

### 1. OBJETIVO

1.1. Definir metodologia de implementação de receção e tratamento de denúncias. Assegurar as medidas necessárias para apurar os factos e se aplicável evitar a sua ocorrência ou recorrência.

### 2. ÂMBITO

2.1. Aplica-se a todos os processos do sistema de gestão, e em todas as unidades/serviços do IPVC.

### 3. ÂMBITO (Identificação e descrição da denúncia):

A denúncia pode ser anónima, geralmente o seu conteúdo é sensível, pelo que deve ser assegurada proteção da sua confidencialidade.

O âmbito de aplicação da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, está definido no seu artigo 2º, pelo que as tipologias de denúncia previstas são:

“1 - Para efeitos da presente lei, considera-se infração:

a) O ato ou omissão contrário a regras constantes dos atos da União Europeia referidos no anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, a normas nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:

- i) Contratação pública;
- ii) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- iii) Segurança e conformidade dos produtos;
- iv) Segurança dos transportes;
- v) Proteção do ambiente;
- vi) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- vii) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- viii) Saúde pública;
- ix) Defesa do consumidor;
- x) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;

b) O ato ou omissão contrário e lesivo dos interesses financeiros da União Europeia a que se refere o artigo 325.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), conforme especificado nas medidas da União Europeia aplicáveis;

c) O ato ou omissão contrário às regras do mercado interno a que se refere o n.º 2 do artigo 26.º do TFUE, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária;

d) A criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, bem como os crimes previstos no n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 5/2002, de 11 de janeiro, que estabelece medidas de combate à criminalidade organizada e económico-financeira; e

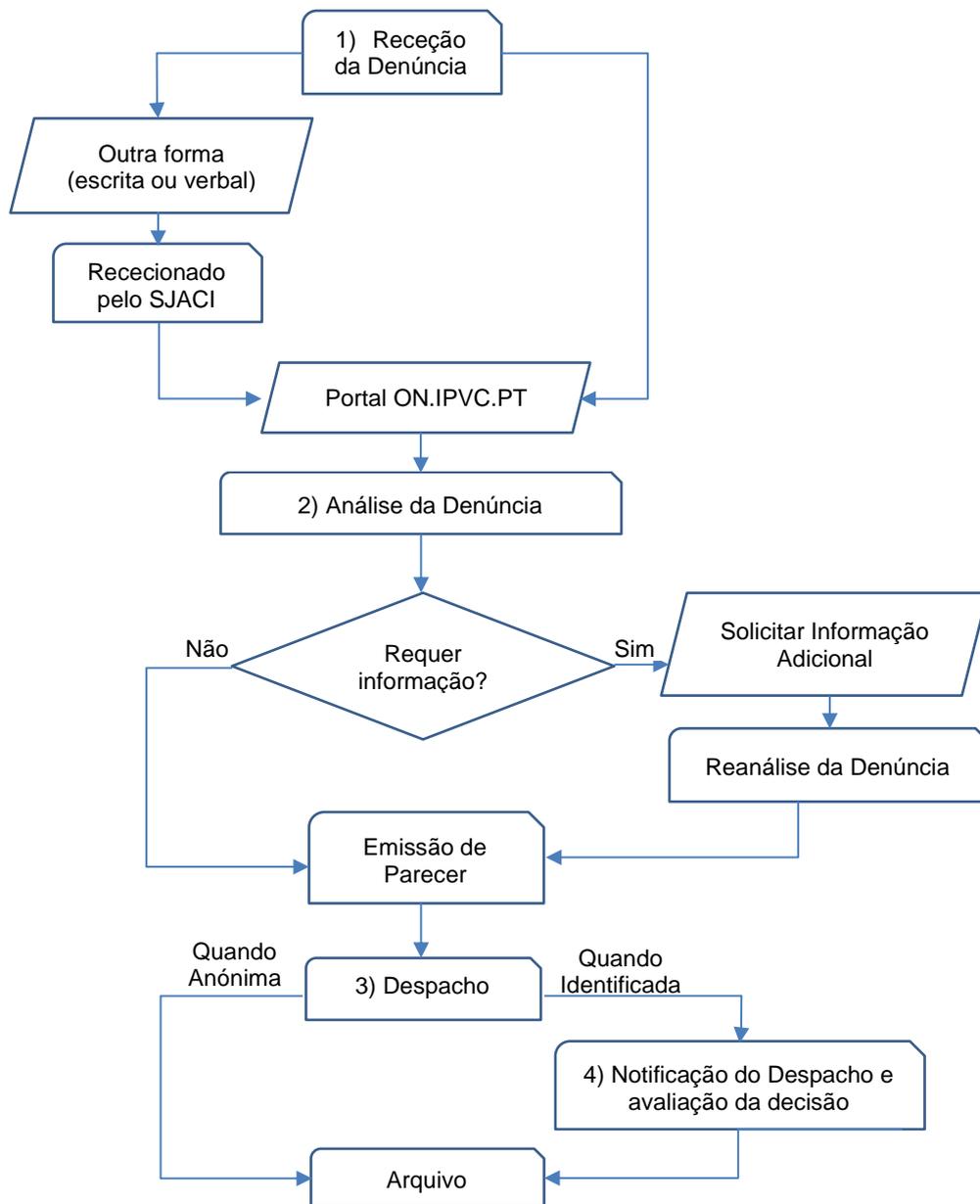
e) O ato ou omissão que contrarie o fim das regras ou normas abrangidas pelas alíneas a) a c).

2 - Nos domínios da defesa e segurança nacionais, só é considerado infração, para efeitos da presente lei, o ato ou omissão contrário às regras de contratação constantes dos atos da União Europeia referidos na parte i.A do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, ou que contrarie os fins destas regras.”

Também podem ser apresentadas outras tipologias de denúncias, nomeadamente assédio moral e sexual, entre outras.

#### 4. MODO DE PROCEDER

##### 4.1. Denúncias (procedimento)



4.2. Denúncias (descrição)

N.º Atividade	Designação da Atividade
1	<p><b>RECEÇÃO DA DENÚNCIA</b> A Denúncia pode ser submetida diretamente pelo denunciante na plataforma ON.IPVC, de forma anónima ou identificada. Caso o método de reporte da denúncia seja em papel/via mail/via telefone/via verbal, é encaminhada para os Serviços Jurídicos, Auditoria e Controlo Interno, que recebe essa denúncia e regista a sua entrada na Plataforma ON.IPVC, de seguida é encaminhada automaticamente para a Vice Presidente ou Administradora do Instituto. O motivo da denúncia, de acordo com o formulário da mesma, compreende as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;</li> <li>• Segurança e conformidade dos produtos;</li> <li>• Segurança dos transportes;</li> <li>• Proteção do ambiente;</li> <li>• Proteção contra radiações e segurança nuclear;</li> <li>• Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;</li> <li>• Saúde pública;</li> <li>• Defesa do consumidor;</li> <li>• Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;</li> <li>• Outro.</li> </ul>
2	<p><b>ANÁLISE pela Vice Presidente ou Administradora</b> É realizada uma análise da denúncia e caso seja aplicável solicitadas informações adicionais. Na fase da “Análise da Denúncia” passa a ser possível selecionar, de entre todos os grupos da Orgânica, o responsável que será o destinatário do pedido de informação adicional. Ou seja, deixa de ser enviado para um grupo e passa a ser enviado para um indivíduo, desta forma assegura-se a proteção da confidencialidade da denúncia. Depois é realizado um parecer, que inclui uma análise da denúncia, identifica causas e, caso se aplique, define medidas e/ou descreve ações corretivas e/ou preventivas, respetivas responsabilidades, prazos para a sua implementação e metodologia e prazo para avaliação. A Vice Presidente ou a Administradora do Instituto encaminha para Despacho.</p>
3	<p><b>DESPACHO pelo Presidente</b> O Despacho do Presidente dispõe de três opções para continuar o processo: “Arquivar”, “Informar Despacho ao denunciante” e “Informar Parecer e Despacho ao denunciante”. Considere-se que as duas últimas encaminham o circuito para formulários distintos, conforme a informação a apresentar ao denunciante. Um dos despachos possíveis é o arquivamento, ao abrigo do previsto no artigo 14º, da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;</li> <li>b) A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente; do que foi dado relativamente à primeira denúncia;</li> <li>c) A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.</li> </ul>
4	<p><b>NOTIFICAÇÃO E AVALIAÇÃO</b> Após o despacho, o denunciante é notificado, caso tenham sido fornecidos os meios de contacto, onde é solicitado que proceda à avaliação da satisfação com a decisão. A avaliação da satisfação é realizada pelo denunciante, caso tenha sido fornecido meio de contacto e é solicitado que proceda à avaliação da decisão.</p>

**5. FASES e PRAZOS PREVISTOS**

Análise da Denúncia: 5 dias

Informação Adicional: 2 dias

Parecer: 5 dias

Despacho do Presidente: 1 dia

Informação ao Requerente (Despacho): 1 dia

Informação ao Requerente (Parecer e Despacho): 1 dia

Fecho do Processo: 1 dia

**6. DEFINIÇÕES E SIGLAS**

FD- Ficha de Denúncia

GAQ – Gabinete de Avaliação e Qualidade (IPVC)

GIQ – Gestor Institucional da Qualidade

GIP – Gestor Institucional de Processo

GQ – Gestor da Qualidade (UO/Serviço)

RA – Relatório de Auditoria

SJACI - Serviços Jurídicos, Auditoria e Controlo Interno

**7. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS**

GMS-01/01- Ficha de Ocorrências

GMS-04/03 - Matriz de Riscos e Oportunidades

PGE-02/01 – Formulário de Denúncia (ON.IPVC.PT) Rev.0 / 2023.01.31