

1. OBJETIVO

A Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, veio estabelecer o regime geral de proteção de denunciante, transpondo a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas singulares que denunciem violações da legislação aplicável, determinando um conjunto de obrigações impostas ao empregador nesta matéria, nomeadamente a obrigação de implementar um canal interno de denúncias para a superreção e acompanhamento das referidas denúncias.

A este respeito, a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, identifica e regula o que deve ser entendido como infração, o que deve ser objeto de denúncia sobre as referidas infrações, os canais a utilizar, o cumprimento desta obrigação e proteção que as empresas estão obrigadas a implementar e garantir, bem como os critérios e prazos que devem ser observados.

Uma vez que o tratamento de denúncias envolve a recolha e tratamento de dados pessoais, aplica-se a legislação relevante em matéria de proteção de dados, nomeadamente o Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados - e que revoga a Diretiva 95/46/CE - e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto (de ora em diante designados conjuntamente por "**RGPD**").

2. ÂMBITO

O objetivo deste procedimento (doravante designado por "**Sistema de Whistleblowing**", "**Procedimento de Denúncia de Irregularidades**" ou "**Procedimento**") é descrever e regular o sistema de reporte de irregularidades implementado pela CREALIS TOP CLOSURES LDA. (de ora em diante também designada por "**Empresa**"), fornecendo as indicações adequadas para os denunciante efetuarem uma denúncia e descrevendo o processo de acompanhamento dos mesmos.

Em particular, o presente documento:

- i. Define o âmbito do sistema de reporte;
- ii. Identifica as pessoas que podem apresentar denúncias;
- iii. Define o âmbito dos comportamentos, acontecimentos ou ações que podem ser objeto de uma denúncia;
- iv. Identifica os canais através dos quais as denúncias podem ser efetuadas;
- v. Identifica e prescreve os princípios e regras gerais que regem o procedimento de denúncia, incluindo as salvaguardas para o denunciante e para os denunciados, bem como as consequências de eventuais abusos na utilização dos canais estabelecidos;
- vi. Define o procedimento de denúncia de irregularidades nas suas várias fases, identificando funções, responsabilidades e métodos de funcionamento.

O documento informa ainda sobre as condições e modalidades de acesso à denúncia externa e à divulgação pública (especificando as respetivas condições e limites de acesso, nos termos e para os efeitos do artigo 7.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro) e informa sobre a possibilidade de apresentação de denúncias às autoridades judiciais (ver secção 6.8).

O procedimento de denúncia aplica-se às pessoas em causa na sua qualidade de denunciante e de pessoas denunciadas, tal como definido abaixo, bem como às pessoas e entidades identificadas pela Empresa e envolvidas na receção e acompanhamento das denúncias recebidas.

3. RESPONSABILIDADES

Este procedimento é da responsabilidade da Direção Geral e da Direção Financeira.

A Direção de Recursos Humanos é responsável por manter um fluxo contínuo de informação sobre este procedimento, nomeadamente, e pelo menos 1 vez por ano, fazer sessões de esclarecimento e de informação.

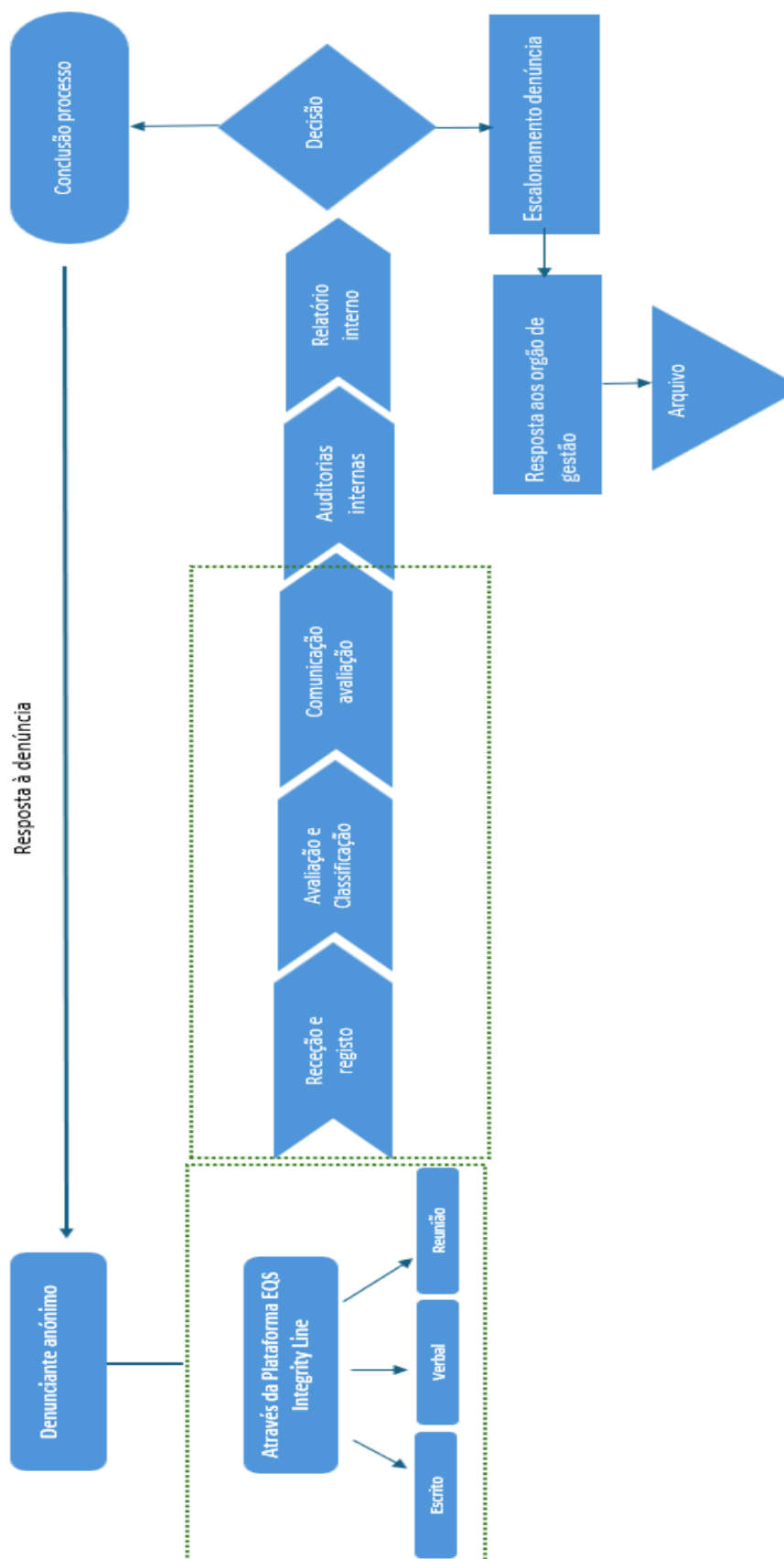
É da responsabilidade de todas as chefias sensibilizar para o uso desta ferramenta caso seja necessário.

	PROCEDIMENTO CANAL DE DENÚNCIAS	PRD-01-003.00	
		Data: 24/06/2025	Página 2 de 17

4. DEFINIÇÕES

5. Termo utilizado	Descrição
Infração	Abrange quaisquer condutas, atos ou omissões que violam o quadro legal aplicável e que são prejudiciais para a integridade da Empresa ou para o interesse público, de que o Denunciante teve conhecimento no âmbito da sua atividade profissional (conforme descrito abaixo) e que podem ser rastreados até às situações descritas na secção 6.2. "Objeto da denúncia – Infrações" deste procedimento.
Empresa	Refere-se à CREALIS TOP CLOSURES LDA.
RGPD	Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE.
Atividade profissional	Atividades laborais ou profissionais, presentes ou passadas, exercidas no âmbito das relações referidas no n.º 2 do artigo 5.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, através das quais, independentemente da natureza dessa atividade e do setor em que é exercida, uma pessoa adquire informações sobre infrações e no âmbito das quais pode correr o risco de represálias em caso de divulgação às autoridades competentes.
Denúncias	A comunicação escrita ou verbal de informações sobre a infração, através de um dos canais de comunicação previstos. A denúncia deve ter a forma e o conteúdo mínimos definidos na secção 6.2.1 "Forma e conteúdo mínimo da denúncia interna" do presente procedimento.
Entidade Responsável	Os indivíduos ou entidades designadas para receber e dar seguimento às denúncias, nos termos do n.º 2 do artigo 9.º da Lei 93/2021, de 20 de dezembro, também identificados na Secção 6.4. "Processo de tratamento das denúncias internas", infra.
Denunciado	A pessoa singular ou coletiva mencionada na denúncia como a pessoa a quem é imputada a infração (tal como melhor definida na Secção 6.1. "Denunciantes" do presente procedimento) ou que está de outra forma implicada na infração.
Plataforma de Whistleblowing	Plataforma de denúncia de irregularidades "EQS Integrity Line"
Denunciante	A pessoa singular que faz a denúncia (tal como definida na Secção 6.1. "Denunciantes" do presente procedimento).

5. DIAGRAMA DE FLUXO



6. METODOLOGIA

6.1. DENUNCIANTES

Consideram-se denunciante todos os colaboradores da Empresa com contrato de trabalho, sem termo ou a termo, a tempo inteiro ou a tempo parcial, incluindo trabalho intermitente, contrato de estágio, bem como os trabalhadores ocasionais; todos os trabalhadores independentes que prestem serviços à Empresa; estagiários, voluntários e trainees da Empresa; indivíduos com funções de administração, gestão, controlo, supervisão e representação (incluindo de facto) da Empresa, acionistas, bem como colaboradores de entidades que forneçam bens ou serviços ou realizem trabalhos a favor de terceiros, freelancers e consultores, que exerçam a sua atividade na Empresa.

Consideram-se também denunciante pessoas (i) cuja relação jurídica com a Empresa ainda não tenha começado, se a informação sobre infrações tiver sido obtida durante o processo de recrutamento ou noutras fases pré-contratuais; (ii) durante o período de estágio; (iii) após a cessação da relação, se a informação sobre infrações tiver sido obtida no decurso da relação.

O facto de a denúncia de uma infração se basear em informações obtidas no âmbito de uma relação profissional entretanto terminada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional estabelecida ou não estabelecida, não impede que um indivíduo seja considerado denunciante.

6.2. OBJETO DA DENÚNCIA - INFRAÇÕES

Os atos ou omissões lesivas da integridade da Empresa, do interesse público e/ou do quadro legal de que o Denunciante tenha tido conhecimento no exercício da sua atividade profissional são consideradas infrações enquadráveis no âmbito do presente procedimento, nomeadamente:

- i. Atos ou omissões contrários às normas constantes dos atos da União Europeia referidos no Anexo II da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, às normas nacionais que aplicam, transpõem ou cumprem esses atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos que os apliquem ou transponham, no que respeita aos seguintes domínios: contratos públicos; 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 e saúde e bem-estar de animais; saúde pública; proteção dos consumidores; privacidade e proteção dos dados pessoais e segurança das redes e dos sistemas de informação;
- ii. Atos ou omissões contrários e prejudiciais aos interesses financeiros da União Europeia, tal como referido no artigo 325.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE). Por exemplo, fraude e corrupção, bem como qualquer outra atividade ilegal lesiva dos interesses financeiros da União Europeia;
- iii. Atos ou omissões contrárias às regras do mercado interno, tal como referido no artigo 26.º, n.º 2 do TFUE, incluindo as regras em matéria de concorrência e de auxílios estatais, bem como as regras relativas ao imposto sobre as sociedades (por exemplo, infrações em matéria de concorrência e de auxílios estatais);
- iv. 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 económica e financeira organizada.

A denúncia deve fazer referência a:

- Infrações cometidas ou suscetíveis de terem sido cometidas com base em suspeitas bem fundamentadas e pormenorizadas;
- Infrações que ainda não foram cometidas, mas que o Denunciante acredita que poderão vir a ser cometidas, com base em suspeitas bem fundamentadas e pormenorizadas;
- Conduta destinada a dissimular as infrações acima referidas.

Estão excluídos do conceito de infração os seguintes elementos:

- Reclamações ou pedidos que não se enquadrem no âmbito acima referido;
- Denúncias relacionadas com a defesa e a segurança nacional; exceto se o ato ou omissão for contrário às regras de adjudicação de contratos constantes das diretivas e regulamentos

da União Europeia e dos atos de execução referidos na parte I.A do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 ou se for contrário ao propósito dessas regras.

- Informações manifestamente infundadas, informações que já são do domínio público e informações obtidas apenas com base em indiscrições ou rumores pouco fiáveis (os chamados "boatos").
- Infrações abrangidas pelos regimes de proteção dos denunciantes previstos nos atos sectoriais específicos da União Europeia referidos na parte II do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, ou nos atos legislativos que aplicam, transpõem ou dão cumprimento a esses atos, e em todos os casos não previstos nesses atos, ou sempre que tal se revele mais favorável ao Denunciante, são aplicáveis as disposições do presente procedimento¹.

Exemplos de factos e comportamentos que podem ser comunicados

Para facilitar a identificação dos factos que podem ser objeto de denúncia e a título meramente exemplificativo, apresenta-se abaixo uma lista, não exaustiva, de condutas/comportamentos que podem ser considerados infrações nos termos do presente procedimento:

- Prometer ou dar uma quantia em dinheiro ou conceder outros benefícios (presentes, hospitalidade, almoços, jantares, etc., que não são permitidos pelos procedimentos da Empresa) a um funcionário público ou a um indivíduo responsável por um serviço público em troca do desempenho das suas funções ou da prática de um ato contrário às suas funções oficiais (por exemplo, facilitar um caso);
- Adulteração de documentos, manipulação ou falsificação de registos comerciais ou de documentos oficiais, a fim de obter uma vantagem ilícita ou enganar as autoridades competentes;
- Comportamentos destinados a obstruir as atividades de controlo das autoridades de supervisão (por exemplo, omissão de documentação, apresentação de informações falsas ou enganosas);
- A promessa ou entrega de uma quantia em dinheiro ou a concessão de outros benefícios (presentes de valor modesto, hospitalidade, almoços, jantares, etc., não permitidos pelos procedimentos da empresa) com o objetivo de subornar fornecedores ou clientes;
- Acordos com fornecedores ou consultores para dar a impressão de que foram prestados serviços inexistentes;
- Violação da proteção dos dados pessoais ao recolher, armazenar ou tratar os dados pessoais dos clientes sem o seu consentimento explícito ou sem tomar medidas de segurança adequadas para proteger esses dados contra o acesso não autorizado;
- Implementação de um sistema informático concebido para contornar as regras europeias relativas à proteção dos dados pessoais e à segurança das redes e dos sistemas de informação no que respeita aos dados recolhidos sem o consentimento explícito dos responsáveis pelo tratamento dos dados e à transferência desses dados para países terceiros que não garantem um nível adequado de proteção dos dados.

6.2.1 Forma e conteúdo mínimo da denúncia interna

É necessário que a denúncia seja o mais circunstancial possível e forneça o maior número possível de elementos que permitam o seu tratamento e acompanhamento adequados.

Para o efeito, a denúncia deve conter os seguintes **elementos essenciais**:

- Objeto:** descrição clara da infração, indicando as circunstâncias de tempo e de lugar em que os factos comunicados foram cometidos;
- Denunciado e outras pessoas envolvidas:** generalidades e/ou qualquer elemento (como função/cargo na empresa) que permita uma fácil identificação dos alegados infratores e/ou de outras pessoas eventualmente envolvidas.

O Denunciante pode também indicar os seguintes **elementos adicionais** na denúncia:

- A sua **identificação** - a identificação é um elemento adicional, uma vez que a denúncia pode ser feita de forma anónima, ou seja, sem que seja possível identificar quem é o denunciante, desde que contenha os elementos essenciais acima referidos;
- **Qualquer documentação** que possa confirmar ou fundamentar melhor a infração;
- **Quaisquer outras informações** que possam facilitar a recolha de provas sobre a infração comunicada.

A denúncia NÃO deve ser insultuosa ou conter ofensas pessoais. A utilização de tais expressões pode levar a Entidade Responsável a tomar as medidas adequadas, o que pode implicar a denúncia dos referidos comportamentos ao superior hierárquico com competência disciplinar, aos organismos e/ou autoridades competentes. Serão tomadas medidas disciplinares contra qualquer colaborador que não cumpra as regras acima referidas.

6.3. CANAIS INTERNOS DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

A Empresa criou os seguintes canais internos de denúncia (que permitem que as denúncias sejam apresentadas por escrito e/ou verbalmente):

6.3.1 Denúncias por escrito e através da Plataforma EQS Integrity Line

A Empresa adotou a plataforma de denúncia de irregularidades *EQS Integrity Line* (de ora em diante designada por "Plataforma WB"), que é fornecida por um prestador de serviços externo e especializado e que se destina a receber todas as denúncias recebidas ao abrigo do presente procedimento.

A Plataforma WB está estruturada de forma a garantir que:

- Durante o Procedimento, as informações adquiridas respeitam os princípios da proteção dos dados pessoais e da máxima confidencialidade. Tal é conseguido através da adoção de técnicas de encriptação e da aplicação de medidas de segurança definidas, avaliadas e aplicadas também à luz de uma avaliação de impacto nos termos do artigo 35.º do RGPD, realizada antes do tratamento;
- Apenas a Entidade Responsável e as pessoas envolvidas no acompanhamento da denúncia, que tenham sido previamente autorizadas pela Empresa a processar os dados pessoais, têm acesso às informações relevantes;
- Permitir que as denúncias sejam efetuadas 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A Plataforma WB pode ser acedida diretamente através da ligação <https://crealisgroup.integrityline.com/>.

Ao iniciar a sessão na Plataforma WB, o Denunciante encontrará todas as instruções necessárias para apresentar a sua denúncia.

Antes de submeter uma denúncia, a Plataforma WB solicitará uma palavra-passe e fornecerá um Número de Denúncia. Estas credenciais de acesso permitem ao Denunciante, após submeter a denúncia, dar seguimento à mesma, obter informações sobre o seu estado e comunicar anonimamente com a Entidade Responsável.

A Entidade Responsável acede à Plataforma WB para consultar todas as denúncias recebidas e realizar atividades de verificação.

6.3.2. Comunicação verbal através da Plataforma WB

A Plataforma WB oferece igualmente a possibilidade de apresentar uma denúncia sob a forma de uma mensagem de voz.

Neste caso, tudo o que o Denunciante tem de fazer é ir à página "Apresentar uma denúncia" e utilizar o separador no canto superior direito, preenchendo os campos necessários para apresentar a mensagem de voz.

	PROCEDIMENTO CANAL DE DENÚNCIAS		PRD-01-003.00
			Data: 24/06/2025 Página 8 de 17

Para proteger ainda mais a confidencialidade do Denunciante, a Plataforma WB modifica automaticamente a voz do Denunciante, tornando-a irreconhecível.

Uma vez obtido o consentimento do Denunciante, que é expresso através da marcação da caixa de texto apropriada designada para o efeito na página "Submeter uma Denúncia", a denúncia é registada pela Entidade Responsável através de uma transcrição completa e precisa da comunicação. O Denunciante pode, utilizando as credenciais de acesso fornecidas pela Plataforma WB, acompanhar, retificar ou confirmar o conteúdo da transcrição, que será disponibilizada pela Entidade Responsável para o efeito.

6.3.3. Comunicação de informações através de um pedido de reunião direto através da Plataforma WB

A denúncia também pode ser efetuada através de uma reunião presencial com representantes da Entidade Responsável, que deve ser solicitada na Plataforma WB.

Esta reunião será organizada pela Entidade Responsável num prazo razoável, utilizando o canal de denúncia disponibilizado pela Plataforma WB. O Denunciante, utilizando as suas credenciais, deve iniciar sessão na Plataforma WB para visualizar e responder às comunicações recebidas.

Neste caso, a denúncia será registada, depois de obtido o consentimento do Denunciante, pela Entidade Responsável, através da gravação num dispositivo de armazenamento adequado ou da elaboração de uma ata. Se a denúncia for registada em ata, o Denunciante pode verificar, retificar e confirmar o seu conteúdo, assinando-o.

6.4. PROCESSO DE TRATAMENTO DAS DENÚNCIAS INTERNAS

Nos termos do n.º 3 do artigo 9.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, o canal interno de denúncias da Empresa será operado, numa primeira fase, pela PricewaterhouseCoopers Legal - Sociedade de Advogados, SP, RL, a qual destacará uma equipa para este fim específico e cuja coordenação estará a cargo de um(a) advogado(a) especialista nesta matéria - "Entidade Responsável".

A Entidade Responsável garantirá que todas as denúncias serão abordadas e tratadas com todas as garantias adequadas, tal como exigido por lei, nomeadamente em termos da avaliação exaustiva a efetuar e garantindo que todas as denúncias serão mantidas confidenciais e anónimos.

Estabelece-se igualmente que as autorizações para o tratamento de dados pessoais devem ser concedidas a todas as pessoas necessárias para o tratamento e acompanhamento da denúncia, incluindo as que não sejam membros da Entidade Responsável, de acordo com as necessidades do caso específico.

O Procedimento garante a proteção dos dados pessoais e a confidencialidade através de ferramentas da encriptação:

- i. Da identidade do Denunciante e das pessoas denunciadas;
- ii. Do conteúdo da denúncia;
- iii. Da documentação relativa à denúncia.

A Entidade Responsável:

- Fornece informações claras sobre a utilização do canal de denúncia interno e dos canais de denúncia externos, em especial no que diz respeito aos pré-requisitos e métodos de apresentação de denúncias através destes canais, aos intervenientes competentes e aos procedimentos;

- Deve notificar diligentemente a receção da denúncia e dar-lhe seguimento;
- Avaliará a exaustividade e a solidez das informações;
- Manterá o contacto com o Denunciante e poderá solicitar, se necessário, aditamentos ou novas informações e investigações;
- Comunicará o resultado da sua avaliação preliminar ao Diretor Geral da Crealis Top Closures Lda que decidirá sobre as medidas a tomar em relação ao conteúdo da denúncia, podendo inclusivamente solicitar a colaboração da Entidade Responsável para uma melhor investigação e análise da denúncia, no estrito cumprimento das garantias de confidencialidade estabelecidas na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e no presente Procedimento;
- Pode, a pedido do Diretor Geral, realizar atividades de investigação, nomeadamente através da subcontratação de consultores externos, no pleno respeito pelas garantias de confidencialidade estabelecidas na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro e no presente Procedimento.

Se a denúncia for apresentada a outra pessoa que não a Entidade Responsável, e qualificada como denúncia nos termos do presente Procedimento pelo próprio Denunciante, ou se a intenção de beneficiar das proteções da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro puder ser deduzida de uma conduta concludente, o Denunciante deve transmiti-lo à Entidade Responsável, no prazo de 7 (sete) dias a contar da sua receção.

Caso contrário, se o Denunciante não declarar expressamente que pretende beneficiar das proteções da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, ou se tal intenção não puder ser deduzida da denúncia, esta poderá ser considerada e tratada como uma denúncia comum e, como tal, fora do âmbito do presente Procedimento e das regras da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro - caso em que a denúncia será indeferida ou encaminhada para os órgãos internos competentes.

O processo de receção e acompanhamento de uma denúncia, que será explicado mais pormenorizadamente nos pontos seguintes, deve seguir estas etapas:

- Receção e registo da denúncia;
- Avaliação preliminar e classificação da denúncia;
- Comunicação da avaliação preliminar da denúncia pela Entidade Responsável às pessoas e entidades competentes da Empresa;
- Auditorias e inquéritos internos;
- Resposta à denúncia;
- Conclusão do processo;
- Escalonamento no caso de denúncias relativos aos órgãos de gestão da Empresa;
- Resposta aos órgãos de gestão;
- Arquivamento.

6.4.1. Receber e registar denúncias

Na sequência da denúncia recebida através dos canais internos, a Entidade Responsável enviará ao Denunciante um aviso de receção no prazo de 7 (sete) dias a contar da data de receção da denúncia, informando-o também, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes, forma e admissibilidade da denúncia externa.

Este aviso de receção não constitui uma confirmação da admissibilidade dos factos incluídos na denúncia nem deve ser entendido como uma opinião ou posição da Empresa quanto à mesma.

Uma vez recebida uma denúncia através de um canal diferente da Plataforma WB, a Entidade Responsável introduzi-la-á na Plataforma WB, que lhe atribuirá um número de identificação que permitirá identificá-la inequivocamente nessa plataforma.

A Plataforma WB funcionará como um registo interno de denúncias e contém, pelo menos, os seguintes campos, que são atualizados de acordo com os resultados das atividades definidas nas fases subsequentes do presente procedimento:

- Protocolo de identificação;
- Data de receção;
- Canal em que a denúncia foi recebida;
- Classificação da denúncia, de acordo com os resultados da fase de avaliação referida na Secção 6.4.2. "Avaliação preliminar e classificação da denúncia";
- Data de início do inquérito (se aplicável);
- Conclusão.

6.4.2 Avaliação preliminar e classificação da denúncia

A Entidade Responsável assume prontamente o controlo e efetua uma análise preliminar da denúncia recebida, avaliando se os requisitos essenciais da mesma estão preenchidos e, por conseguinte, se este é admissível.

Se necessário, e sempre que as modalidades de comunicação o permitam, a Entidade Responsável pode, através dos canais específicos para o efeito, solicitar ao Denunciante mais informações ou documentação de apoio, de modo a permitir uma avaliação mais exaustiva e conclusiva da denúncia.

Após esta análise e avaliação preliminares, a Entidade Responsável classifica a denúncia numa das seguintes categorias, o que implicará um fluxo de trabalho diferente e específico para o tratamento da própria denúncia:

- a. Denúncias não relevantes: Denúncias que não se refiram a infrações reportáveis ou que sejam feitas por indivíduos que não sejam considerados denunciante nos termos da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro e do presente Procedimento. Neste caso, a Entidade Responsável poderá levar a denúncia ao conhecimento das demais entidades empresariais consideradas competentes;
- b. Denúncia intratável: Uma denúncia que, uma vez concluída a fase de investigação e/ou na sequência de um eventual pedido de informações complementares, não permite prosseguir a investigação, por falta de elementos factuais que a justifiquem, por o seu conteúdo ser tão generalizado que não permite a compreensão dos factos e/ou por ser acompanhado de documentação inadequada ou irrelevante;
- c. Denúncias significativas e acionáveis: no caso de denúncias que se confirmem estarem abrangidas pelo âmbito de aplicação da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro e do presente Procedimento e que sejam suficientemente detalhadas e/ou documentadas, a Entidade Responsável inicia a fase de inquérito e investigação descrita no ponto seguinte.

6.4.3. Investigações e inquéritos internos

Após a realização da avaliação preliminar acima referida, a Entidade Responsável reencaminha esta informação às pessoas e entidades competentes da Empresa (*i.e.*, ao Diretor Geral), que, por sua vez, decidirão sobre as medidas a tomar posteriormente.

Caso a Empresa classifique a denúncia apresentada como “material e tratável”, a Entidade Responsável iniciará as investigações internas a fim de recolher informações mais pormenorizadas e verificar a validade dos factos comunicados.

A Entidade Responsável reserva-se o direito de solicitar mais informações ou documentação ao Denunciante, bem como de o envolver na fase de investigação e de lhe fornecer quaisquer informações sobre o início e a evolução desta fase.

O Denunciante pode ser ouvido (ou deve ser ouvido a pedido) durante o processo de tratamento da denúncia, incluindo através da obtenção de documentos e observações por escrito.

No âmbito da atividade de investigação preliminar, a Entidade Responsável pode solicitar o apoio de estruturas empresariais devidamente qualificadas e/ou de consultores externos (desde que sejam implementadas as devidas garantias de confidencialidade).

Em qualquer caso, as atividades de verificação realizadas devem estar em conformidade e dentro dos limites da legislação relativa à proteção dos dados pessoais, nos termos do RGPD, e devem igualmente respeitar as regras de controlo dos trabalhadores em teletrabalho previstas no Código do Trabalho.

6.4.4. Resposta à denúncia

No prazo de 3 (três) meses a contar da data do aviso de receção ou, na falta deste, no prazo de 3 (três) meses a contar do termo do prazo de 7 (sete) dias após a apresentação da denúncia, a Entidade Responsável deve informar o Denunciante, através de um dos canais internos ao seu dispor, das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e respetivos fundamentos.

Esta comunicação pode consistir, por exemplo, em informar o Denunciante da abertura de uma investigação interna e, eventualmente, dos seus resultados, das medidas tomadas para resolver a infração denunciada ou do envio da denúncia a uma autoridade competente para ser investigada por esta.

A comunicação também pode ser meramente interlocutória, uma vez que pode consistir em fornecer ao Denunciante informações sobre as atividades acima descritas que se pretendem realizar e sobre o estado da investigação. Neste último caso, uma vez concluída a investigação preliminar, o resultado da investigação deve também ser comunicado ao denunciante.

6.4.5. Conclusão do processo

No final da fase de análise, a Entidade Responsável elabora um relatório escrito (respeitando sempre os princípios da confidencialidade) no qual deve indicar:

- a. Os elementos descritivos da infração (por exemplo, local e data da ocorrência, provas e documentos);
- b. Os controlos efetuados, os seus resultados e as empresas ou terceiros envolvidos na fase de investigação;
- c. Uma avaliação sumária do processo de investigação, indicando os factos apurados e as razões relevantes;
- d. O resultado e a conclusão da investigação.

Em resultado das atividades de investigação acima referidas, a Entidade Responsável:

- i. Quando não encontrar na denúncia indícios suficientes da prática da infração, remeterá o assunto para os órgãos sociais competentes (partilhando também a denúncia elaborada) para que estes identifiquem e tomem as medidas que considerem necessárias (incluindo medidas disciplinares e/ou judiciais), no âmbito das suas competências.
- ii. Quando, por outro lado, encontrar na denúncia elementos de manifesta falta de fundamento, ordena o seu arquivamento com a devida fundamentação;
- iii. Quando, por último, encontrar provas de dolo ou negligência grave na elaboração da denúncia, procederá como previsto na alínea i) e ordenará o encerramento da denúncia como previsto na alínea ii).

O Denunciante pode solicitar, a qualquer momento, que as entidades obrigadas comuniquem o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 dias após a sua conclusão.

6.4.6. Escalonamento de denúncias relativas aos quadros superiores

No caso de uma denúncia relativa ao Diretor Geral da Crealis Top Closures Lda, a Entidade Responsável envolverá diretamente a Gerência da Crealis Top Closures Lda, sendo que em caso de denúncia relativa à Gerência da Crealis Top Closures Lda, a Entidade Responsável e o Diretor Geral da Crealis Top Closures Lda envolverão, imediatamente, o Presidente ou o Vice-Presidente do Conselho de Administração do Grupo Crealis ou o Conselho Fiscal, a fim de coordenar e definir o processo de investigação subsequente.

No caso de uma denúncia relativa a algum(ns) membro(s) da Entidade Responsável, a denúncia deverá ser enviada diretamente ao Diretor Geral da Crealis Top Closures Lda, que coordenará e definirá o processo de investigação subsequente.

No caso de uma denúncia relativo a um membro do Conselho Fiscal, a Entidade Responsável deve informar imediatamente o Presidente do Conselho Fiscal e o Presidente do Conselho de Administração.

No caso de uma denúncia relativa ao Presidente do Conselho Fiscal, a Entidade Responsável notifica imediatamente o membro mais antigo do Conselho Fiscal e o Presidente do Conselho de Administração.

6.4.7. Reporte à Direção

Os resultados das avaliações de todas as denúncias recebidas serão incluídos num documento *ad hoc*, que será periodicamente comunicado ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal.

A Entidade Responsável é responsável por informar atempadamente o Conselho de Administração, a Direção e o Conselho Fiscal sobre o resultado das investigações e avaliações efetuadas em relação às denúncias que se revelaram bem fundamentados.

6.4.8. Conservação de denúncias e documentos conexos

A denúncia e a respetiva documentação são conservadas durante, pelo menos, cinco anos a contar da data da comunicação do resultado final do procedimento de comunicação e, independentemente deste período, até à conclusão do processo judicial ou administrativo relativo à denúncia, em conformidade com as obrigações de confidencialidade previstas no artigo 18.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e com o princípio estabelecido na alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º do RGDP.

6.5. PRINCÍPIOS GERAIS E SALVAGUARDAS

Seguem-se os princípios e garantias que a Empresa se compromete a assegurar no processo de tratamento de denúncias.

A gestão correta do Procedimento ajudará a difundir uma cultura de ética, transparência e legalidade na Empresa. Este objetivo só pode ser alcançado se os denunciantes tiverem não só a utilização dos canais de denúncia à sua disposição, mas também a garantia de que não sofrerão represálias por parte de colegas, superiores hierárquicos ou outros representantes da Empresa, nem correrão o risco de ver a sua denúncia ignorada.

Para o efeito, a Empresa protege o Denunciante, garantindo a confidencialidade da sua identidade e proibindo expressamente atos de retaliação por motivos direta ou indiretamente relacionados com a denúncia, em conformidade com o disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Estas salvaguardas e medidas de proteção a favor do Denunciante só se aplicam se estiverem cumulativamente reunidas as seguintes condições:

- O Denunciante, no momento da denúncia, divulgação pública ou denúncia às autoridades judiciais ou contabilísticas, tinha motivos razoáveis para acreditar que as infrações relatadas eram verdadeiras e se enquadravam no âmbito objetivo de aplicação estabelecido na Secção 6.2. “Objeto da denúncia – infrações”,
- A denúncia ou divulgação pública tenha sido efetuada em conformidade com o disposto no presente Procedimento, bem como com o disposto na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro (nomeadamente, utilizando os canais definidos, de acordo com as condições e modos de acesso relevantes).

Estas proteções não são garantidas se for estabelecida responsabilidade penal do Denunciante por crimes de difamação ou calúnia, ou se responsabilidade civil pelos mesmos for estabelecida, mesmo por acórdão de primeira instância, em casos de dolo ou negligência grosseira.

Além disso, estas salvaguardas e medidas de proteção também se aplicam a favor:

- Uma pessoa que assiste o Denunciante no âmbito do procedimento de denúncia e cuja assistência deve ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
- Um terceiro ligado ao Denunciante, como um colega de trabalho ou um membro da família, e que possa ser alvo de retaliação num contexto profissional;
- Pessoas coletivas ou entidades similares que estejam sob o controlo do denunciante, para as quais o Denunciante trabalhe ou com as quais o Denunciante esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.

Essas pessoas serão designadas no presente Procedimento por “terceiros”.

Qualquer comportamento que viole as proteções previstas para o Denunciante e para as pessoas adicionais acima indicadas pode dar origem a um processo disciplinar contra o responsável e ser sancionado com uma sanção administrativa pecuniária pela autoridade com competência para o efeito, nos termos do artigo 21.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

6.5.1. Confidencialidade

A Empresa garante a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciante, a confidencialidade da identidade dos terceiros mencionados na denúncia e a confidencialidade do conteúdo da denúncia elaborado pela Entidade Responsável e dos documentos a ele anexados.

A obrigação de confidencialidade estende-se às pessoas responsáveis pela receção e acompanhamento das denúncias, bem como a todas as pessoas que tenham recebido informações sobre as denúncias, mesmo que não sejam responsáveis ou sejam competentes para os receber e tratar.

As informações supramencionadas não podem ser utilizadas para além do necessário para dar um seguimento adequado à denúncia.

A identidade do Denunciante e quaisquer outras informações das quais essa identidade possa ser deduzida - direta ou indiretamente - não podem ser divulgadas sem o consentimento expresso do Denunciante a pessoas que não sejam as competentes para receber ou dar seguimento às denúncias, tal como identificadas no presente procedimento.

No âmbito de um processo disciplinar e na medida do possível, a identidade do Denunciante não será revelada. Se a acusação efetuada se basear total ou parcialmente na denúncia e o conhecimento da identidade do Denunciante for indispensável para a defesa da pessoa acusada, a identidade do Denunciante pode acabar por ter de ser revelada. Nesse caso, o Denunciante deve ser informado por escrito das razões que justificam a divulgação da sua identidade.

A Empresa não poderá garantir a confidencialidade e/ou o anonimato do Denunciante no contexto de qualquer processo criminal, judicial ou administrativo que possa resultar da denúncia.

As comunicações recebidas pelas autoridades competentes que contenham informações sujeitas a sigilo comercial são tratadas apenas para efeitos de seguimento da comunicação e as pessoas que delas tenham conhecimento estão vinculadas ao sigilo.

A identidade do Denunciante e de todos os terceiros envolvidos e mencionados na denúncia será protegida até à conclusão do processo iniciado na sequência da denúncia, com as mesmas garantias previstas a favor do Denunciante no presente parágrafo.

6.5.2. Proibição de retaliação

Os denunciantes, bem como todos os terceiros envolvidos na denúncia, não podem sofrer qualquer forma de retaliação por terem efetuado uma denúncia em cumprimento das condições de aplicação das proteções previstas na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Considera-se ato de retaliação um ato ou omissão ou ameaças e tentativas de atos ou omissões que, direta ou indiretamente, ocorrendo num contexto profissional e motivado pela denúncia, cause ou possa causar ao denunciante, de forma injustificada, danos pecuniários ou não pecuniários.

A título de exemplo, pode ser considerado um ato de retaliação se tiverem sido preenchidos todos os requisitos relevantes do conceito acima referido. Presume-se que os seguintes atos são atos de retaliação:

- Despedimento, suspensão ou medidas equivalentes;
- Despromoção ou não promoção (quando o Denunciante tinha uma expectativa legítima de tal promoção, com base em circunstâncias factuais particulares, precisas e concordantes);
- Mudança de funções, mudança de local de trabalho, redução do salário, mudança de horário de trabalho;
- A suspensão da formação ou qualquer restrição do acesso à mesma;
- Notas de mérito negativas ou referências negativas;
- A adoção de medidas disciplinares ou de qualquer outra sanção, incluindo pecuniária;
- Coação, intimidação, assédio ou ostracismo;
- Discriminação ou qualquer outro tratamento desfavorável;
- A não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato de trabalho por tempo indeterminado (quando o Denunciante tinha uma expectativa legítima dessa conversão, com base em circunstâncias de facto específicas, precisas e concordantes);
- A não renovação ou a rescisão antecipada de um contrato de trabalho a termo (quando o Denunciante tinha uma expectativa legítima dessa renovação, com base em circunstâncias de facto particulares, precisas e concordantes);
- Danos, incluindo à reputação da pessoa, em particular nas redes sociais, ou prejuízos económicos ou financeiros, incluindo perda de oportunidades económicas e perda de rendimentos;
- Inclusão inadequada na lista com base num acordo setorial ou industrial, formal ou informal, que pode resultar na impossibilidade de a pessoa encontrar emprego no sector ou na indústria no futuro;
- A rescisão antecipada ou anulação de um contrato de fornecimento de bens ou serviços;
- A anulação de uma licença ou autorização;
- O pedido de realização de exames psiquiátricos ou médicos.

Para além disso, todas as sanções disciplinares aplicadas ao Denunciante até dois anos após a denúncia presumem-se abusivas, aplicando-se, nestas situações, as respetivas consequências previstas no Código do Trabalho.

	PROCEDIMENTO CANAL DE DENÚNCIAS	PRD-01-003.00	
		Data: 24/06/2025	Página 15 de 17

Quem retaliar contra o Denunciante deve indemnizá-lo pelos danos causados.

Independentemente de qualquer responsabilidade civil, o Denunciante pode solicitar as medidas adequadas às circunstâncias do caso, a fim de evitar a ocorrência ou a propagação de danos.

Os denunciadores e terceiros que se considerem alvo de retaliação podem recorrer aos canais externos de denúncia disponíveis e aplicáveis a cada situação específica.

6.5.3. Limitação da responsabilidade

A denúncia de uma infração em conformidade com o presente Procedimento não constitui, por si só, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal por parte do Denunciante.

Neste sentido, o Denunciante que comunique uma infração de acordo com os requisitos estabelecidos por lei não será responsável pela divulgação da informação contida na denúncia, salvo se se aplicar o regime de sigilo salvaguardado pelo disposto no n.º 3 do artigo 3.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro. O Denunciante pode ainda ser responsabilizado sempre que a obtenção ou o acesso à informação incluída na denúncia constitua uma infração penal.

6.5.4. Medidas de apoio

Os denunciadores têm um direito geral à proteção jurídica e as autoridades competentes prestam a assistência e a colaboração necessárias a outras autoridades para garantir a proteção do Denunciante contra atos de retaliação, incluindo a certificação de que o Denunciante é reconhecido como tal, sempre que este o solicite.

A Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) disponibiliza informações sobre a proteção dos denunciadores, sem prejuízo dos mecanismos de acesso ao direito e aos tribunais.

6.6. REGIME DISCIPLINAR

O incumprimento do disposto no presente Procedimento pode dar origem a sanções disciplinares, nos termos previstos no Código do Trabalho, nomeadamente contra quem:

- Cometer atos de retaliação contra o denunciante, obstruindo ou tentando obstruir as denúncias, violando as obrigações de confidencialidade acima descritas;
- Não efetuarem a investigação e análise das denúncias recebidas.

6.7. TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Note-se que os dados pessoais do Denunciante e dos terceiros (estes últimos considerados "titulares de dados" nos termos do artigo 4.º do RGPD) são tratados em conformidade com o RGPD, nomeadamente:

- As atividades de tratamento relacionadas com a gestão da denúncia são realizadas em conformidade com os princípios estabelecidos nos artigos 5.º (Princípios aplicáveis ao tratamento de dados pessoais), 25.º (Proteção de dados desde a conceção e proteção por defeito) e 35.º (Avaliação de Impacto da Proteção de Dados) do RGPD;
- Antes de submeter a denúncia através da Plataforma WB, o Denunciante recebe o aviso de privacidade ao abrigo do RGPD, que fornece informações sobre as finalidades e métodos de processamento dos seus dados pessoais, a duração do armazenamento, as categorias de destinatários a quem os dados podem ser divulgados no contexto da gestão da denúncia e os direitos concedidos ao Denunciante ao abrigo do RGPD. A política de privacidade ao abrigo do RGPD também é disponibilizada ao denunciante.

Em qualquer caso, na fase de aquisição da denúncia e de qualquer investigação subsequente, não devem ser fornecidos avisos de privacidade ad hoc às várias partes interessadas para além do Denunciante;

- A base legal do tratamento é o cumprimento de uma obrigação legal a que a Empresa está sujeita ao abrigo do quadro jurídico português;
- Os dados pessoais serão tratados no Espaço Económico Europeu (EEE) e armazenados em servidores localizados no EEE. No entanto, no contexto do tratamento em questão, podem ocorrer transferências de dados pessoais para fora da União Europeia (UE) ou do EEE, também através de prestadores de serviços numa base contingente. Essa transferência será efetuada em conformidade com as disposições do Capítulo V do RGPD;
- Tal como indicado na política de privacidade fornecida às pessoas em causa, os dados pessoais são tratados durante o tempo necessário para atingir as finalidades que justificam a sua recolha e tratamento (por exemplo, recolha e gestão da denúncia), sendo posteriormente eliminados ou tornados anónimos, de acordo com os períodos de conservação estabelecidos
- Sejam adotadas medidas técnicas (por exemplo, encriptação na Plataforma WB) e organizativas adequadas para garantir a segurança dos dados pessoais, em conformidade com a legislação em vigor, tanto durante a transmissão da denúncia como durante a sua análise, gestão e armazenamento; as medidas de segurança adotadas devem, em qualquer caso, ser periodicamente revistas e atualizadas;
- O acompanhamento da atividade do pessoal autorizado a tratar os dados relativos às denúncias será efetuado em conformidade com o artigo 30º do RGPD;
- O exercício dos direitos do Denunciante ou do Denunciado relativamente aos seus dados pessoais será processado de acordo com o estabelecido no RGPD.

O acesso aos dados pessoais das denúncias é concedido apenas à Entidade Responsável já autorizado ao abrigo do RGPD, limitando a divulgação de informações confidenciais e dados pessoais a terceiros apenas quando necessário.

O responsável pelo tratamento dos dados é a Empresa; a Direção de Recursos Humanos tratará das questões de privacidade com o apoio de um consultor externo especializado.

6.8. CANAIS EXTERNOS DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES, DIVULGAÇÃO PÚBLICA E COMUNICAÇÃO ÀS AUTORIDADES JUDICIAIS

6.8.1. Canais externos de denúncia de irregularidades

O Denunciante só pode recorrer a canais de denúncia externos quando estivermos perante uma infração tal como definido nos pontos ii), iii), iv) e v) da Secção 6.2. acima "Objeto da Denúncia - Infrações", e quando se verificar uma das seguintes condições:

- a. Não existe um canal interno de denúncia de irregularidades;
- b. O Procedimento interno de denúncia de irregularidades só permite que os colaboradores da Empresa apresentem denúncias;
- c. Ter motivos razoáveis para acreditar que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida internamente ou que existe um risco de retaliação;
- d. Apresentou inicialmente uma denúncia interna sem ter sido informado das medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos no artigo 11.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro;
- e. A infração constitui uma infração penal ou uma infração administrativa punível com uma coima superior a EUR 50.000,00.

As denúncias externas devem ser apresentadas às autoridades competentes para as receber. Por exemplo, as seguintes entidades são competentes para receber denúncias externas:

	PROCEDIMENTO CANAL DE DENÚNCIAS	PRD-01-003.00	
		Data: 24/06/2025	Página 17 de 17

- Ministério Público;
- Guarda Nacional Republicana;
- Inspeção-Geral de Finanças;
- Autoridade para as Condições de Trabalho;
- Instituto da Mobilidade e dos Transportes;
- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica;
- Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Quando a denúncia externa é apresentada a um organismo incompetente, a denúncia é transmitida *ex officio* à autoridade competente, da qual o Denunciante é notificada, sendo a data de receção da denúncia considerada como a data em que a autoridade competente o recebeu.

7. DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- Código de Ética da Empresa

8. REGISTOS ASSOCIADOS

Este Procedimento está afixado e facilmente visível na sede da Empresa, está publicado no sítio Web do Grupo [Crealis líder em soluções de fechamento](#) e no portal do colaborador (Kelio).

9. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

N/A

10. ANEXOS

N/a

11. HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Revisão	Alteração

12. AUTORIZAÇÕES

	Nome	Função	Assinatura
Elaborado por:	Marta Ribeiro	Diretora Financeira	
Aprovado por:	José Sousa	Diretor Geral	