



Manual de Procedimentos de Canal de Denúncias

Outubro 2025

Conteúdo

1. Enquadramento.....	1
2. Objetivo	2
4. Forma e Admissibilidade da Denúncia.....	3
4.1 Meios Disponíveis para apresentação de denúncia.....	3
4.2 Informação necessária a incluir nas denúncias	4
5. Clarificação e Prestação de Informações Adicionais	5
6. Receção e tramitação das denúncias.....	5
7. Denúncia apresentada a autoridade incompetente	7
8. Confidencialidade da denúncia e tratamento de dados pessoais.....	7
9. Conservação das denúncias.....	9
10. Proteção de denunciantes e proibição de retaliação.....	9
11. Responsabilidade do denunciante.....	10
12. Revisão do manual	11
13. Disposições finais	11

1. Enquadramento

A Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, aprovou o regime geral de proteção de denunciante de infrações (RGPD), transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento e do Conselho de 23 de outubro, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União.

O canal de denúncia (“whistleblowing”) deve obrigatoriamente abranger e dar seguimento a denúncias de atos ou omissões de infrações, referentes aos seguintes domínios:

- Contratação pública;
- Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- Segurança e conformidade dos produtos;
- Segurança dos transportes;
- Proteção do ambiente;
- Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- Saúde pública;
- Defesa do consumidor;
- Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- Outros atos e omissões, dispostas no artigo 2.º dessa Lei.

Assim, a **Fergotex**, enquanto entidade abrangida, assegura, nos termos desse regime, a disponibilização de um canal de denúncias, que poderão ser realizadas, de forma anónima ou com identificação do denunciante (a identidade do denunciante só será divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial, por escrito e/ou verbalmente).

O Canal de Denúncia assume um carácter, essencialmente, preventivo, uma vez que é um instrumento de autorregulação e autocontrolo que permitirá à **Fergotex**, perante factos conhecidos e relatados de boa-fé, atuar e corrigir

eventuais atuações ilícitas e prevenir a sua ocorrência futura, garantindo o cumprimento da lei, regulamentos e procedimentos em vigor.

2. Objetivo

O manual de procedimentos dos canais de denúncia destina-se a disponibilizar informação adequada àqueles que pretendam denunciar uma infração, cumprindo o determinado pelo artigo 16.º do RGPD (obrigação de informação).

3. Denunciante e Condições para Beneficiar de Proteção

É considerada denunciante a pessoa singular que denuncie ou divulgue publicamente uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do setor em que é exercida, incluindo-se:

- Os trabalhadores do setor privado, social ou público;
- Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
- Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
- Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.

O denunciante que, de boa-fé, e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia ou da divulgação pública, verdadeiras, denuncie ou divulgue publicamente uma infração, beneficia da proteção conferida pelo RGPD (artigo 6.º).

O denunciante anónimo que seja posteriormente identificado beneficia da proteção conferida pela referida lei, contanto que satisfaça as condições acima referidas.

O denunciante que apresente uma denúncia externa sem observar as regras de precedência previstas nas alíneas a) a e) do n.º 2 do artigo 7.º do RGPD,

beneficia da proteção conferida pelo citado regime se, aquando da apresentação, ignorava, sem culpas, tais regras.

As denúncias que não estejam contempladas no âmbito do previsto serão arquivadas.

A proteção conferida pelo RGPD é extensível, com as devidas adaptações, a:

- a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
- b) Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e
- c) Pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.

4. Forma e Admissibilidade da Denúncia

4.1 Meios Disponíveis para apresentação de denúncia

O Canal de da **Fergotex** permite a apresentação de denúncias internas através de comunicações verbais ou escritas das infrações previstas do artigo 2.º do RGPD, através dos seguintes meios:

- Por escrito:
 - Canal digital
 - Submissão na página da internet www.fergotex.pt/pt/canal-de-denuncias/);
 - Via e-mail: canaldenuncia@fergotex.pt
 - Por correio (envelope fechado com indicação “Não abrir”)
A/C
Diretor de Qualidade
Avenida Conde de Arnoso, 1831
4770-526 Arnoso Santa Maria

- Verbalmente (nestes meios de contacto, a denúncia será reduzida a escrito)
- Através do telefone (+351) 252 910 200 (chamada para a rede fixa nacional).

Obs.: esta linha telefónica não tem recurso a gravação ou mensagem de voz gravada.

- Reunião

Em data previamente agendada com ao responsável do tratamento da denúncia, por escrito ou pelo telefone (+351) 252 910 200

Preferencialmente, a denúncia deverá ser sempre submetida através do canal de denúncia no site da **Fergotex**, mas se o fizer por outros meios (e-mail ou via postal) a denúncia será imediatamente transmitida, sem qualquer modificação, ao elemento (diretora de qualidade) dedicada à receção e tratamento de denúncias, para registo e tratamento.

4.2 Informação necessária a incluir nas denúncias

Para ser tratada de modo eficaz, a denúncia deverá ser apresentada de forma concreta e objetiva, atendendo a critérios de relevância dos factos, substancialidade, boa-fé e veracidade, estar devidamente fundamentada, permitindo o seu adequado enquadramento e correta análise, mencionando obrigatoriamente:

- O serviço em que ocorreu a infração;
- A descrição da infração, com o maior detalhe possível, incluindo os locais;
- A data ou período em que ocorreram os factos;
- A forma como tomou conhecimento dos factos;
- As provas que fundamentem a denúncia.

E, caso aplicável a Identificação dos suspeitos ou todos os dados considerados relevantes para a identificação dos autores, e possíveis testemunhas.

Para efeitos do disposto na alínea g) do artigo 16.º do RGPD, esclarece-se que a **Fergotex** não fornece aconselhamento confidencial para as pessoas que ponderam apresentar uma denúncia.

5. Clarificação e Prestação de Informações Adicionais

Caso se releve necessário, o elemento responsável pelo tratamento de denúncias pode solicitar ao denunciante que clarifique a denúncia apresentada ou que preste informações adicionais, o que será efetuado, preferencialmente, através do endereço eletrónico fornecido pelo denunciante ou, na sua inexistência, para o endereço postal ou contacto telefónico indicados pelo denunciante.

Em situações de anonimato é importante a indicação de um endereço eletrónico, de um contacto telefónico ou de outro ponto de contacto, à escolha do denunciante, para a eventualidade de ser necessário solicitar ao denunciante que clarifique a denúncia apresentada ou que preste informações adicionais.

6. Receção e tramitação das denúncias

O seguimento da denúncia apresentada poderá ser feito via presencial, por e-mail ou telefone. Quando é registada uma denúncia no canal próprio, disponível on-line, o denunciante recebe, automaticamente, uma mensagem de confirmação do respetivo registo. Sempre que houver uma alteração do estado da denúncia em consequência de alteração no respetivo processo de tratamento, o denunciante receberá notificações automáticas, atentos os prazos legais definidos.

Quando se pretende apresentar denúncia por outra via, nomeadamente pela via presencial, deve ser enviado um email para canaldenuncia@fergotex.pt solicitando agendamento de reunião.

No decurso da reunião, será facultado, por pessoa credenciada para o efeito, impresso próprio onde o denunciante pode registar a sua denúncia, sendo-lhe dada uma cópia com um número identificador de processo. Em alternativa

poderá o denunciante expor verbalmente a informação de que dispõe à pessoa credenciada para o efeito, que em simultâneo preenchem o impresso próprio e que será assinado pelo denunciante após confirmação do registo mencionado.

A estes casos aplicam-se a mesmas regras e prazos estabelecidos para as denúncias apresentadas on-line, e no que concerne à alteração do estado da denúncia em consequência de alteração no respetivo processo de tratamento, o denunciante receberá notificações via correio eletrónico.

O canal é operado internamente, cabendo exclusivamente aos trabalhadores designados para o efeito a receção e seguimento de denúncias efetuadas.

No prazo de 7 (sete) dias a contar da receção da denúncia, o denunciante é notificado da receção da mesma e é informado, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º e dos artigos 12.º e 14.º do RGPDI.

Compete ao departamento jurídico da **Fergotex** desenvolver as atividades adequadas à verificação das alegações contidas na denúncia e, se for caso disso, promover a 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.

Recebida a denúncia, os funcionários responsáveis pelo tratamento da mesma, promovem as ações necessárias à confirmação inicial sobre a existência de fundamentos suficientes para a realização das verificações, podendo, se conhecida a sua identidade, efetuar um contacto prévio com o denunciante, de forma a determinar, com a maior precisão possível, os factos e as circunstâncias subjacentes à denúncia, verificando-se:

- A natureza da denúncia, determinando se esta tem enquadramento no âmbito definido para o Canal de Denúncias;
- A viabilidade da verificação, com destaque para potenciais obstáculos ou condicionantes da mesma;

- As pessoas ou as unidades orgânicas que possam estar envolvidas ou possam ter conhecimento de factos relevantes para as verificações;
- Os principais factos.

A verificação da denúncia será realizada de acordo com os princípios da objetividade, celeridade, necessidade, proporcionalidade, eficiência e economia processual, respeitando em todos os casos o princípio da máxima confidencialidade.

No prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data de receção da denúncia, são comunicadas ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à participação ou denúncia e a respetiva fundamentação, nos termos do n. 3 do artigo 11.º do RGPD.

O 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, de acordo com o n.º 4 do artigo 11.º e n.º 4 do artigo 15.º do RGPD.

7. Denúncia apresentada a autoridade incompetente

Quando seja apresentada junto da **Fergotex** uma denúncia para a qual esta não seja competente para a sua apreciação, a denúncia será remetida oficiosamente à autoridade competente, sendo notificado o denunciante desse facto, sendo que, neste caso, considera-se como data de receção da denúncia a data em que a autoridade competente a recebeu.

8. Confidencialidade da denúncia e tratamento de dados pessoais

A confidencialidade da denúncia, incluindo a proteção da identidade do denunciante e denunciado, são elementos essenciais para o cumprimento das regras dos canais de ética, sendo que o seu incumprimento poderá levar cumulativamente à aplicação de coimas conforme previstas no regulamento comunitário em matéria de proteção de dados pessoais (Regulamento Geral de

Proteção de Dados). O acesso a toda informação relativa a denúncias apresentadas pelas diversas vias, é gerido apenas pelo Núcleo Jurídico da **Fergotex** que tem a responsabilidade de elaborar os processos de denúncia e tutela do denunciante. A identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber e dar seguimento a denúncias (n.º 1 do artigo 18.º RGPD). A obrigação de confidencialidade estende-se a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento (n.º 2 do artigo 18.º RGPD). A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial, nos termos definidos pelo n.º 3 e 4 do artigo 18.º do RGPD.

É assegurada a proteção da informação e dos dados contidos nas denúncias e respetivos registos através dos seguintes mecanismos de controlo:

- O acesso à plataforma dedicada ao tratamento e repositório dos dados é efetuado apenas por pessoas autorizadas, mediante identificação e credenciais de acesso;
- São atribuídos perfis específicos a cada um dos utilizadores com acesso à informação, com base no conceito need to know (necessidade de saber);
- Os dados contidos em suporte de papel, encontram-se em local protegido e de acesso controlado;
- Registo atualizado das pessoas com acesso aos dados.

O tratamento de dados pessoais observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (n.º 1 do artigo 19.º RGPD). Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, sendo imediatamente apagados (n.º 2 do artigo 19.º RGPD).

9. Conservação das denúncias

Os trabalhadores designados para operar o canal de denuncia deverão efetuar um arquivo e manter um registo atualizado de todas as comunicações recebidas, onde conste:

- Número identificativo da comunicação
- Data de receção
- Descrição sintética da situação comunicada
- Medidas adotadas em resultado da comunicação
- Estado do assunto (em análise, arquivado, encaminhado)
- Se originou processo judicial ou administrativo a **Fergotex** mantém um registo das denúncias recebidas e conserva-as, pelo menos durante o período de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia (artigo 20º do RGPD).

10. Proteção de denunciante e proibição de retaliação

O denunciante beneficia de condições especiais de proteção, as quais, entre outras, visam evitar ações de retaliação (diretas ou indiretas). Para que o denunciante beneficie da proteção conferida legalmente, é necessário que a denúncia seja realizada de boa-fé, isto é, exista fundamento sério para crer que as informações são verdadeiras, no momento da denúncia ou da divulgação pública. No caso de não estarem reunidos esses requisitos e se o denunciante for trabalhador em qualquer organismo público, em geral ou, neste caso, da **Fergotex** aplicar-se-ão as regras gerais do Direito Laboral, relacionadas com estas matérias.

As participações ou denúncias apresentadas nos termos previstos no RGPD não podem servir de fundamento à prática de qualquer ato de retaliação relativamente ao seu autor, mesmo que seja um denunciante anónimo que seja posteriormente identificado. É, pois, proibido praticar atos de retaliação contra o denunciante (n. 1 do artigo 21º do RGPD). Considera-se ato de retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e

motivado por uma denúncia interna, externa ou divulgação pública, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais. As ameaças e as tentativas dos atos e omissões são igualmente havidas como atos de retaliação. Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, o denunciante pode requerer as providenciais adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expensão de danos (vide n. 5 do artigo 21.º do RGPDI). As medidas de apoio a denunciantes estão previstas no artigo 22.º do RGPDI.

Desde logo, os denunciantes têm direito, nos termos gerais, a proteção jurídica, podendo igualmente beneficiar, nos termos gerais, de medidas para proteção de testemunhas em processo penal (n.º 2 do artigo 21.º do RGPDI).

11. Responsabilidade do denunciante

A denúncia ou a divulgação de uma infração, feita de acordo com os requisitos impostos pelo RGPDI, não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante (n.º 1 do artigo 24.º do RGPDI). O denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração de acordo com os requisitos impostos pela mencionada lei não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia ou da divulgação pública, nem 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 constitua crime (n.º 2 e 3 do artigo 24.º do RGPDI).

O acima referido não prejudica a eventual responsabilidade dos denunciantes 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 referida lei.

12. Revisão do manual

A **Fergotex** revê o presente manual a cada três anos ou sempre que se revele oportuno e necessário.

13. Disposições finais

Nos termos do disposto no artigo 16.º do RGPD, compete à **Fergotex** a publicitação do presente manual no seu sítio da internet www.fergotex.pt/pt/canal-de-denuncias. O presente manual entra em vigor no primeiro dia útil após a sua publicação.