

- Se for de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante
- Se for repetida e não contiver novos elementos que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado à primeira denúncia
- Se for anónima e dela não se retirarem indícios de infração.

Aquando do encerramento do processo, e caso a participação tenha sido comunicada através do Canal de Denúncia, o denunciante, será informado do seu encerramento, através deste canal.

Verificando-se fundamento na participação ou denúncia, serão praticados os atos legalmente previstos que sejam aplicáveis, nomeadamente, a cessação da infração ou a comunicação a autoridade competente. Todavia, caso a participação tenha sido efetuada por outra via e caso seja anónima, a comunicação do seu encerramento será efetuada por escrito.

Todas as denúncias são analisadas, sendo elaborados para o efeito relatórios de investigação e, caso o processo não prossiga para a fase de investigação, será elaborado

um relatório fundamentado com a indicação das medidas adotadas ou a justificação para a não adoção de quaisquer medidas.

As irregularidades são comunicadas ao nível hierárquico superior dos visados na denúncia, caso essa transmissão não coloque em causa as finalidades do procedimento de participação de irregularidades e, se for caso disso, à respetiva autoridade de supervisão competente.

O/a denunciante será informado/a de forma fundamentada, no prazo de 3 (três) meses a contar da data da receção da denúncia ou no prazo de seis meses caso a complexidade da denúncia o justifique, das medidas previstas ou tomadas para dar seguimento à denúncia.

Independentemente do tipo de participação ou denúncia (interna ou externa), o/a denunciante pode solicitar, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

É assegurada a proteção da informação dos dados contidos nas denúncias e respetivos registos, salvaguardando-se que:

- Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados e são imediatamente apagados;
- O registo das denúncias recebidas será mantido e conservado, pelo menos, durante o período de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

8. Conservação das Denúncias

O centro Social da Paróquia de S. Lázaro assegura o tratamento e a salvaguarda dos registos e da respetiva informação de forma confidencial, sendo as comunicações efetuadas, bem como os relatórios a que elas deem lugar ao abrigo da presente política, conservados em papel ou noutra suporte duradouro que permita a reprodução integral e inalterada da informação, pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Não obstante, os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, devendo ser apagados.

9. Dados Pessoais e Conservação de Dados

A informação comunicada ao abrigo dos procedimentos de comunicação de irregularidades será utilizada exclusivamente para as finalidades previstas na presente Política de comunicação de irregularidades, no estrito cumprimento do disposto no Regulamento de Proteção de Dados Pessoais e a Política de Privacidade do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro.

A documentação de apoio e os dados recolhidos durante a análise preliminar e a investigação devem ser arquivadas de uma forma confidencial e segura. Serão adotadas medidas de segurança no armazenamento da informação, por forma a restringir o seu acesso apenas a pessoas autorizadas.

10. Proteção do Denunciante

Para beneficiar da proteção conferida pela Lei n.º 93/2021, o/a Denunciante, deve agir em boa-fé e fundamentar a sua participação de forma séria, verdadeira, objetiva e verosímil, utilizando os canais de denúncia disponíveis e supramencionados no ponto 2.1 e 2.2. A proteção pode estender-se a terceiros que, de alguma forma, estejam ligados ao/à Denunciante.

O Denunciante tem direito a proteção jurídica e da confidencialidade relativa à sua identidade, podendo ainda beneficiar, nos termos gerais, de medidas para proteção de testemunhas em processo penal.

As autoridades competentes prestam o auxílio e colaboração necessários a outras autoridades para efeitos de garantir a proteção do denunciante contra atos de retaliação. São considerados atos de retaliação aqueles que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivados pela denúncia causem ou possam causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.

A Lei presume que certos atos são motivados pela denúncia, até prova em contrário, até 2 (dois) anos após a mesma.

O/a denunciante que apresente uma denúncia externa sem observar as regras de precedência entre os meios de denúncia pode, ainda assim, beneficiar de proteção se, aquando da apresentação, ignorava, sem culpa, tais regras.

11. Precedência Entre os Meios de Denúncia

As denúncias de infrações são apresentadas pelo denunciante através dos canais de denúncia interna ou externa ou divulgadas publicamente.

O/a denunciante só pode recorrer a canais de denúncia externa quando:

- Não exista canal de denúncia interna
- O canal de denúncia interna admita apenas a apresentação de denúncias por trabalhadores/as, não sendo o denunciante
- Tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação
- Quando embora o denunciante tenha inicialmente apresentado a denúncia internamente, não sejam comunicadas, nos termos legalmente previstos, as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia
- A infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50.000,00€

A divulgação pública só pode ocorrer quando o/a denunciante tenha motivos para crer que:

- a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público
- a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes, atendendo às circunstâncias específicas do caso
- existe um risco de retaliação inclusivamente em caso de denúncia externa
- foi apresentada uma denúncia interna e/ou uma denúncia externa, sem que tenham sido adotadas as medidas adequadas nos prazos previstos para o efeito.

A pessoa singular que, fora destas situações, dê conhecimento de uma infração a órgão de comunicação social ou a jornalista não beneficia da proteção conferida pela presente

lei, sem prejuízo das regras aplicáveis em matéria de sigilo jornalístico e de proteção de fontes.

O disposto na Lei n.º 93/2021 não prejudica a obrigação de denúncia prevista no artigo 242.º do Código de Processo Penal.

12. Proibição de Retaliação Contra O/A Denunciante

É proibido praticar atos de retaliação contra o/a denunciante.

São considerados atos de retaliação aqueles que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivados pela denúncia causem ou possam causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.

Presumem-se atos de retaliação, até prova em contrário, quando praticados até 2 (dois) anos após a denúncia:

- Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do trabalhador ou incumprimento de deveres laborais
- Suspensão de contrato de trabalho
- Avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego
- Não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o trabalhador tivesse expectativas legítimas nessa conversão
- Não renovação de um contrato de trabalho a termo
- Despedimento
- Inclusão numa lista, com base em acordo à escala setorial, que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor ou indústria em causa
- Resolução de contrato de fornecimento ou de prestações de serviços
- Revogação de ato ou resolução de contrato administrativo, conforme definidos nos termos do Código do Procedimento Administrativo
- Paralelamente, a sanção disciplinar aplicada ao denunciante após a denúncia presume-se abusiva, até prova em contrário

As ameaças e as tentativas dos atos e omissões referidos são igualmente havidas como atos de retaliação. Aquele que praticar um ato de retaliação indemniza o denunciante pelos danos causados.

Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, o denunciante pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos.

13. Medidas de Apoio Ao/À Denunciante

Os/as Denunciantes beneficiam das seguintes medidas de Apoio:

- Direito a proteção jurídica e da confidencialidade relativa à identidade do denunciante
- Direito a medidas de proteção de testemunhas em processo penal
- As autoridades competentes prestam o auxílio e colaboração necessária a outras autoridades para efeitos de garantir a proteção do Denunciante contra atos de retaliação, inclusive através de certificação de que o Denunciante é reconhecido como tal ao abrigo da presente lei, sempre que este o solicite
- A Direção-Geral da Política da Justiça disponibiliza informação sobre a proteção dos denunciantes no Portal da Justiça, sem prejuízo dos mecanismos próprios do acesso ao direito e aos tribunais.

14. Responsabilidade do Denunciante

O/a denunciante não incorre em responsabilidade pela denúncia ou a divulgação pública de uma infração, feita de acordo com os requisitos impostos pela Lei n.º 93/2021, não constituindo deste modo, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

Sem prejuízo dos regimes de segredo salvaguardados pelo disposto no n.º 3 do artigo 3.º (segredo profissional, religioso, segredo de justiça, proteção de informações classificadas), o denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração de acordo com os requisitos impostos pela presente lei não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia ou da divulgação pública

O denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração de acordo com os requisitos impostos pela presente lei não é responsável pela obtenção ou acesso às informações que motivam a denúncia ou a divulgação pública, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constituem crime

O disposto nos números anteriores não prejudica a eventual responsabilidade dos denunciadores por atos ou omissões não relacionados com a denúncia ou a divulgação pública, ou que não sejam necessários à denúncia ou à divulgação pública de uma infração nos termos da lei n.º 93/2021.

15. Considerações Finais

É da responsabilidade do Centro Social da Paróquia de S. Lázaro a publicitação do Manual de procedimentos do Canal de Denúncias, colocando à disposição dos interessados, no website da Instituição – www.cspsl.pt.

Este manual de procedimentos será revisto sempre que se justifique (por via de alterações normativas ou legais), e divulgadas através dos meios de comunicação adequados para o efeito.

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou pedidos de informação, devem os interessados contactar a Instituição, pelos meios disponíveis, e caso seja necessário, o assunto será encaminhado para o Responsável pelo Tratamento de Denúncias.