CANAL DE QUEIXAS E DENÚNCIAS

PTDF – PORTUGAL DUTY FREE, LDA.

1. INTRODUÇÃO

A **PTDF – Portugal Duty Free, Lda.** (doravante "PTDF"), norteia a sua atividade por rigorosos princípios de ética, *compliance* (cumprimento normativo), transparência e integridade, em absoluto respeito pela Lei e pelas normas de conduta internas, bem como das associações sectoriais a que pertence.

Para o efeito, a PTDF dispõe de:

- Código de Conduta anticorrupção;
- Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção;
- Canal de denúncias
- Política de proteção de denunciantes
- Normas e procedimentos que desenvolvem os documentos antes referidos.

A PTDF encontra-se sujeita e rege a sua atuação pelos princípios, normas e regras de conduta estabelecidos pelos documentos antes referidos.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de Dezembro, que cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção, foi determinado que as pessoas coletivas com sede em Portugal, que empreguem 50 ou mais trabalhadores, devem adotar e implementar um programa de cumprimento normativo que inclua, entre outros, um canal de denúncias.

A Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, complementou a previsão normativa supramencionada, estabelecendo o regime geral de proteção de denunciantes de infrações, ao transpor para o ordenamento jurídico português a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Outubro de 2019, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União.

Foram conferidas pela PTDF, aos Responsáveis pelo Canal de Denúncias, competências para receber as denúncias efetuadas por colaboradores e outros denunciantes, bem como dar-lhes seguimento, assim se instituindo o canal interno de denúncias da PTDF.

Nestes termos, torna-se necessário criar e desenvolver o Procedimento de Comunicação de Queixas e Denúncias da PTDF.

2. OBJECTO

A PTDF – Portugal Duty Free, Lda., tal como já mencionado, disponibiliza um Canal de Denúncias que permite que todos os seus colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, possam reportar eventuais más práticas e/ou dúvidas de natureza ética, de incumprimento normativo, tanto de natureza externa como interna, compreendendo as temáticas previstas na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

O Canal de Denúncias visa permitir que qualquer trabalhador, prestador de serviços, contratante, subcontratante ou fornecedor, bem como as pessoas que atuem sob a supervisão e direção destes; titulares de participações sociais; pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão, a órgãos fiscais ou de supervisão, incluindo os membros não executivos destes órgãos; voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados; ou outros denunciantes, incluindo clientes, comuniquem à PTDF o conhecimento efetivo ou fundadas suspeitas da ocorrência de infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações e, ainda, de quaisquer irregularidades ou situações de incumprimento do Código de Conduta e outros normativos internos *supra referidos,* ou de normas que os desenvolvam ou que versem sobre os temas neles elencados.

Nos termos do n.º 1 do art.º 5º da Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro, é considerada denunciante *a pessoa singular, que denuncie ou divulgue publicamente uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da natureza desta atividade e do sector em que é exercida*.

Nos termos do n.º 3 do mesmo artigo, *não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante a circunstância de a denúncia ou de a divulgação pública de uma infração ter por fundamento informações obtidas numa relação profissional entretanto cessada, bem como durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.*

3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

a. Para efeitos do presente Procedimento, consideram-se infrações as definidas e previstas na Lei n.º 93/2021, de 20 de Dezembro.

A título de esclarecimento, nos termos do referido diploma, são consideradas infrações:

1. *Os atos ou omissões contrários a regras constantes dos ato da União Europeia referidos no anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, a normas nacionais que executem, transponham ou deem cumprimento a tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, referentes aos domínios de:*
    - *(1) Contratação pública;*
    - *(2) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo;*
    - *(3) Segurança e conformidade dos produtos;*
    - *(4) Segurança dos transportes;*
    - *(5) Proteção do ambiente;*
    - *(6) Proteção contra radiações e segurança nuclear;*
    - *(7) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;*
    - *(8) Saúde pública;*
    - *(9) Defesa do consumidor;*
    - *(10) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação.*
2. *Os atos ou omissões contrários e lesivos dos interesses financeiros da União Europeia, a que se refere o art.º 325º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.*
3. *Os atos e omissões contrários às regras do mercado interno, incluindo as regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária.*

4. *A criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, bem como os crimes previstos no n.º 1 do art.º 1º da Lei n.º 5/2002, de 11 de Janeiro, que incluem, entre outros e a título meramente exemplificativos, os crimes de tráfico de influência, recebimento indevido de vantagem, corrupção ativa e passiva (no sector público, no sector privado e no comércio internacional), peculato, participação económica em negócio, branqueamento de capitais, associação criminosa ou de dano relativo a programas ou outros dados informáticos e a sabotagem informática.*
5. *Os atos ou omissões que contrariem os fins das regras ou normas abrangidas pelos números 1 a 3 supra.*

4. COMUNICAÇÃO DE INFRACÇÕES

1. As denúncias podem ser escritas ou orais, devendo ser submetidas através da plataforma existente para o efeito e que pode ser acedida no seguinte link: https://whistleblowersoftware.com/secure/ptdf
2. Denúncia confidencial - Pode escolher denunciar de forma confidencial, caso em que a sua identidade será apenas revelada às pessoas que tratarem a denúncia, com confidencialidade e aparecerá como anónima e confidencial a outras pessoas também envolvidas no processamento da denúncia. A sua identidade não será revelada a outras pessoas dentro da organização sem o seu consentimento. A sua concordância com a franqueza sobre a sua identidade só será solicitada se for necessária para o processamento interno do caso. Ao usar o canal de denúncias de forma confidencial, a sua denúncia e a sua identidade serão registadas, o que significa que pode documentar qualquer direito à proteção sob a legislação de denúncias desde o primeiro contacto feito. É sempre recomendável usar a opção de denúncia confidencial, pois fornece o melhor processamento possível e garante-lhe a melhor proteção possível.
3. Denúncia anónima - Se preferir não revelar a sua identidade durante o processo, pode escolher denunciar de forma anónima. Ao denunciar de forma anónima, poderá ter dificuldades, futuramente, ao invocar a proteção do abrigo da legislação sobre denúncia de irregularidades. Se escolher denunciar de forma anónima, deve certificar-

se de que não deixa rastos eletrónicos ao longo do processo. Verifique a existência de metadados nos ficheiros que carregar e não utilize este sistema num computador ou telemóvel da empresa. Assim, terá a melhor proteção possível enquanto denunciante anónimo/a. recomendamos que denuncie de forma confidencial, uma vez que lhe garante a melhor proteção possível.

4. A denúncia deve ser enviada através da plataforma existente para o efeito e que pode ser acedida no seguinte link: https://whistleblowersoftware.com/secure/ptdf

5. As denúncias devem conter uma descrição sobre todos os factos e informações que possam suportar a apreciação da infração comunicada, ou caso se trate de uma sugestão, elementos concretos que possam evitar ou diminuir a probabilidade de ocorrência de uma infração.
6. Para os efeitos previstos neste Procedimento, o contacto com a PTDF deve ser realizado através do canal de comunicação atrás referido, sem prejuízo da possibilidade de a PTDF, por sua iniciativa, solicitar os contactos presenciais necessários ao apuramento das informações recebidas, mantendo-se, também neste caso, a confidencialidade desses contactos. O denunciante pode livremente recusar quaisquer contactos presenciais sem que isso possa afetar o seguimento da denúncia apresentada.
7. Sem prejuízo do que esteja legalmente previsto, não existe um procedimento padrão para as investigações a efetuar após a receção de uma denúncia, pois o mesmo dependerá das circunstâncias concretas da denúncia apresentada. Sem embargo, as investigações que vierem a ser conduzidas respeitarão, em todas as circunstâncias, um princípio de precaução, precavendo o risco de incrementar os possíveis incumprimentos normativos, de destruição de provas, de litigância, de reputação, de perda de património, entre outros.
8. Relativamente a uma denúncia em concreto, em caso de existir qualquer circunstância que possa constituir, para quem exerça as funções de Responsável do Canal de Denúncias, um conflito de interesses ou, por qualquer outro modo, impeça, ou possa impedir, a sua neutralidade ou independência, deverá comunicá-lo à gerência da PTDF, tão rapidamente quanto possível, mas nunca depois de 48 (quarenta e oito) horas de ter conhecimento da denúncia. A gerência da PTDF avaliará a situação e decidirá finalmente sobre o impedimento.

5. CONFIDENCIALIDADE

1. Cada processo de denúncia, especialmente a identidade do denunciante, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, são de natureza confidencial e são de acesso restrito aos Responsáveis pelo Canal de Denúncias e às pessoas que, com este, devam dar seguimento à denúncia.
2. Todas as pessoas com acesso à informação constante nos processos de denúncia ficam obrigadas a guardar sigilo sobre essas informações e sobre a existência do processo. Esta obrigação estende-se, ainda, àquelas pessoas que tenham recebido informações sobre denúncias, ainda que não sendo responsáveis ou competentes pela sua receção ou seguimento.
3. A identidade do denunciante só poderá ser divulgada na decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial.
4. Em razão da sua confidencialidade apenas têm acesso aos processos de denúncia os Responsáveis pelo Canal de Denúncias, e, numa base de estrita necessidade, os colaboradores ou consultores externos expressamente designados para apoiar o seu trabalho e os membros do órgão de gerência, quando considerado relevante.
5. A confidencialidade não poderá ser assegurada quando não sejam cumpridos os procedimentos de comunicação de irregularidades previstos no artigo 4º, que antecede.
6. Nos termos do n.º 2 do art.º 11º da Lei n.º 93/2021 de 20 de Dezembro, a PTDF poderá ver-se obrigada a comunicar factos ou informações que constem da denúncia às autoridades competentes para investigação da infração, incluindo às instituições, órgãos ou organismos da União Europeia, caso em que a divulgação será efetuada na medida estritamente necessária para dar cumprimento a esta obrigação legal.
7. A divulgação prevista no número anterior também poderá ter lugar quando se trate de denúncias caluniosas ou falsas.
8. A divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante, indicando os motivos para a divulgação dos dados confidenciais, salvo se essa divulgação for proibida por lei ou a PTDF entender que pode ser suscetível de comprometer as investigações ou processos judiciais com que estejam relacionados.

6. REGRAS DE ACTUAÇÃO

1. Recebida a denúncia, os Responsáveis pelo Canal de Denúncias notificarão o denunciante da receção da denúncia no prazo de 7 (sete) dias e informá-lo-á, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos da lei.
2. No seguimento da denúncia, serão praticados os atos internos adequados à verificação das alegações aí contidas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da abertura de um inquérito interno ou da comunicação a autoridade competente para investigação da infração, incluindo as instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.
3. Os Responsáveis pelo Canal de Denúncias comunicarão ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia.
4. Mediante solicitação do denunciante, que poderá ocorrer a qualquer momento, os Responsáveis pelo Canal de Denúncias comunicar-lhe-ão o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 (quinze) dias após a sua conclusão.
5. A segurança da informação recebida acerca de irregularidades e dos respetivos registos encontra-se assegurada por normas internas da PTDF, em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados e segurança de informação.
6. A informação comunicada ao abrigo do presente procedimento será utilizada apenas para as finalidades que nele se encontram previstas.

7. CONSERVAÇÃO DE DENÚNCIAS

1. A PTDF deverá manter um registo das denúncias recebidas e conservá-las, pelo menos, durante o período de cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.
2. Beneficia da proteção contra atos de retaliação o denunciante que, de boa-fé, e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia ou da divulgação pública, verdadeiras, denuncie ou divulgue publicamente uma infração nos termos estabelecidos neste documento ou na Lei.

3. O denunciante anónimo que seja posteriormente identificado beneficia da proteção aqui prevista.
4. A proteção aqui conferida é extensível, com as devidas adaptações, a:
    a) Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
    b) Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e
    c) Pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o denunciante trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional.
5. A PTDF garante que quem comunique a prática ou suspeita de qualquer irregularidade ou forneça informação no âmbito da investigação de comunicações de irregularidades apresentadas não será sujeito a qualquer ação de retaliação, intimidação ou discriminação, incluindo ação disciplinar ou retenção ou suspensão de pagamentos.
6. A utilização abusiva ou de má-fé do mecanismo de denúncia é suscetível de originar procedimento disciplinar ou judicial, conforme aplicável, caso a conduta o justifique conforme disposto no Código de Conduta e demais regras aplicáveis.
7. Não serão consideradas as reclamações apresentadas quanto à qualidade dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados.
8. A destruição dos processos e da informação constante da comunicação e recolhida será assegurada pela PTDF após pedido expresso dos Responsáveis do Canal de Denúncias. Da destruição será lavrado auto do qual constem, no mínimo, a informação sobre a data, meios e modos de destruição, procedimentos e cautelas adotadas e identificação da entidade especializada em destruição de documentação que assegurou a intervenção.

8. PROTECÇÃO DA PESSOA VISADA

1. O presente procedimento não prejudica quaisquer direitos ou garantias processuais reconhecidas, nos termos gerais, às pessoas que, na denúncia ou na divulgação pública, sejam referidas como autoras da infração ou que a estas sejam associadas, designadamente a presunção da inocência e as garantias de defesa do processo penal.

2. O disposto no presente procedimento relativamente à confidencialidade da identidade do denunciante é também aplicável à identidade das pessoas referidas como autoras da infração ou que a estas sejam associadas.

9. POLÍTICA DE PRIVACIDADE DO CANAL DE DENÚNCIAS

1. A PTDF dispõe da política de privacidade relativa ao Canal de Denúncias que se estabelece neste ponto, sem prejuízo de todas as regras e procedimentos internos adotados pela referida empresa no que respeita à proteção de dados pessoais.
2. As pessoas que apresentem uma denúncia garantem que os dados pessoais que facultarem serão verdadeiros, exatos, completos, atualizados e comprometem-se a comunicar à PTDF qualquer alteração dos mesmos.
3. As denúncias falsas ou apresentadas de má-fé poderão dar lugar à aplicação das sanções que se encontrarem previstas, sem prejuízo da responsabilidade civil, ou até penal, em que possam incorrer os seus autores, nos termos da legislação vigente.
4. A PTDF reserva-se o direito de, a todo o tempo, atualizar esta política de privacidade, como resultado de decisões de âmbito empresarial ou para poder adaptá-la a possíveis alterações legislativas.
5. Todas as dúvidas ou esclarecimentos adicionais sobre esta política de privacidade ou sobre os seus direitos dos titulares dos dados pessoais neste âmbito, podem ser esclarecidas através dos canais que se identificam mais abaixo.

A. Responsável pelo tratamento dos dados pessoais

O responsável pelo tratamento dos seus dados é a PTDF – Portugal Duty Free, Lda., com sede em Aeroporto de Lisboa, Rua C, Edifício 69, Piso 1, 1700-008 Lisboa

Para quaisquer assuntos relativos a proteção de dados pessoais pode contactar: protecaodadospessoais@ptdf.pt

B. Para que finalidades serão tratados os dados pessoais

Os dados obtidos através das denúncias apresentadas, ou das investigações a que deem origem, serão tratados para a investigação dos factos denunciados e para a prevenção da possível prática, por parte dos trabalhadores da PTDF, de crimes ou de infrações ao Código de Conduta Anticorrupção e demais regulamentação interna, em vigor na empresa.

C. A quem podem ser transmitidos os dados pessoais

1. De modo geral, os dados pessoais obtidos nos termos indicados acima apenas serão acedidos pelas pessoas encarregues da gestão das denúncias apresentadas, internas ou externas à PTDF, e pelas demais pessoas previstas neste procedimento.
2. A informação referente aos dados pessoais recolhidos apenas será comunicada a terceiros quando tal seja indispensável para a investigação ou punição dos factos denunciados, quando seja determinado pela legislação aplicável ou por uma decisão judicial ou administrativa legítima ou mediante o consentimento, prévio por escrito, do titular dos dados.
3. Em função do assunto em causa, os destinatários dos dados poderão consistir, entre outros, entidades ou autoridades públicas, juízes e tribunais, o ministério público e seus agentes, autoridades policiais de investigação criminal ou outras, a gerência da PTDF, o departamento de recursos humanos, os serviços de *compliance* ou de auditoria e os seus colaboradores e assessores externos, da empresa objeto da denúncia.
4. Será preservada a confidencialidade da identidade do denunciante, durante todas as etapas do processo e, em particular, esta não será revelada a terceiros, quer sejam os seus superiores hierárquicos, quer a pessoa objeto da sua denúncia.
5. Não obstante, poderá vir a ser necessário revelar a identidade do titular dos dados, quando tal seja exigido por lei ou por ordem judicial, a pessoas envolvidas nas investigações a que a denúncia dê origem ou nos processos judiciais que delas decorram.

6. Todas as pessoas envolvidas nas investigações conduzidas no âmbito da PTDF deverão estar vinculadas por obrigações de confidencialidade, antes do início do apoio que prestem a essas investigações.

D. Fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais

O fundamento jurídico para o tratamento dos dados pessoais consiste na execução da relação contratual que vincula os titulares dos dados com a PTDF, bem como o cumprimento das obrigações legais que sobre elas impendem e o seu interesse legítimo em prevenir, investigar e controlar os delitos criminais e as infrações aos regulamentos internos vigentes, designadamente no âmbito do regime de prevenção da corrupção previsto pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de Dezembro.

E. Conservação dos dados pessoais

1. Os dados objeto de tratamento no quadro das investigações serão apagados caso não sejam relevantes para o tratamento da denúncia.
2. Quando relevantes para o tratamento das denúncias, serão mantidos pelo prazo de cinco anos e durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.
3. Em qualquer caso, serão respeitados os prazos de conservações de dados previstos na legislação em vigor, caso esta determine prazos de conservação superiores para finalidades específicas.

F. Direitos dos titulares dos dados

1. O titular dos dados tem o direito à confirmação, por parte da PTDF, de esta se encontrar, ou não, a proceder ao tratamento dos seus dados pessoais e, em caso afirmativo, tem o direito de aceder a esses mesmos dados.
2. O titular dos dados pode, também, pedir que os seus dados sejam corrigidos, quando contenham erros, ou que se completem os dados que estão incompletos.

Também poderá pedir o apagamento de dados quando os mesmos já não sejam necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos.

3. Em determinadas circunstâncias, o titular poderá pedir a limitação de tratamento dos seus dados. Neste caso, a PTDF apenas tratará esses dados para a apresentação de, ou a defesa contra, reclamações ou com o propósito de proteger os direitos de outras pessoas.
4. Em determinadas condições e por motivos relacionados com a sua situação particular, o titular dos dados poderá, também, opor-se ao respetivo tratamento. Nestes casos, a PTDF deixará de proceder ao tratamento desses dados, salvo por motivos legítimos e imperiosos que prevaleçam sobre os interesses, direitos ou liberdades dos titulares dos dados, ou para a apresentação de, ou defesa contra, reclamações.
5. Sob certas condições o titular dos dados poderá pedir a portabilidade dos respetivos dados pessoais, para que sejam transmitidos a outro responsável pelo seu tratamento.
6. O titular dos dados pode revogar o consentimento prestado para determinadas finalidades, sem que tal afete a licitude dos tratamentos efetuados à luz desse consentimento, antes da sua revogação.
7. Poderá também o titular dos dados apresentar reclamações sobre estas matérias à Comissão Nacional de Proteção de Dados, cujos contactos são os seguintes:
   CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados
   Av. D. Carlos I, 134, 1º
   1200-651 Lisboa
   E-mail: geral@cnpd.pt
   Website: www.cnpd.pt
8. O exercício destes direitos é também garantido ao denunciado, sem que isso implique comunicar-lhe os dados do denunciante.
9. Para o exercício dos direitos aqui referidos deverá dirigir-se à PTDF através do endereço de email: protecaodadospessoais@ptdf.pt

10. DISPOSIÇÃO FINAL

O Canal de Denúncias e seu procedimento foi aprovado pela Gerência e entrou em vigor em 2 de Abril de 2024, tendo sido alterado em 30 de Janeiro de 2025.