epav
escola profissional
alda brandão de vasconcelos

Manual de Procedimentos do Canal de Denúncias

epav.pt

CENTEL

\

Revisão do documento			
Versão	**Alteração**	**Por**	**Data**
1.0	Criação do Manual de Procedimentos do Canal de Denúncia	Gerência	28 de abril de 2026

Índice

Capítulo I - Disposições Gerais.....5
Artigo 1.º Objetivo.....5
Artigo 2.º Enquadramento legal.....5
Artigo 3.º - Âmbito de aplicação.....6
Capítulo II — Princípios Orientadores e Responsabilidades.....7
Artigo 4.º Princípios gerais.....7
Artigo 5.º Responsável pelo Tratamento de Denúncias.....8
Capítulo III — Canal Interno de Denúncias.....9
Artigo 6.º Canal e formas de acesso.....9
Artigo 7.º Receção e registo das denúncias.....10
Artigo 8.º Admissibilidade das denúncias.....10
Artigo 9.º Análise preliminar e admissibilidade.....11
Artigo 10.º Critérios de arquivamento.....11
Artigo 11.º Instrução e investigação.....12
Artigo 12.º Comunicação dos resultados.....13
Capítulo IV - Garantias e Proteção.....13
Artigo 13.º Proteção do denunciante e proibição de retaliação.....13
Artigo 14.º Proteção da pessoa visada.....14
Artigo 15.º Confidencialidade e conflitos de interesses.....14
Artigo 16.º Proteção de dados pessoais.....15
Capítulo V — Monitorização, Conservação e Articulação.....16
Artigo 17.º - Relatório anual e monitorização.....16
Artigo 18.º Articulação com o Programa de Cumprimento Normativo.....16
Artigo 19.º Conservação e arquivo.....17
Artigo 20.º Revisão e controlo do Manual.....17
Capítulo VI — Disposições Finais.....18
Artigo 21.º Entrada em vigor e divulgação.....18

Preâmbulo

O presente Manual de Procedimentos tem por objetivo regular a organização, o funcionamento e a gestão do Canal Interno de Denúncias da CENINTEL/EPAV, assegurando um procedimento seguro, confidencial, imparcial, independente e eficaz para a receção, análise, tratamento e seguimento de denúncias.

O Manual integra o Programa de Cumprimento Normativo da CENINTEL/EPAV e articula-se, designadamente, com o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), o Código de Conduta, o programa de formação e os mecanismos internos de monitorização e avaliação.

O funcionamento do Canal observa, na medida aplicável à CENINTEL/EPAV, a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, o Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que estabelece o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), na sua redação atual, e demais legislação aplicável, incluindo o RGPD e a legislação nacional de execução.

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º

Objetivo

1. O presente Manual estabelece os princípios, responsabilidades e procedimentos aplicáveis à receção, registo, análise, tratamento, investigação, decisão, comunicação, arquivo e monitorização das denúncias apresentadas através do Canal Interno de Denúncias da CENINTEL/EPAV.

2. O procedimento visa assegurar, em especial, a confidencialidade ou o anonimato do denunciante, a proteção contra retaliação, a independência e imparcialidade do tratamento, a proteção da pessoa visada e a rastreabilidade das diligências realizadas.

3. O Manual constitui documento operacional de suporte à aplicação do Programa de Cumprimento Normativo da CENINTEL/EPAV.

Artigo 2.º

Enquadramento legal

O funcionamento do Canal Interno de Denúncias rege-se, designadamente, pelos seguintes diplomas e instrumentos:

a) Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciantes de infrações e transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937;

b) Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), na sua redação atual, designadamente o respetivo artigo 8.º, relativo aos canais de denúncia;

c) Regulamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016 (RGPD);

d) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução do RGPD na ordem jurídica nacional;

e) Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, quando aplicável ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais;

f) Código de Conduta, PPRCIC, programa de formação e demais instrumentos internos de cumprimento normativo da CENINTEL/EPAV;

g) Demais legislação, regulamentação e orientações aplicáveis em cada momento, devendo o presente Manual ser interpretado de modo compatível com as normas imperativas aplicáveis.

Artigo 3.º -

Âmbito de aplicação

1. O Canal Interno de Denúncias destina-se à receção e tratamento de denúncias apresentadas por trabalhadores, docentes, não docentes, estudantes, estagiários, prestadores de serviços, antigos trabalhadores e outras pessoas que obtenham informações sobre infrações no âmbito de uma relação profissional ou profissionalmente relacionada com a CENINTEL/EPAV, nos termos da legislação aplicável.

2. Podem ser objeto de denúncia, designadamente, factos suscetíveis de constituir infrações abrangidas pelo artigo 2.º da Lei n.º 93/2021, atos de corrupção ou infrações conexas abrangidas pelo RGPC e violações relevantes do Código de Conduta e dos instrumentos internos de cumprimento normativo, sem prejuízo de outros regimes especiais aplicáveis.

3. O Canal não substitui os mecanismos próprios para reclamações estritamente laborais, disciplinares, académicas ou de outra natureza que não constituam matéria abrangida pelo presente Manual.

4. O âmbito material deve ser interpretado em conformidade com a legislação aplicável em cada momento.

Capítulo II — Princípios Orientadores e Responsabilidades

Artigo 4.º

Princípios gerais

O funcionamento do Canal Interno de Denúncias rege-se pelos seguintes princípios:

a) **Confidencialidade** — a identidade do denunciante, da pessoa visada e de terceiros mencionados, bem como a informação que permita direta ou indiretamente a sua identificação, é tratada com acesso restrito e nos termos legalmente previstos;

b) **Anonimato** — são admitidas denúncias anónimas, assegurando-se a comunicação subsequente sempre que o canal permita contacto seguro sem comprometer o anonimato;

c) **Proteção do denunciante** — é proibida qualquer forma de retaliação, tentativa de retaliação ou ameaça de retaliação contra quem beneficie da proteção legal;

d) **Imparcialidade, independência e ausência de conflitos de interesses** — o tratamento é realizado por pessoas sem interesse pessoal, funcional ou hierárquico incompatível com a denúncia;

e) **Presunção de inocência e proteção da pessoa visada** — o tratamento da denúncia não prejudica os direitos e garantias processuais legalmente reconhecidos à pessoa visada;

f) **Legalidade, necessidade e proporcionalidade** — apenas são realizadas diligências adequadas e necessárias ao apuramento dos factos;

g) **Celeridade** — são observados os prazos legais e adotadas medidas sem atrasos injustificados;

h) **Rastreabilidade** — as decisões e diligências relevantes são documentadas, garantindo-se evidência suficiente do tratamento efetuado.

Artigo 5.º

Responsável pelo Tratamento de Denúncias

1. O Canal é gerido pelo Responsável pelo Tratamento de Denúncias (RTD), designado pela Gerência/Direção da CENINTEL/EPAV, com competência, formação e acesso estritamente necessários ao exercício das funções.

2. O RTD assegura a receção, registo, análise preliminar, instrução, comunicação, arquivo e monitorização das denúncias, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas a outras entidades.

3. O RTD deve subscrever declaração de inexistência de conflito de interesses e compromisso de confidencialidade.

4. Deve existir responsável substituto previamente designado para situações de ausência, impedimento ou conflito de interesses.

5. Quando a denúncia envolva o RTD, este fica imediatamente impedido de aceder ou intervir no processo, sendo o tratamento assumido pelo responsável substituto.

6. Quando a denúncia envolva a Gerência/Direção, membros da gestão, ou o próprio responsável substituto, o processo deve ser segregado das pessoas visadas e encaminhado para pessoa ou entidade independente especificamente designada para o efeito, ou, quando legalmente aplicável, para a autoridade competente.

7. O conflito de interesses, o impedimento, a substituição e a respetiva fundamentação são registados no processo, sem inclusão de informação desnecessária.

Capítulo III — Canal Interno de Denúncias

Artigo 6.º

Canal e formas de acesso

1. O Canal Interno de Denúncias é gerido pelo Responsável pelo Tratamento de Denúncias, designado pela Direção da CENINTEL/EPAV, que exerce as suas funções com independência, imparcialidade e autonomia funcional, dispondo da formação e das competências necessárias ao desempenho das suas responsabilidades.
2. A CENINTEL/EPAV disponibiliza um Canal Interno de Denúncias, acessível através de formulário eletrónico seguro disponível na página institucional, em **https://www.epav.pt**, que permite a apresentação de denúncias de forma identificada ou anónima, nos termos da legislação aplicável.
3. O Canal Interno de Denúncias garante a confidencialidade da identidade do denunciante, da pessoa visada e de quaisquer terceiros mencionados na denúncia, bem como a confidencialidade do respetivo conteúdo, assegurando igualmente a integridade, disponibilidade e conservação da informação recebida.
4. O tratamento das denúncias e dos dados pessoais é efetuado em conformidade com o Regulamento (UE) 2016/679 (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados – RGPD), com a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e com a restante legislação aplicável, sendo adotadas medidas técnicas e organizativas adequadas para prevenir o acesso, divulgação, alteração ou destruição não autorizados.
5. O acesso ao Canal Interno de Denúncias é permanente e pode ser efetuado por qualquer pessoa abrangida pelo âmbito de aplicação definido no presente Manual, sem prejuízo da utilização de outros meios de denúncia legalmente prevista

Artigo 7.º

Receção e registo das denúncias

1. Cada denúncia recebe um número de processo único, data de receção e registo das principais diligências e decisões.
2. O registo deve conter apenas os dados necessários ao tratamento, designadamente data de receção, meio utilizado, descrição sumária dos factos, documentação relevante, estado do processo, diligências efetuadas e resultado.
3. No prazo de sete dias a contar da receção da denúncia, o denunciante é notificado da respetiva receção, salvo pedido expresso em contrário ou quando existam motivos razoáveis para considerar que a notificação pode comprometer a proteção da identidade do denunciante.
4. A confirmação de receção é efetuada em sete dias, e não em sete dias úteis.
5. Na confirmação de receção, o denunciante é informado, de forma clara e acessível, sobre os requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, incluindo as situações em que pode recorrer a canais externos, bem como sobre as garantias de proteção aplicáveis.
6. Relativamente a uma denúncia anónima, a comunicação subsequente será efetuada sempre que o canal permita contacto seguro sem comprometer o anonimato.
7. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia, devendo essa informação ser prestada no prazo máximo de 15 dias após a respetiva conclusão.

Artigo 8.º

Admissibilidade das denúncias

O tratamento de cada denúncia observa, sempre que aplicável, a seguinte sequência:

a) Receção da denúncia;

b) Registo e atribuição de número de processo;

c) Confirmação de receção e prestação da informação legalmente exigida;

d) Verificação de eventual conflito de interesses e, se necessário, substituição do responsável;

e) Análise preliminar;

f) Decisão sobre admissibilidade e definição do seguimento;

g) Instrução ou investigação, quando necessária;

h) Decisão final e fundamentação;

i) Comunicação ao denunciante, nos limites legalmente admissíveis;

j) Arquivo e conservação;

k) Integração dos dados estatísticos e das medidas de melhoria no relatório anual.

l) Verificação final de conformidade do processo, incluindo confirmação dos prazos, conflitos de interesses, comunicações efetuadas, medidas de proteção, conservação e encerramento.

Artigo 9.º

Análise preliminar e admissibilidade

1. Após a receção, o RTD verifica se os factos se enquadram no âmbito material do Canal e se existem elementos mínimos que permitam a sua apreciação.
2. São avaliados, designadamente: o enquadramento legal e material; a suficiência dos elementos disponíveis; a existência de indícios mínimos de credibilidade; a eventual duplicação de denúncia sem novos elementos; e a eventual manifesta falta de fundamento ou utilização abusiva do Canal.
3. Quando necessário e possível, podem ser solicitados esclarecimentos ou elementos complementares ao denunciante.
4. As denúncias fora do âmbito do Canal podem ser encaminhadas para o mecanismo interno adequado ou, quando legalmente aplicável, para a autoridade competente, sem comprometer a proteção do denunciante.
5. A decisão de admissibilidade ou de não admissibilidade deve ser fundamentada e registada

Artigo 10.º

Critérios de arquivamento

1. A denúncia pode ser arquivada, mediante decisão fundamentada, designadamente quando:

a) Os factos estejam manifestamente fora do âmbito material do Canal;

b) Não existam elementos mínimos que permitam qualquer análise razoável, após diligências adequadas;

c) Se trate de denúncia repetida sem novos factos ou elementos relevantes;

d) A matéria seja manifestamente infundada, abusiva ou irrelevante;

e) Exista impossibilidade objetiva e devidamente fundamentada de prosseguir o tratamento;

f) Se verifique utilização abusiva ou de má-fé do Canal, sem prejuízo de que a proteção legal do denunciante não seja afastada apenas por a denúncia não vir a confirmar-se, desde que se encontrem preenchidos os requisitos legais de proteção.

2. O arquivamento não impede a reabertura do processo quando surjam novos elementos relevantes ou quando tal seja legalmente exigível.

3. O arquivamento é sempre registado e, quando o denunciante seja identificável e a comunicação não comprometa direitos, investigações ou outros procedimentos, é-lhe dado conhecimento da decisão e respetiva fundamentação.

Artigo 11.º

Instrução e investigação

1. Quando a denúncia seja admissível, é iniciada a instrução necessária ao apuramento dos factos.

2. Podem ser realizadas diligências proporcionais, incluindo a recolha de documentos, análise de registos, solicitação de esclarecimentos e consulta de sistemas internos estritamente necessários.

3. Sempre que a complexidade ou natureza dos factos o justifique, pode ser constituída equipa de averiguação ou comissão de inquérito, devendo os respetivos membros assegurar independência, imparcialidade, competência e ausência de conflitos de interesses.

4. As pessoas visadas ou envolvidas são tratadas com reserva e respeito pelos direitos de defesa, sem que a comunicação da existência ou conteúdo da denúncia seja feita quando tal possa comprometer a investigação ou quando exista fundamento legal para limitar essa comunicação.

5. Quando existam indícios de ilícito cuja investigação ou decisão não seja da competência da CENINTEL/EPAV, os elementos relevantes são encaminhados para a autoridade competente, nos termos legais.

6. Todas as diligências, decisões e encaminhamentos relevantes são documentados no processo.

Artigo 12.º

Comunicação dos resultados

1. Concluída a instrução, é elaborado relatório final com a descrição dos factos, diligências realizadas, elementos relevantes, conclusões, medidas propostas ou adotadas e eventual comunicação a entidades externas.
2. O denunciante é informado das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e respetiva fundamentação no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia, nos termos do artigo 11.º da Lei n.º 93/2021.
3. Para efeitos do prazo legal, a data relevante é a da receção da denúncia.
4. A comunicação ao denunciante deve respeitar a confidencialidade, a proteção de dados, os direitos da pessoa visada e quaisquer limitações legalmente aplicáveis.
5. O denunciante pode requerer, a qualquer momento, informação sobre o resultado da análise, a prestar no prazo legal aplicável após a conclusão.

Capítulo IV - Garantias e Proteção

Artigo 13.º

Proteção do denunciante e proibição de retaliação

1. O denunciante que atue de boa-fé e tenha fundamento sério para crer que as informações são verdadeiras beneficia da proteção prevista na Lei n.º 93/2021.
2. É proibida qualquer forma de retaliação, tentativa ou ameaça de retaliação.
3. Constituem ou podem constituir atos de retaliação, nos termos legais, atos ou omissões que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivados pela denúncia, causem ou possam causar danos injustificados, incluindo alterações das condições de trabalho, suspensão do contrato, avaliação negativa de desempenho, não conversão ou não renovação de contrato, despedimento, resolução de contrato de fornecimento ou prestação de serviços, bem como ameaças ou tentativas de retaliação.
4. Nos termos legais, determinados atos praticados até dois anos após a denúncia podem beneficiar de presunção de retaliação, quando preenchidos os respetivos pressupostos.
5. A proteção é extensível, nos termos legalmente previstos, às pessoas que auxiliem o denunciante, a terceiros ligados ao denunciante e a entidades relacionadas com este.
6. Qualquer suspeita de retaliação deve ser comunicada ao RTD, sendo registada e avaliada de forma autónoma.

Artigo 14.º

Proteção da pessoa visada

1. A proteção do denunciante não prejudica os direitos e garantias processuais da pessoa visada pela denúncia.
2. A pessoa visada beneficia, designadamente, da presunção de inocência, da confidencialidade da sua identidade, do tratamento proporcional da informação e das garantias de defesa que sejam legalmente aplicáveis.
3. O acesso da pessoa visada à informação constante do processo pode ser limitado quando tal seja necessário para proteger a identidade do denunciante, prevenir a destruição ou ocultação de prova, salvaguardar a investigação ou cumprir obrigação legal.
4. A pessoa visada não participa na receção, análise, instrução ou decisão de processo em que seja mencionada.

Artigo 15.º

Confidencialidade e conflitos de interesses

1. A identidade do denunciante e as informações que permitam direta ou indiretamente a sua identificação são confidenciais e de acesso restrito às pessoas responsáveis pelo tratamento.
2. O dever de confidencialidade abrange qualquer pessoa que, ainda que não seja responsável pelo tratamento, tome conhecimento de informação relativa à denúncia.
3. O acesso aos processos é limitado ao estritamente necessário para o exercício das funções.
4. Qualquer pessoa com potencial conflito de interesses fica impedida de aceder ou intervir no processo.
5. A inexistência de conflito de interesses é formalizada através de declaração e arquivada no processo.
6. A identidade do denunciante apenas pode ser divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial. Sempre que legalmente exigível, a divulgação deve ser precedida de comunicação escrita ao denunciante, indicando os motivos da divulgação, salvo se essa comunicação comprometer investigações ou processos judiciais.

Artigo 16.º

Proteção de dados pessoais

1. O tratamento de dados pessoais observa o RGPD, a Lei n.º 58/2019, a Lei n.º 59/2019 quando aplicável, e a Lei n.º 93/2021.

2. A base de licitude de cada operação de tratamento deve ser determinada pela CENINTEL/EPAV em função da finalidade concreta e do regime jurídico aplicável, devendo, quando o tratamento decorra de obrigação legal, ser identificada a respetiva norma habilitante. A política de privacidade do Canal deve refletir essa análise.

3. Podem ser tratados apenas os dados pessoais necessários para receber, analisar, investigar, decidir, comunicar e conservar a denúncia, incluindo dados de identificação e contacto do denunciante quando este os forneça, dados relativos à pessoa visada e terceiros, elementos constantes da denúncia e informação produzida durante o processo.

4. Os dados pessoais que manifestamente não sejam relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados e devem ser eliminados.

5. São adotadas medidas técnicas e organizativas adequadas, incluindo controlo de acessos, autenticação, confidencialidade, proteção dos suportes, cópias de segurança quando aplicável e registo das operações relevantes.

6. Os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição e demais direitos previstos no RGPD são exercidos nos termos legalmente aplicáveis, podendo ser limitados quando necessário para salvaguardar a confidencialidade, a investigação, os direitos do denunciante ou de terceiros e o cumprimento das obrigações legais.

7. A informação de privacidade relativa ao Canal deve identificar as finalidades, base jurídica, categorias de dados, destinatários, prazos de conservação e forma de exercício dos direitos dos titulares.

Capítulo V — Monitorização, Conservação e Articulação

Artigo 17.º -

Relatório anual e monitorização

1. O RTD elabora anualmente um relatório de monitorização do Canal, contendo, de forma agregada e sem dados que permitam identificar os intervenientes, pelo menos:

a) Número de denúncias recebidas;

b) Número de denúncias admissíveis e não admissíveis;

c) Número de processos arquivados e respetiva fundamentação agregada;

d) Número de processos encaminhados para entidades externas;

e) Estado e duração média dos processos, quando seja possível apurá-los sem comprometer a confidencialidade;

f) Principais matérias ou riscos identificados;

g) Medidas corretivas ou preventivas adotadas;

h) Recomendações de melhoria.

2. O relatório é integrado, quando aplicável, no Relatório Anual de Avaliação do PPRCIC e remetido à Gerência da CENINTEL/EPAV.

3. Os dados utilizados para monitorização são agregados ou anonimizados, de forma a impedir a identificação dos intervenientes.

Artigo 18.º

Articulação com o Programa de Cumprimento Normativo

1. O Canal Interno de Denúncias funciona de forma articulada com os restantes instrumentos do Programa de Cumprimento Normativo.

2. Sem prejuízo da confidencialidade dos processos, os resultados agregados e as tendências identificadas podem contribuir para:

a) Atualização do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas;

b) Revisão do Código de Conduta;

c) Definição ou reforço de ações de formação e sensibilização;

d) Melhoria dos controlos internos e das medidas preventivas;

e) Avaliação da eficácia do Programa de Cumprimento Normativo.

3. A informação do Canal não pode ser utilizada para fins incompatíveis com a legislação aplicável nem divulgada a pessoas sem necessidade funcional de conhecimento.

Artigo 19.º

Conservação e arquivo

1. A CENINTEL/EPAV mantém registo das denúncias recebidas e conserva as denúncias e documentação relevante pelo período mínimo de cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia, sem prejuízo de outros prazos legalmente aplicáveis.

2. A conservação deve assegurar confidencialidade, integridade, disponibilidade e controlo de acesso.

3. Os dados manifestamente irrelevantes são eliminados logo que identificados, sem prejuízo dos deveres legais de conservação da denúncia.

4. No termo do prazo de conservação, os dados são eliminados ou anonimizados, salvo existência de fundamento legal para conservação por período superior.

Artigo 20.º

Revisão e controlo do Manual

1. O Manual é revisto sempre que ocorram alterações legislativas relevantes, alterações no funcionamento do Canal, identificação de insuficiências no procedimento ou outras circunstâncias que justifiquem a sua atualização e, pelo menos, no âmbito da revisão periódica do Programa de Cumprimento Normativo.

2. A revisão deve avaliar, pelo menos, a adequação dos canais disponíveis, o cumprimento dos prazos, a independência e conflitos de interesses, a proteção de dados, a eficácia das medidas de proteção e a rastreabilidade dos processos.

3. As versões revistas são identificadas através de número de versão, data, descrição da alteração e responsável pela aprovação.

Capítulo VI — Disposições Finais

Artigo 21.º

Entrada em vigor e divulgação

1. O presente Manual entra em vigor no primeiro dia útil seguinte à sua aprovação e publicação interna.
2. O texto integral é publicitado no sítio eletrónico da CENINTEL/EPAV e divulgado internamente por meios adequados a assegurar o conhecimento dos potenciais utilizadores do Canal.
3. A informação disponibilizada aos utilizadores deve ser clara, acessível e indicar as formas de apresentação de denúncia, as garantias de confidencialidade e proteção, os prazos aplicáveis e os meios de contacto.