

*PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE  
RECLAMAÇÕES*



|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 2/19                                    |

## Índice

|     |                                                                                       |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Objectivo .....                                                                       | 3  |
| 2   | Âmbito de aplicação .....                                                             | 3  |
| 3   | Competência para a gestão do Canal de Denúncias .....                                 | 4  |
| 4   | Meios de comunicação.....                                                             | 4  |
| 5   | Conteúdo das comunicações .....                                                       | 5  |
| 6   | Tratamento e investigação das comunicações .....                                      | 11 |
| 6.1 | Recepção e admissão de comunicações .....                                             | 11 |
| 6.2 | Abertura do ficheiro .....                                                            | 11 |
| 6.3 | Investigação interna .....                                                            | 12 |
| 6.4 | Informação e audição.....                                                             | 12 |
| 6.5 | Encerramento extraordinário do inquérito por prática de uma infracção .....           | 13 |
| 6.6 | Conclusão normal do inquérito: conclusões e encerramento do inquérito .....           | 13 |
| 7   | Conservação, custódia e arquivo da informação .....                                   | 14 |
| 8   | Garantias e medidas de protecção.....                                                 | 15 |
| 8.1 | Confidencialidade.....                                                                | 15 |
| 8.2 | Garantia de indemnização e presunção de inocência .....                               | 16 |
| 8.3 | Direito de ser ouvido.....                                                            | 16 |
| 8.4 | Transparência na utilização dos dados pessoais.....                                   | 16 |
| 9   | Comunicação do procedimento.....                                                      | 16 |
| 10  | Actualização e revisão do procedimento .....                                          | 16 |
| 11  | Aprovação e divulgação .....                                                          | 16 |
|     | ANEXO I - INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DAS PESSOAS EM CAUSA..... | 17 |

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 3/19                                    |

## 1 Objectivo

O presente procedimento tem como objectivo o desenvolvimento e implementação do Canal de Denúncias da Empresa, de forma a disponibilizar um canal seguro para que os colaboradores, pessoal de fornecedores, accionistas e clientes da FI PORTUGAL possam comunicar os factos e condutas relacionados com a sua actividade que possam constituir violações do Direito da União Europeia, delitos ou infracções administrativas, ou que impliquem uma violação das normas internas da empresa emitidas no âmbito do desenvolvimento do sistema de prevenção de riscos penais, em particular, do Catálogo de Condutas Proibidas.

Este procedimento, aprovado pelo Órgão de Administração, garante o respeito pelas normas de protecção de dados e desenvolve e concretiza os princípios constantes do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de Dezembro, que cria o Mecanismo Nacional de Combate à Corrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção.

## 2 Âmbito de aplicação

A FI PORTUGAL coloca o Canal de Denúncias à disposição dos seus colaboradores, pessoal de fornecedores, fornecedores por conta própria, accionistas, clientes, bem como de quaisquer terceiros com relação directa e interesse comercial ou profissional com a empresa (doravante, "interessados"), independentemente do seu nível hierárquico e da sua localização geográfica ou funcional, como canal confidencial para a comunicação de infracções nas seguintes **matérias**

- Actos que podem constituir uma infracção penal
- Actos que podem constituir uma infracção administrativa
- Condutas que violem os regulamentos internos relativos à prevenção de riscos criminais, nomeadamente o Catálogo de Condutas Proibidas, o Código de Conduta Interno e o Código de Ética dos Fornecedores.
- Factos que podem implicar uma infracção ao direito da União Europeia.

As comunicações efectuadas através do Canal de Denúncias devem referir-se exclusivamente a condutas que possam razoavelmente afectar a manutenção ou o desenvolvimento da relação laboral, comercial ou profissional entre a FI PORTUGAL e os seus colaboradores, fornecedores ou terceiros com quem se relacione directamente, bem como a reputação da FI PORTUGAL, ou que possam ter consequências legais para estes últimos.

Não são objecto do presente canal:

- 1) Queixas que possam estar relacionadas com a vida privada das pessoas acima referidas.
- 2) Reclamações de clientes relativas a aspectos específicos da prestação de serviços da FI PORTUGAL que não estejam relacionados com as matérias acima referidas.
- 3) Conflitos e questões laborais e de gestão de recursos humanos da Empresa, que devem ser canalizados através dos canais normais e do departamento de Transformação e Pessoas.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 4/19                                    |

Excluem-se do âmbito de aplicação do Canal de Denúncias, de acordo com o disposto no n.º 4 do artigo 9.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, os factos que possam enquadrar-se no âmbito das matérias abrangidas pelo canal que sejam conhecidos em razão de uma profissão em que se aplique o dever legal de sigilo profissional. Para o efeito, esclarece-se que apenas se inclui neste âmbito o pessoal que exerça actividade jurídica e apenas no desempenho dessa actividade.

O Canal de Denúncias é um canal independente e não substitui os canais habituais de comunicação da FI PORTUGAL com os seus colaboradores, fornecedores e terceiros com quem tenha uma relação directa de trabalho, comercial ou profissional.

### 3 Competência para a gestão do Canal de Queixas

O Canal de Denúncias será gerido pelo Comité de Ética da FI PORTUGAL, que será responsável pelo sistema para efeitos do disposto no artigo 13.º da Lei nº 93/2021, de 20 de Dezembro. O Comité de Ética delegará num dos seus membros as competências de gestão do sistema interno e de tratamento dos dossiers de investigação. A Comissão de Ética é um órgão colegial interno, na dependência do Órgão de Gestão, a quem foi atribuída a supervisão do Canal de Denúncias. Este órgão será responsável por promover as investigações necessárias e, se for o caso, propor as medidas correctivas, preventivas e de sensibilização adequadas. A composição do Comité de Ética é a seguinte:

- O Director do Serviço de Administração e Finanças
- O Director do Departamento de Transformação e Pessoas
- O director do serviço jurídico.
- Técnico de conformidade regulamentar, a pessoa a quem o Comité de Ética delega a instrução e o tratamento dos processos de investigação. A pessoa designada como instrutor pelo Comité de Ética torna-se automaticamente membro do Comité de Ética.

O Comité de Ética agirá sempre de forma independente e autónoma, no mais absoluto respeito pelo princípio da confidencialidade das comunicações recebidas, das pessoas envolvidas e da documentação eventualmente produzida.

Para efeitos do disposto no artigo 13.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, o responsável pelo Sistema, em quem a Comissão de Ética delega as suas funções, é o Director de Transformação e Pessoas.

### 4 Meios de comunicação

O Canal de Denúncias pode ser acedido através do acesso disponibilizado no próprio site da Empresa.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 5/19                                    |

O conteúdo das comunicações dirigidas ao Comité de Ética da FI PORTUGAL será directa e exclusivamente acessível às pessoas que o Comité de Ética designar especificamente para a gestão do Canal (técnico de compliance), no âmbito das suas funções de controlo interno e compliance.

O canal de comunicação aqui previsto permite que as queixas sejam apresentadas por escrito e de forma confidencial ao longo de todo o processo, tanto para o queixoso como para o acusado, possibilitando uma comunicação bidireccional entre o Comité de Ética e o queixoso, mesmo que este tenha apresentado a queixa de forma anónima, e entre o Comité de Ética e o acusado, caso os seus dados estejam disponíveis para notificação.

## 5 Conteúdo das comunicações

A fim de garantir o rigor da investigação e a confidencialidade no tratamento das comunicações, estas devem conter, no mínimo, e consoante o caso, as seguintes menções

- Nome e apelido
- Relação do interessado com a FI PORTUGAL.
- Correio electrónico, excepto se for anónimo
- Telefone, excepto se for anónimo
- Detalhes da queixa: factos que deseja levar ao conhecimento do Comité de Ética, especificando, na medida do possível, a violação dos regulamentos de que tem conhecimento.
- Data da ocorrência: data em que o facto ocorreu, se aplicável.
- Identificação das testemunhas, se for caso disso: nome e apelido(s) conhecido(s) e pessoa(s) de contacto conhecida(s).
- Identificação da(s) pessoa(s) a quem é atribuído o incumprimento e dados de contacto, se conhecidos.
- Provas: prova dos factos relatados, sempre que possível.

Numa base voluntária, o queixoso pode fornecer a sua identificação, número de telefone ou endereço electrónico. Em casos de assédio, violência ou abuso, é necessário que o queixoso forneça a sua identificação para que a investigação possa ser processada.

**1) Formulário de reclamação:** Os pontos acima referidos serão fornecidos através do **formulário de contacto** que se abre na **ligação para o canal de reclamações que se encontra no sítio Web da empresa.**

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 6/19                                    |

WHISTLEBLOWING CHANNEL

ATTACHMENTS

Tratamiento de datos-canal de den... 143 KB

COMMUNICATION CHANNEL

There are no messages sent between requester and manager

DATA PROTECTION INFORMATION

**PROCESSING OF PERSONAL DATA**

Información básica sobre protección de datos de carácter personal:

Responsable del tratamiento: F. Iniciativas España I más D más I S.L.U. CIF/NIF: B65 100612

Finalidad: Gestionar el canal de denuncias.

Legitimación: Cumplimiento de una obligación legal.

Destinatarios: No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. No se realizarán transferencias internacionales.

Derechos: Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, indicados en la información adicional, que puede ejercer dirigiéndose a la dirección postal del responsable y/o mediante correo electrónico a la dirección

INFORMATION TO COMMUNICATE

**Introduction**

The internal reporting system allows you to report an offence in accordance with L. 2/2023. If you wish, you can make your report anonymously. In this case, you will receive a unique code and a URL once you complete the form. Please save this access so that you can consult the status and resolution of your complaint at any time.

Any person who carries out any action that effectively restricts the rights and guarantees provided for in this law through contracts or agreements at individual or collective level and, in general, any attempt or effective action to hinder the submission of communications or to prevent, frustrate or slow down their monitoring, including the provision of false information or documentation by those required to do so, shall be subject to the corresponding disciplinary procedures and sanctions in accordance with the labour legislation in force at any given time and the applicable collective bargaining agreement.

Relationship with the organization \*

Typology of conduct to be communicated \*

Search for a value...

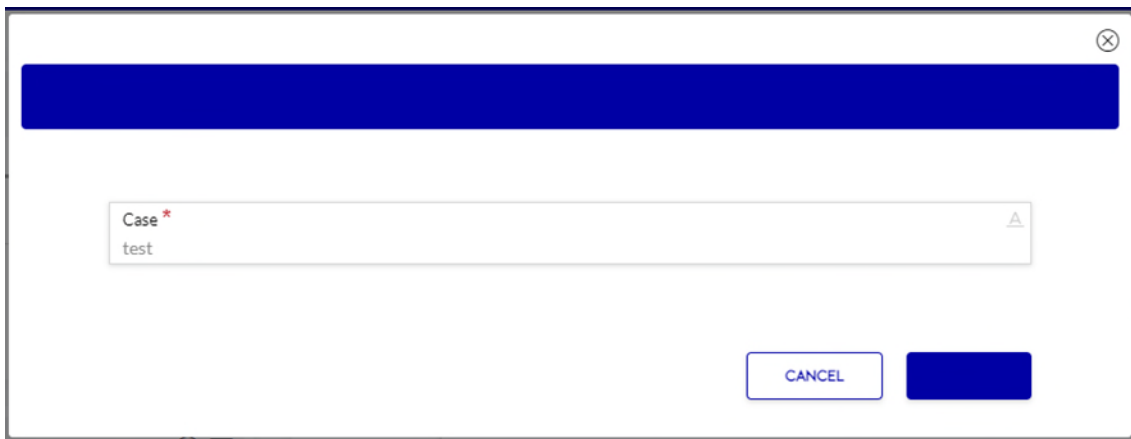
- ☐ Public procurement
- ☐ Financial services, products and markets
- ☐ Money laundering or terrorist financing
- ☐ Safety and conformity of marketed products
- ☐ Transport safety
- ☐ Environmental protection
- ☐ Radiation protection and nuclear safety
- ☐ Food and food safety, animal health and animal welfare

Os titulares dos dados devem fornecer as informações específicas e objectivas necessárias para determinar se o objecto da sua comunicação se enquadra no âmbito do Canal de Denúncias, evitando fornecer dados pessoais que possam revelar a origem étnica ou racial, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, a filiação sindical, os dados biométricos ou os dados relativos à saúde ou à orientação sexual do titular dos dados ou de qualquer outra pessoa singular, a menos que esses dados sejam essenciais para compreender o âmbito da comunicação.

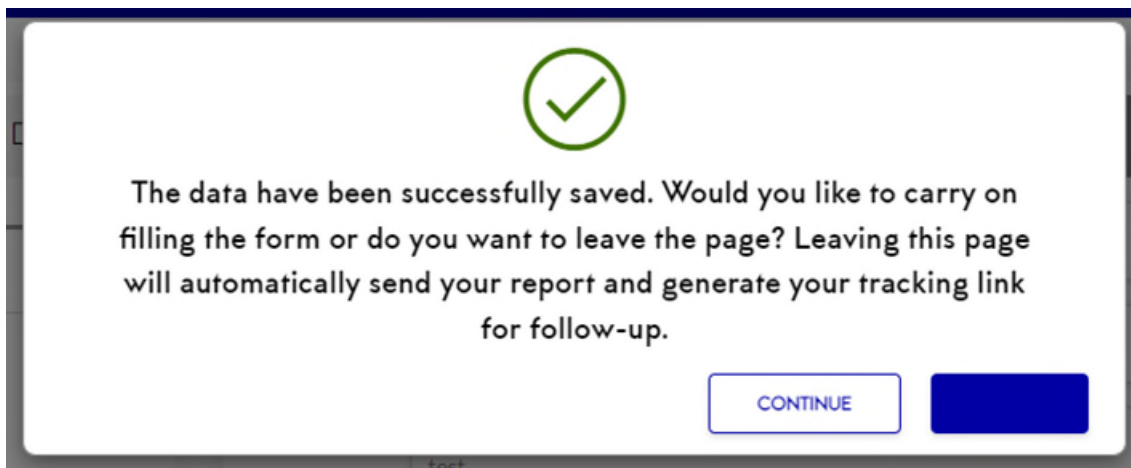
O Comité de Ética gerirá igualmente as comunicações que não contenham a identificação da parte interessada por terem sido efectuadas de forma anónima.

**2. Envio de uma queixa:** Uma vez preenchidos os dados do formulário de queixa, o interessado deve clicar em **GUARDAR** e aparecerá no ecrã uma mensagem para introduzir o **ASSUNTO**. Deve preencher esta secção e, em seguida, clicar em **ACEITAR**.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 7/19                                    |

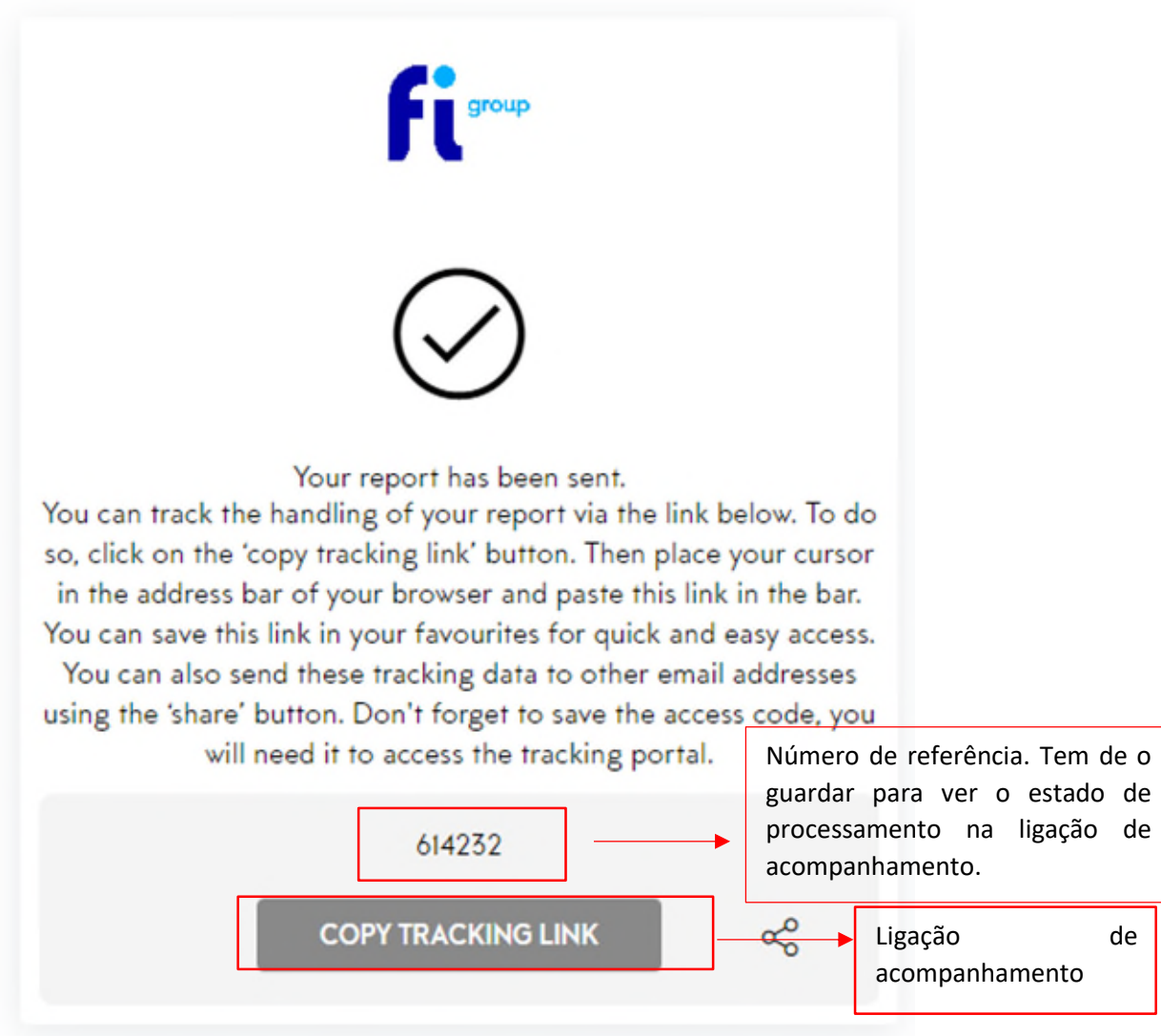


3) Depois de premir **OK**, aparecerá a seguinte mensagem, na qual deverá premir **EXIT**:



4. Ao clicar em **SAIR**, abre-se uma janela que informa que os dados foram enviados correctamente e fornece uma ligação para acompanhar o tratamento da queixa, bem como um número de referência. É extremamente importante que o queixoso guarde esta ligação, pois é a única forma de acompanhar o tratamento da queixa, especialmente se esta for anónima.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 8/19                                    |



**Número de referência.** Tem de o guardar para ver o estado de processamento na ligação de acompanhamento.

**Ligação de acompanhamento**

**É importante copiar a ligação e guardar o código de acesso, para poder voltar a aceder à queixa e saber como está a evoluir, especialmente quando a queixa é feita de forma anónima.**

É possível clicar no item **copiar link de rastreamento** e salvar o URL ou clicar no ícone, caso em que uma nova janela aparecerá para que tanto o link quanto a referência possam ser enviados, garantindo assim o anonimato dos dados do reclamante.

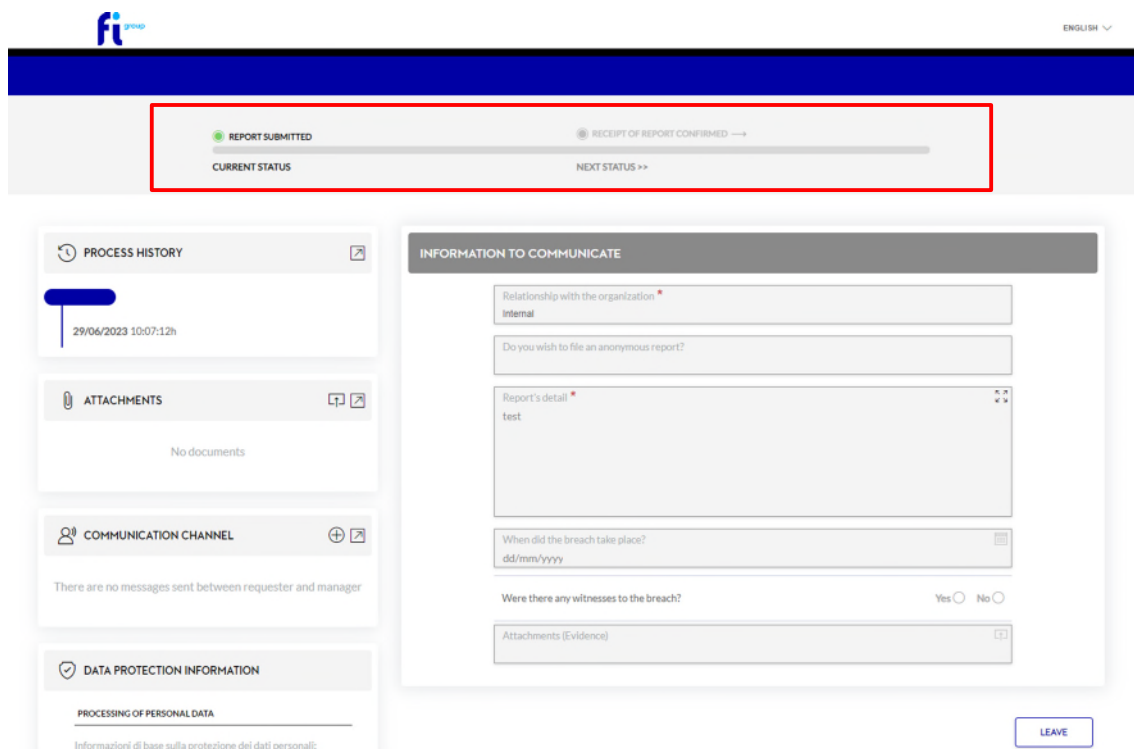
|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 9/19                                    |

**5. Seguimento da queixa:** o queixoso pode, em qualquer altura, clicar na ligação de seguimento e, depois de introduzir a referência, clicar em **continuar**. Nesta altura, aparecerá a seguinte janela na qual deve ser incluída a referência da queixa:



Inserir a referência obtida na etapa anterior

O queixoso voltará a ter acesso ao formulário de queixa e poderá consultar os progressos efectuados relativamente à queixa.



Caso o gestor comunique com o queixoso, as mensagens aparecerão na margem esquerda da página:

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 10/19                                   |

REPORT SUBMITTED  
CURRENT STATUS

RECEIPT OF REPORT CONFIRMED  
NEXT STATUS >>

PROCESS HISTORY

29/06/2023 10:07:12h

ATTACHMENTS

No documents

COMMUNICATION CHANNEL

MANAGER  
29/06/2023 10:13:27  
Good morning,  
We need some more information please.  
Please provide it to us within 10 days.  
Regards,

INFORMATION TO COMMUNICATE

Relationship with the organization \*

Internal

Do you wish to file an anonymous report?

Report's detail \*

test

When did the breach take place?

dd/mm/yyyy

Were there any witnesses to the breach?

Yes ☐ No ☐

Attachments (Evidence)

LEAVE

Por último, no caso de o responsável pela queixa comunicar com o queixoso, será enviado um alerta para o endereço electrónico do queixoso. Se o endereço electrónico do queixoso não tiver sido fornecido, este pode consultar as comunicações na própria **ligação de acompanhamento**.

A resolução será enviada como anexo, que pode ser descarregado clicando em anexos na margem esquerda:

COMMUNICATION
PREVIOUS STATUS

RECEIPT OF REPORT CONFIRMED  
CURRENT STATUS

REPORT VALIDATION  
REPORT NOT VALID  
NEXT STATUS >>

PROCESS HISTORY

29/06/2023 10:18:05h  
29/06/2023 10:17:10h  
Read more

ATTACHMENTS

resolution test.docx
29/06/2023
29 KB

COMMUNICATION CHANNEL

INFORMATION TO COMMUNICATE

Relationship with the organization \*

Internal

Do you wish to file an anonymous report?

Report's detail \*

test

When did the breach take place?

dd/mm/yyyy

Were there any witnesses to the breach?

Yes ☐ No ☐

Attachments (Evidence)

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 11/19                                   |

## 6 Tratamento e investigação das comunicações

### 6.1 Recepção e admissão de comunicações

As comunicações efectuadas através do Canal de Denúncias serão recebidas pelo Comité de Ética através da plataforma do Canal de Denúncias.

Uma vez gerada a queixa, o queixoso receberá os dados necessários para acompanhar o estado de tratamento da queixa, que podem ser consultados:

- Se a denúncia for anónima: através da mesma plataforma em que a denúncia foi feita, através da **ligação de rastreio** e introduzindo o código de denúncia que foi gerado (ver secção 5 acima).
- Se foram fornecidos dados: será enviado um alerta por correio electrónico para o endereço de correio electrónico, indicando os comentários e as comunicações feitas pelo autor da comunicação.

O Comité de Ética receberá e gerirá as queixas através da plataforma de gestão do Canal de Queixas. Uma vez recebida a queixa, será gerado um aviso de recepção num prazo não superior a 7 dias úteis, do qual será informado através de um alerta por correio electrónico ou, no caso de uma queixa anónima, poderá ser consultado através da ligação de acompanhamento que lhe foi fornecida aquando da apresentação da queixa.

O Comité de Ética verificará, em primeiro lugar, se a comunicação se enquadra no âmbito de aplicação do Canal e se é fundamentada, caso em que abrirá o processo correspondente.

Caso contrário, se a comunicação não se enquadrar no âmbito de aplicação do Canal de Denúncias, ou não for devidamente fundamentada, será ordenado o seu encerramento imediato, sendo o autor da denúncia informado desse facto através do Canal de Denúncias.

São consideradas infundadas todas as queixas que não sejam acompanhadas dos elementos de prova mínimos exigidos ou dos elementos de prova prima facie dos factos e para as quais não seja possível obter qualquer prova, bem como as que sejam manifestamente falsas.

O prazo para comunicar o arquivamento da queixa não pode ser superior a 3 meses a contar da entrega do aviso de recepção ao queixoso.

Solicita-se a todas as pessoas incluídas no âmbito de aplicação do presente procedimento que façam **uma utilização responsável do** canal de reclamações, abstendo-se de o utilizar para assuntos que não sejam o seu objectivo.

### 6.2 Abertura do ficheiro

Se, após a análise dos factos contidos na Comunicação, o Comité de Ética considerar que existem indícios razoáveis da existência de infracções, aceitará abrir um processo e dar início à investigação interna correspondente.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 12/19                                   |

Paralelamente à abertura do processo e ao início da investigação pelo Comité de Ética, este pode tomar medidas urgentes adicionais para evitar riscos na condução da investigação ou que sejam necessárias para proteger a pessoa em causa.

### 6.3 Inquérito interno

No decurso da investigação, o Comité de Ética pode solicitar a qualquer serviço as informações e a documentação que considere adequadas, tendo em conta, em cada caso, a relevância e a natureza dos factos comunicados.

O investigador pode proceder a todas as investigações consideradas necessárias à luz de cada caso individual, a fim de estabelecer a plausibilidade dos factos comunicados.

Nestes processos, o investigador pode contactar o queixoso para solicitar mais provas e dados sobre os factos relatados, ou esclarecimentos sobre os factos, se tal for estritamente necessário para prosseguir o processo. Estas comunicações serão feitas através do Canal de Denúncias e o denunciante será alertado para as mesmas por correio electrónico, caso não tenha feito uma denúncia anónima. Caso contrário, será necessário aceder através da **ligação de localização**.

O pedido de cooperação do autor da denúncia só deve ser feito nos casos em que seja estritamente necessário para a prossecução do inquérito.

Se o processo não puder continuar sem a cooperação do queixoso, será encerrado se tiver decorrido um período de 3 meses desde que foram solicitadas informações ao queixoso. Neste caso, a comunicação correspondente será enviada ao queixoso.

Quando a comunicação revelar infracções particularmente graves ou quando as circunstâncias do caso o exigirem, o Comité de Ética tomará as medidas adequadas para garantir sempre a objectividade da investigação.

Se a comunicação envolver directa ou indirectamente qualquer um dos membros do Comité de Ética, este deve abster-se de participar na investigação e resolução da mesma. Se, após a investigação, algum dos membros do Comité de Ética estiver directa ou indirectamente envolvido, deve abster-se de participar na resolução da comunicação e informar o Órgão de Conformidade.

Sem prejuízo do que precede, o Comité de Ética pode externalizar a investigação nos casos em que tal se revele adequado, tendo em conta a natureza, a gravidade e a complexidade da comunicação.

### 6.4 Informação e audição

As pessoas cuja conduta tenha sido identificada como alegadamente irregular na Comunicação serão informadas pelo Comité de Ética dessa circunstância e do tratamento dos seus dados, **no tempo e na forma considerados adequados para garantir o bom desenrolar da investigação**.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 13/19                                   |

A partir desse momento, essas pessoas adquirem o estatuto de partes interessadas e podem apresentar os argumentos, alegações e provas adequados aos seus direitos em qualquer momento antes da adopção da decisão que põe termo ao procedimento.

Se o arguido não puder ser contactado, será impossível realizar a audiência.

### 6.5 Encerramento extraordinário do inquérito sobre a prática de uma infracção

No caso de os factos comunicados poderem constituir um crime, o órgão de conformidade será notificado para que informe o órgão de direcção da entidade e proceda à comunicação dos factos ao Ministério Público ou à Procuradoria Europeia (conforme o caso), encerrando a investigação interna a partir desse momento. Nestes casos, devido ao potencial risco de destruição de provas, a **audição do arguido será omitida para protecção de um interesse jurídico superior, podendo o arguido apresentar perante as autoridades as alegações que considere adequadas.**

### 6.6 Encerramento normal do inquérito: Conclusões e resolução do inquérito

Após a investigação e uma vez concluída a audição, se esta tiver tido lugar, o Comité de Ética elaborará a correspondente proposta de resolução, que deverá conter

- Descrição da investigação efectuada
- Factos apurados no inquérito
- Conclusões, nas quais pode ser feita uma declaração:
  - o A existência de incumprimento, caso em que podem ser tomadas as seguintes medidas:
    - Proposta de medidas para reparar os danos e corrigir a situação, bem como de prevenção para o futuro.
    - Proposta, se for caso disso, de medidas disciplinares, que podem ir da advertência ao despedimento, consoante a infracção seja leve, grave ou muito grave, em conformidade com o procedimento disciplinar do sistema de prevenção de riscos penais.

Neste caso, as conclusões alcançadas pelo Comité de Ética serão submetidas ao Órgão de Conformidade para ratificação ou modificação, se necessário, para serem submetidas à Direcção Geral ou ao Órgão Directivo da entidade, **que tomará a decisão final.**

Uma vez realizado o acima exposto, se for o caso, o reclamante será notificado através da plataforma do Canal de Reclamações. O reclamante será igualmente notificado da decisão final adoptada, através da própria plataforma do Canal da Queixa, bem como de qualquer outro meio de comunicação (correio electrónico ou postal) que garanta a recepção da decisão.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 14/19                                   |

A decisão final será transmitida, se for caso disso, ao serviço competente para que este adopte e aplique as medidas de correcção pertinentes, que serão comunicadas ao Comité de Ética.

Qualquer acção disciplinar deve ser autorizada pelo órgão de direcção.

- O arquivamento do processo, caso se verifique que não houve infracção. Neste último caso, a proposta de resolução do Comité de Ética não necessita de ser confirmada pelo Órgão de Fiscalização ou pela Direcção Geral.

Como garantia da confidencialidade do procedimento, o Comité de Ética apenas comunicará o conteúdo da deliberação e o tipo de medidas eventualmente estabelecidas às partes interessadas e, se for caso disso, ao departamento ou área correspondente. Quando for oportuna a adopção de medidas disciplinares, o departamento de Transformação e Pessoas será informado para o planeamento e execução das mesmas.

## 7 Preservação, guarda e arquivo da informação

Nos termos do artigo 20.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, deve ser mantido um livro de registo das informações recebidas e dos inquéritos internos a que deram origem, garantindo os requisitos de confidencialidade da referida lei.

Este registo não é público e só mediante pedido fundamentado da autoridade judiciária competente, através de despacho, no âmbito de um processo judicial e sob o seu controlo, pode ser concedido o acesso à totalidade ou a parte do seu conteúdo.

O Comité de Ética manterá um registo actualizado de todas as comunicações recebidas, em conformidade com as regras que se seguem:

- Todas as comunicações serão registadas para efeitos de registo da sua recepção e tratamento, com excepção dos dados pessoais, que serão tratados da seguinte forma:
  - Queixa que não faz parte do objecto do canal: supressão dos dados pessoais do ficheiro de queixa.
  - Queixa que se enquadre no âmbito do canal: os dados pessoais tratados serão conservados apenas durante o tempo necessário para decidir se é necessário abrir um inquérito interno:
    - Falsa comunicação: supressão dos dados, excepto se a falsa comunicação constituir uma infracção penal, caso em que os dados podem ser arquivados durante o tempo necessário para o processo judicial. A regra geral é que os dados pessoais não serão inscritos no registo.
    - Comunicação da verdade: os dados pessoais serão conservados durante o tempo necessário para decidir se deve ser iniciada uma investigação

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 15/19                                   |

sobre os factos comunicados e nunca por um período superior a 10 anos.

- Queixa encerrada devido à impossibilidade de efectuar uma investigação: os dados pessoais serão tornados anónimos.

O referido registo, bem como o tratamento efectuado pelos intervenientes no tratamento das comunicações através do Canal de Denúncias, cumprirá as medidas técnicas e organizativas adequadas para garantir um nível de segurança dos dados pessoais adequado ao risco e, se for caso disso, as previstas na regulamentação aplicável em matéria de protecção de dados.

As informações contidas no registo devem ser mantidas permanentemente actualizadas e incluir os seguintes dados:

- Data de recepção da comunicação.
- Meio pelo qual a comunicação foi recebida.
- Dados das pessoas em causa, excepto quando se tratar da sua anonimização.
- Síntese da natureza da comunicação
- Resumo dos factos
- Datas de informação das partes interessadas
- Documentação
- Estado da investigação

Os dados pessoais obtidos no âmbito do inquérito interno são apagados quando deixarem de ser necessários e pertinentes e, em qualquer caso, sempre que a comunicação tenha sido arquivada, antes ou depois do inquérito, excepto se a infracção comunicada constituir uma infracção penal, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 19.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro.

## 8 Garantias e medidas de protecção

### 8.1 Confidencialidade

A FI PORTUGAL garantirá a máxima confidencialidade das Comunicações recebidas através do Canal de Denúncias, bem como a identidade do interessado.

Todas as pessoas que, desde que seja estritamente necessário para a boa gestão da comunicação, tenham conhecimento da mesma, são obrigadas a manter rigorosamente a confidencialidade das comunicações em todos os seus fins, incluindo os dados dos interessados no processo e de qualquer parte que intervenha no mesmo.

Esta obrigação de confidencialidade não se aplica quando for necessário divulgar ou disponibilizar informações e/ou documentação relacionadas com as acções do Comité de Ética, incluindo a identidade das pessoas envolvidas, a pedido da autoridade judicial ou administrativa competente.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 16/19                                   |

## 8.2 Garantia de indemnização e presunção de inocência

É estritamente proibido retaliar contra qualquer pessoa que, de boa-fé, leve ao conhecimento da FI PORTUGAL, através do Canal de Denúncias, violações ao Código de Ética, ao Código de Conduta ou a qualquer outro regulamento da FI PORTUGAL, ou que tenham consequências legais para a empresa. Caso o Comité de Ética confirme que um stakeholder, agindo de boa-fé, foi alvo de uma medida punitiva ou retaliatória, os autores ou responsáveis serão objeto de investigação.

A FI PORTUGAL assegurará uma protecção adequada da vida privada e dos dados pessoais, bem como a preservação da honra, a presunção de inocência e o direito de defesa, nomeadamente nos casos de comunicações infundadas, falsas ou de má fé, contra as quais serão tomadas as medidas disciplinares adequadas.

## 8.3 Direito a ser ouvido

É garantido o direito de audiência às pessoas envolvidas nos factos relatados nas comunicações efectuadas através do Canal de Denúncias, as quais poderão apresentar argumentos, alegações e provas que se mostrem adequadas aos seus direitos, com as limitações estabelecidas na lei, salvo nos casos em que a realização do referido procedimento possa dificultar a realização da investigação criminal pelas autoridades competentes.

## 8.4 Transparência na utilização dos dados pessoais

A FI PORTUGAL garante a aplicação do princípio da transparência relativamente à utilização de dados pessoais no Canal de Denúncias, através da informação prestada aos titulares dos dados no Anexo I - Informação sobre a utilização de dados pessoais dos titulares dos dados.

# 9 Comunicação do procedimento

Este procedimento estará disponível na intranet dos trabalhadores e uma versão simplificada no sítio Web da empresa para todas as partes interessadas. O procedimento será objecto de acções de comunicação, formação e sensibilização adequadas para garantir a sua correcta compreensão e aplicação.

# 10 Actualização e revisão do procedimento

O procedimento será revisto e actualizado sempre que necessário, de forma a adaptá-lo às alterações que possam surgir no modelo de negócio ou no contexto em que a FI PORTUGAL opera, garantindo sempre a sua efectiva implementação.

# 11 Aprovação e divulgação

O órgão de direcção disporá dos meios adequados para a divulgação, formação e aplicação deste procedimento na FI PORTUGAL.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 17/19                                   |

## ANEXO I - INFORMAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DAS PESSOAS EM CAUSA

### 1) Responsáveis conjuntos pelo tratamento dos dados e contactos do responsável pela protecção de dados

De acordo com os regulamentos de protecção de dados pessoais, serão considerados responsáveis pelo tratamento dos dados:

- (i) FI PORTUGAL como empresa que tem uma relação directa de trabalho, comercial ou profissional com os Stakeholders;

As partes interessadas podem contactar o responsável global pela protecção de dados do FI GROUP em: [privacy@fi-group.com](mailto:privacy@fi-group.com).

### 2. Categorias de dados pessoais

As seguintes categorias de informações podem ser recolhidas no âmbito de uma comunicação:

- Dados de identificação, tais como nome e apelido, dados de contacto e dados relativos ao estatuto de empregado, tais como cargo ou número de empregado, das partes interessadas.
- Relação com a FI PORTUGAL.
- Não conformidade comunicada.
- Documentação comprovativa do alegado incumprimento.

### 3. Finalidades e bases jurídicas do tratamento

Os dados serão tratados com a finalidade de detetar, investigar e avaliar judicialmente suspeitas de incumprimento das obrigações laborais, comerciais ou profissionais nos termos do respetivo contrato, incluindo o incumprimento do Código de Ética, do Código de Conduta e de qualquer outro regulamento interno da FI PORTUGAL.

Os factos ou acções comunicados devem necessariamente ter uma ligação efectiva com a relação laboral, comercial ou profissional que vincula os interessados à FI PORTUGAL.

Da mesma forma, o tratamento dos dados pessoais fornecidos na Comunicação é estabelecido no âmbito da relação laboral, comercial ou profissional com a FI PORTUGAL, com quem foi assinado o correspondente contrato de trabalho, acordo comercial ou profissional.

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 18/19                                   |

Assim, o fundamento de legitimidade para o tratamento de dados pessoais será, em alguns casos, a existência de um interesse público em prevenir e actuar contra as violações da legislação aplicável e, noutros casos, a relação contratual ou o interesse legítimo que a FI PORTUGAL tem em prosseguir e prevenir acções que contrariem as referidas políticas da FI PORTUGAL.

#### 4. Dados dos queixosos

Da mesma forma, em conformidade com a regulamentação em vigor, as Partes Interessadas serão informadas da infracção de que são acusadas, dos serviços e terceiros a quem essas informações podem ser transferidas e da forma de exercer os seus direitos relativamente aos seus dados pessoais, em conformidade com a regulamentação em matéria de protecção de dados. Em qualquer caso, o exercício do direito de acesso das pessoas em causa será limitado aos seus próprios dados pessoais.

Em qualquer caso, o prazo para informar as partes interessadas não pode exceder um (1) mês a contar da recepção da comunicação, desde que tal não impeça a investigação adequada dos factos comunicados ou que as circunstâncias que rodeiam a comunicação não o permitam, caso em que a informação pode ser adiada até que o risco desapareça.

#### 5. Período de conservação

Os dados pessoais recolhidos através do Canal de Ética serão conservados em conformidade com as disposições da legislação aplicável, tal como descrito no ponto 7 do presente procedimento.

#### 6. Destinatários dos dados pessoais

Para cumprir as finalidades de tratamento acima referidas, a FI PORTUGAL facultará o acesso aos dados pessoais a (i) prestadores de serviços, tais como consultores e colaboradores externos que prestem apoio na gestão ou, consoante o caso, na investigação das Comunicações recebidas através do Canal de Ética, e (ii) potencialmente, caso seja necessário tomar medidas em resultado da investigação, às áreas/departamentos/entidades da FI PORTUGAL relevantes para a investigação e eventuais medidas a tomar relativamente à conduta comunicada em causa.

Do mesmo modo, os dados podem ser transmitidos aos juízes e tribunais, ao Ministério Público ou às administrações públicas competentes em resultado da investigação que possa ser iniciada.

#### 7. Direitos

Por outro lado, a Parte Interessada é informada de que, nas condições estabelecidas na regulamentação aplicável, pode exercer os seguintes direitos

|                                                                                   |                                                |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMENTO                                   | Código: PT-SGCP-PR-V01-29052023-Canal de Queixas |
|                                                                                   | PROCEDIMENTO DE GESTÃO DO CANAL DE RECLAMAÇÕES | Páginas: 19/19                                   |

- **Direito de acesso:** tem o direito de solicitar à FI PORTUGAL que confirme se está a tratar os seus dados pessoais e, em caso afirmativo, de solicitar o acesso aos mesmos. Os dados de acesso incluem - entre outros - as finalidades do tratamento, as categorias de dados pessoais em causa e os destinatários ou categorias de destinatários a quem os dados pessoais foram ou serão divulgados. O utilizador pode obter uma cópia dos dados pessoais que estão a ser tratados.

- **Direito de rectificação:** O utilizador tem o direito de solicitar à FI PORTUGAL a rectificação de dados pessoais incorrectos ou incompletos.

- **Direito ao apagamento (direito a ser esquecido):** O utilizador tem o direito de solicitar à FI PORTUGAL que apague os seus dados pessoais.

- **Direito à limitação do tratamento:** Tem o direito de solicitar a limitação do tratamento dos seus dados pessoais, embora a FI PORTUGAL efectue uma análise caso a caso para determinar se este direito pode ou não ser exercido.

- **Direito de oposição:** Se estiverem reunidas determinadas circunstâncias, o utilizador tem o direito de se opor ao tratamento dos seus dados pessoais.

Os Correspondentes acordaram que os Titulares dos Dados podem exercer os seus direitos enviando um correio ordinário para a morada Rua da Alfândega, n.º 108 - 1.º Esq., 1100-016 Lisboa, ao cuidado do DPO do FI GROUP, anexando uma cópia do seu bilhete de identidade ou documento equivalente. Ou através do envio de um e-mail para o seguinte endereço: [rgpd@fi-group.com](mailto:rgpd@fi-group.com).

Estes direitos podem também ser exercidos através do preenchimento de um [formulário](#) no sítio Web.

Têm igualmente o direito de apresentar uma queixa à autoridade competente em matéria de protecção de dados em cada caso.