

## Procedimento Canal de denúncias

### Serviço Responsável

O serviço competente para receber e tratar as denúncias que recaem no âmbito do Canal de Denúncias é o Data Protection Officer (DPO).

### Registo das denúncias

1. As denúncias recebidas que recaem no âmbito do Canal de Denúncias serão registadas numa plataforma própria, de forma a garantir a exaustividade, integridade e conservação da denuncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e da identidade de terceiros mencionados na denuncia e de impedir o acesso de pessoas não autorizadas.
2. A obrigação de confidencialidade referida no número anterior abrange as pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a denúncias, bem assim quem tiver acesso ou receber informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.
3. A identidade do denunciante só é divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial.
4. Sem prejuízo do disposto na Lei, a divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

### Procedimento de acesso/controlo de dados

E assegurada a proteção da informação e dos dados contidos nas denúncias e respetivos registos, em consonância com as boas práticas da Misericórdia de Lousada, através dos seguintes mecanismos de controlo:

- a) O acesso à plataforma dedicada ao tratamento e repositório dos dados é efetuado apenas por pessoas autorizadas, mediante identificação e credenciais de acesso;
- b) São atribuídos perfis específicos a cada um dos utilizadores com acesso a informação, com base no conceito “*need to know*”;
- c) Se aplicável, há restrição de acesso aos servidores do sistema onde está alojada a informação, assegurada pelo departamento de informática.
- d) Os dados contidos em suporte papel, encontram-se em local protegido e de acesso controlado pelo Data Protection Officer (DPO);



- e) Registo atualizado das pessoas com acesso aos dados e respetivos privilégios.

### **Conservação dos registos das denúncias**

No tratamento e respetivos registos da informação confidencial salvaguardar-se-á:

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

### **Receção e Seguimento da denúncia**

1. O DPO notifica, no prazo de sete dias a contar da data de receção da denuncia, o denunciante da receção da denuncia, salvo pedido expresso em contrário do denunciante ou caso tenham motivos razoáveis para crer que a notificação pode comprometer a proteção da identidade do denunciante. Tratando-se de uma denúncia interna, o denunciante é informado, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denuncia externa.
2. No seguimento da denuncia, o DPO promove as ações necessárias a 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.
3. Nesta fase preliminar, o DPO efetua a seguinte apreciação:
  - a. A natureza da denúncia, determinando se esta tem enquadramento no âmbito definido para o Canal de Denúncia;
  - b. A viabilidade da verificação, com destaque para potenciais obstáculos ou condicionantes da mesma;
  - c. As pessoas e ou unidades orgânicas que possam estar envolvidas ou possam ter conhecimento de factos relevantes para as verificações;
  - d. Os principais factos.
4. As denúncias que não são enquadráveis no Canal de Denúncias, nos termos da alínea a) do número anterior, mas que recaiam na área da competência da Misericórdia de Lousada serão encaminhadas para as unidades orgânicas responsáveis, desde que o denunciante manifeste previamente essa vontade.



5. A denuncia será arquivada, não havendo lugar ao respetivo seguimento, quando, mediante decisão fundamentada a notificar ao denunciante, se considere que:
- a. A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente Irrelevante;
  - b. A denuncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denuncia;
  - c. A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração;
  - d. A denúncia é falsa.

6. Caso a Misericórdia de Lousada não se considere competente para apreciar uma denúncia externa, esta é remetida a autoridade competente, disso se notificando o denunciante. Nas situações em que não exista autoridade competente para conhecer da denuncia ou nos casos em que a denuncia vise uma autoridade competente, a mesma será dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público.

7. A verificação da denúncia deve ser conduzida em cumprimento da lei vigente e das regras internas da Misericórdia De Lousada e com a colaboração de todas as unidades orgânicas que possam e devam intervir para a adequada e integral obtenção da informação e prova necessária.

8. A verificação 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.

9. No decurso da verificação, as pessoas visadas pela denuncia devem ser informadas do direito a confidencialidade da sua identidade, sem prejuízo dos demais direitos ou garantias processuais reconhecidas nos termos gerais e disponibilizadas pela Direção — Geral da Política de Justiça no Portal da Justiça.

10. Durante o processo de verificação é possível recorrer à contratação de entidades externas (auditores ou peritos) para auxiliarem na apreciação, caso se mostre necessário.

11. Toda e qualquer pessoa a quem a suspeita diga respeito ou que tenha interesse no assunto da denuncia deve declarar-se impedida e não participar no tratamento da denúncia. A este nível, considera-se conflito de interesses toda e qualquer situação em que se possa, com razoabilidade, duvidar seriamente da imparcialidade da conduta ou da decisão do trabalhador, dirigente ou eleito local, nos termos dos artigos 69º e 73º do Código do Procedimento Administrativo, aprovado em anexo ao Decreto-Lei nº. 4/2015, de 7 de janeiro, na sua redação atual.



## Conclusão do Processo de Seguimento

1. Após a avaliação final dos respetivos resultados da verificação, o DPO elaborará um relatório fundamentado com as conclusões, podendo recomendar, designadamente, as seguintes medidas:
  - a. A cessação da infração denunciada;
  - b. A abertura de um inquérito interno;
  - c. A instauração de um processo disciplinar;
  - d. A realização de uma ação de auditoria interna;
  - e. A comunicação as Autoridades Competentes para investigação da infração;
  - f. Outras medidas adequadas face à infração em causa, nomeadamente propostas de melhoria de conduta e boas práticas na gestão;
  - g. O arquivamento do processo.
2. As recomendações formuladas não declaram definitivamente a existência de responsabilidade ou confirmação da infração, mas centram-se na identificação de indícios de eventuais infrações e na apresentação de proposta de adoção de medidas preventivas e ou corretivas, que podem despoletar o apuramento de uma eventual responsabilidade disciplinar ou criminal.
3. Quando as recomendações se reportam a uma proposta de envio para eventual instauração de processo sancionatório ou disciplinar, os trabalhos de verificação e a decisão adotada podem vir a ser considerados confidenciais.
4. O relatório é submetido à decisão do Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lousada, competindo ao DPO desencadear as diligências necessárias ao cumprimento dessa decisão.
5. O denunciante é notificado do teor da decisão, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia. No caso das denúncias externas e sempre que a complexidade da denuncia o justifique, este prazo pode ser de seis meses.
6. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que A Misericórdia de Lousada lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de quinze dias apos a respetiva conclusão.

