

CANAL DE DENÚNCIAS – GUIA DE ORIENTAÇÃO



**Departamento de
Transparência e Prevenção
da Corrupção
Câmara Municipal de Lisboa**

Título

Canal de Denúncias - Guia de Orientação

Responsável

Departamento de Transparência e Prevenção da Corrupção

Controlo de versões

| Versão | Data | Autor | Detalhes |
|------------|--------------|-------------------|--|
| 1.0 | Janeiro 2023 | DGQA ¹ | Elaboração do Guia |
| 2.0 | Outubro 2024 | DTPC | Revisão do Guia – Atualização da designação do Departamento, contacto telefónico e alteração do procedimento das situações que não devem ser comunicadas no canal de denúncias |

¹ Atualmente Departamento de Transparência e Prevenção da Corrupção (DTPC) de acordo com a alteração à orgânica dos Serviços Municipais, Estrutura Nuclear e Estrutura Flexível, do Município de Lisboa (Aviso n.º 7084/2023), publicado na 2ª série do Diário da República n.º 68, de 5 de abril, que procedeu à criação do DTPC, com competências na execução dos instrumentos de cumprimento normativo, nomeadamente o Canal de Denúncias.

O QUE É O CANAL DE DENÚNCIAS?

O Canal de Denúncias é o principal meio para comunicar situações de incumprimento, de princípios e valores de natureza ética, situações de ilegalidades ou irregularidades cometidas no âmbito da atividade municipal, contrárias à lei ou ao quadro normativo e regulamentar vigente no Município de Lisboa.

COMO É OPERADO O CANAL DE DENÚNCIAS?

O Canal de Denúncias é operado externamente, nos termos admitidos pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciante de infrações, transpondo 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, para efeitos de receção das denúncias, de acordo com as regras do operador que assegura a operacionalização do referido Canal.

O atual operador é a empresa especializada e independente – é a CLOSER – Consultadoria Lda. cuja solução tecnológica é designada de + Transparente.

QUEM ACEDE AO CANAL DE DENÚNCIAS?

- ✓ O acesso ao Canal de Denúncias é feito única e exclusivamente pelos administradores/gestores do Canal, que são os únicos elementos com acesso autorizado ao mesmo;
- ✓ Os administradores/gestores do Canal de Denúncias são sempre trabalhadores afetos ao DTPC, constituindo o chefe de Divisão de Prevenção e Controlo (DPC) do DTPC um dos seus administradores.

O PORQUÊ DO CANAL DE DENÚNCIAS?

A Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, veio estabelecer o regime geral de proteção de denunciante de infrações.

Nesta lei determina-se que as autarquias locais com mais de 10 000 habitantes devem dispor de canais de denúncias interno e, enquanto autoridade competente, devem assegurar também canais de denúncia externa, independentes e autónomos dos demais canais de comunicação, para receber e dar seguimento às denúncias.

Esta lei transpõe 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 Europeia.

EM QUE ÁREAS PODEM OCORRER AS INFRAÇÕES? EXEMPLOS

- ✓ Contratação pública;
- ✓ 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 para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- ✓ Saúde pública;
- ✓ Defesa do consumidor;
- ✓ Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- ✓ Regras de concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária.

QUAIS OS OBJETIVOS DO CANAL DE DENÚNCIAS?

- ✓ Facilitar a apresentação das comunicações como forma de garantir que o Município de Lisboa toma conhecimento das condutas irregulares ou ilegais;
- ✓ Apostar no reforço da exigência pelo rigor, pela transparência e pela integridade da atividade municipal;
- ✓ Fomentar e melhorar as boas práticas de gestão pública;
- ✓ Priorizar as políticas e procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas.

A QUEM SE DIRIGE?

A todos os que trabalham no Município de Lisboa (ML) e a qualquer pessoa singular, que se relacione direta ou indiretamente com o ML.

CARACTERÍSTICAS DO CANAL DE DENÚNCIAS

- ✓ Permite a comunicação e o seguimento seguro da denúncia;
- ✓ Permite a comunicação com o denunciante mesmo que anónimo;

- ✓ Garante a exaustividade, integridade e conservação da denúncia;
- ✓ Garante a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade do denunciado e de terceiros mencionados na denúncia;
- ✓ Impede o acesso de pessoas não autorizadas;
- ✓ Garante a independência, a imparcialidade, a confidencialidade, a proteção de dados, o sigilo e a ausência de conflitos de interesses das pessoas que nele desempenhem funções;
- ✓ Permite notificar o denunciante dentro dos prazos estabelecidos pela lei.

COMO FUNCIONA O CANAL DE DENÚNCIAS?

- ✓ 24 horas por dia/7 dias por semana;
- ✓ Acessível através de qualquer dispositivo;
- ✓ Gratuito;
- ✓ As denúncias podem ser feitas de forma anónima ou com a identificação do denunciante;
- ✓ Permite o carregamento de documentos;
- ✓ Existe uma combinação de 2 (dois) códigos: uma palavra-passe criada pelo denunciante e outra chave gerada automaticamente de forma segura pela plataforma, e apenas com esta combinação é possível aceder à área do denunciante.

COMO ACEDER?

Acessível 100% online, através do Portal da Transparência da Câmara Municipal de Lisboa, em <https://transparencia.lisboa.pt/>

QUE SITUAÇÕES PODEM SER COMUNICADAS NO CANAL DE DENÚNCIAS?

- ✓ Incumprimento dos princípios e valores de natureza ética;
- ✓ Ilegalidades ou irregularidades cometidas no âmbito da atividade municipal, contrárias à lei, ao quadro normativo e regulamentar vigente ou aos procedimentos internos adotados na Câmara Municipal de Lisboa;
- ✓ Ilegalidades verificadas no âmbito da atividade municipal, tais como:
 - Abuso de poder
 - Apropriação ilegítima de bens públicos
 - Conflito de interesses
 - Corrupção
 - Participação económica em negócio

- Peculato
- Prevaricação
- Recebimento ou oferta indevida de vantagem
- Suborno
- Tráfico de influência
- Segregação/Discrecionabilidade no exercício de funções
- Assédio moral e sexual

A denúncia pode ter por objeto infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como tentativas de ocultação de tais infrações.

ATENÇÃO - SITUAÇÕES QUE NÃO DEVEM SER COMUNICADAS NO CANAL DE DENÚNCIAS?

O canal de denúncias não deve ser utilizado para apresentar reclamações dos serviços ou meras discordâncias com os procedimentos internos adotados.

Para este efeito devem ser utilizados unicamente os canais de comunicação próprios disponibilizados pelo Município de Lisboa, conforme indicado na página <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/canais-de-comunicacao>, como por exemplo:

- ✓ Linha telefónica de atendimento 808203232 ou 218170552 de 2ª a sábado das 8h00 às 20h00
- ✓ Formulário de contacto em <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/contacte-nos>
- ✓ Marcação online em <https://informacoeseservicos.lisboa.pt/contactos/agendamento-de-atendimento> para agendamento de atendimento
- ✓ Para registar uma ocorrência na cidade (recolha de objetos fora de uso, viatura abandonada, avaria num candeeiro, entre outros), aceda ao Portal na Minha Rua Lx <https://naminharualx.cm-lisboa.pt/>

Nestes casos, em que a comunicação efetuada não consubstancia uma denúncia, a mesma será objeto de arquivamento no canal de denúncias e será encaminhada para o Gabinete do Município/Divisão de Atendimento/Departamento de Relação com o Município e Participação, para o devido encaminhamento, dando-se conhecimento de tal facto ao denunciante.

COMO COMUNICAR UMA SITUAÇÃO?

- ✓ Aceder ao Canal de Denúncias e preencher o seu formulário.

- ✓ Ao comunicar uma denúncia procure responder de forma objetiva às seguintes questões:

QUÊ?

Identificação do tipo de infração, irregularidade e/ou má prática que sustenta a denúncia.

Descrição o mais detalhada possível da situação denunciada.

QUEM?

Nome completo das pessoas envolvidas e funções exercidas.

Nome completo de testemunhas, se houver.

QUANDO?

Data(s) em que aconteceu ou acontecerá a situação denunciada.

ONDE?

Unidade, bloco, andar, departamento, serviço

QUANTO?

Se aplicável, e quando for possível calcular, indicar os valores envolvidos na situação denunciada.

APRESENTAÇÃO DE PROVAS

Se elas existem e onde podem ser encontradas. Também é possível anexar documentos ou outros ficheiros.

- ✓ **O denunciante deve guardar, em local seguro, a combinação dos 2 (dois) códigos:**

A palavra-passe criada pelo próprio (não existe, para garantir o anonimato, a funcionalidade de repor a palavra-passe) e a chave gerada automaticamente pela plataforma, que deve copiar o código ou descarregar o QR-code.

Para garantir o anonimato apenas com esta combinação é possível aceder à área do denunciante. Se não os guardar ou se os perder não será possível acompanhar a denúncia efetuada.

ACONSELHAMENTO CONFIDENCIAL?

A Câmara Municipal de Lisboa disponibiliza aconselhamento confidencial junto do Departamento de Transparência e Prevenção da Corrupção (DTPC) para todas as pessoas que ponderam apresentar uma denúncia, e assim o requeiram, mediante agendamento prévio através do contacto telefónico 218172108.

QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE DE BOA-FÉ?

O denunciante que de boa-fé e tendo fundamento sério para crer que as informações são, no momento da denúncia, verdadeiras, denuncie uma infração nos termos estabelecidos na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, beneficia da proteção conferida pela referida lei, a saber:

- ✓ A sua identidade, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a denúncias;
- ✓ A sua identidade só pode ser divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial;
- ✓ É proibido qualquer ato de retaliação;
- ✓ Tem direito a indemnização pelos danos causados por eventual ato de retaliação;
- ✓ Independentemente da responsabilidade civil a que haja lugar, o denunciante pode requerer as providências adequadas às circunstâncias do caso, com o fim de evitar a verificação ou a expansão dos danos;
- ✓ Tem direito, nos termos gerais, a proteção jurídica;
- ✓ Beneficia, nos termos gerais, de medidas para proteção de testemunhas em processo penal;
- ✓ Goza de todas as garantias de acesso aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos

A QUEM SE APLICA A EXTENSÃO DAS GARANTIAS DE PROTEÇÃO?

A proteção conferida pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, é extensível, com as devidas adaptações, a:

- ✓ Pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores;
- ✓ Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação num contexto profissional; e

- ✓ 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.
- ✓ Denunciante que apresente uma denúncia externa sem observar as regras de precedência previstas na referida Lei se, aquando da apresentação, ignorava, sem culpa, tais regras.

EM QUE SITUAÇÕES EXISTE A PRESUNÇÃO DE ATOS DE RETALIAÇÃO?

- ✓ Considera -se ato de retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais
- ✓ As ameaças e as tentativas são igualmente havidas como atos de retaliação
- ✓ Presumem-se motivados por denúncia, até prova em contrário, os seguintes atos, quando praticados até dois (2) anos após a denúncia:
 - a) Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do trabalhador ou incumprimento de deveres laborais;
 - b) Suspensão de contrato de trabalho;
 - c) Avaliação negativa de desempenho ou referência negativa para fins de emprego;
 - d) Não conversão de um contrato de trabalho a termo num contrato sem termo, sempre que o trabalhador tivesse expectativas legítimas nessa conversão;
 - e) Não renovação de um contrato de trabalho a termo;
 - f) Despedimento;
 - g) Inclusão numa lista, com base em acordo à escala setorial, que possa levar à impossibilidade de, no futuro, o denunciante encontrar emprego no setor ou indústria em causa;
 - h) Resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços;
 - i) Revogação de ato ou resolução de contrato administrativo, conforme definidos nos termos do Código do Procedimento Administrativo.
- ✓ A sanção disciplinar aplicada ao denunciante até dois anos após a denúncia presume-se abusiva.

QUAL A RESPONSABILIDADE DO DENUNCIANTE?

- ✓ A denúncia de uma infração, feita de acordo com a lei, não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

- ✓ O denunciante que denuncie uma infração de acordo com os requisitos impostos pela lei, não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia.
- ✓ O denunciante que denuncie uma infração de acordo com os requisitos impostos pela lei não é responsável pela obtenção ou acesso às informações que motivam a denúncia, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constitua crime.
- ✓ O denunciante pode ser responsável por atos ou omissões não relacionados com a denúncia, ou que não sejam necessários à denúncia de uma infração nos termos da lei.

QUAIS AS GARANTIAS DA(S) PESSOA(S) VISADA(S) NUMA DENÚNCIA?

- ✓ As pessoas que na denúncia sejam referidas como autoras da infração ou que a esta sejam associadas gozam da presunção da inocência e das garantias de defesa do processo penal.
- ✓ Garantia de que a sua identidade, bem como as informações que, direta ou indiretamente, permitam deduzir a sua identidade, têm natureza confidencial e são de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento a denúncias
- ✓ Direito de acesso aos seus dados pessoais, bem como o direito de requerer a sua retificação ou apagamento, ou limitação de tratamento nos termos da lei

POSSO DIVULGAR PUBLICAMENTE UMA INFRAÇÃO?

- ✓ Sim, mas só se tiver motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público, que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes, atendendo às circunstâncias específicas do caso, ou que existe um risco de retaliação inclusivamente em caso de denúncia externa
- ✓ Sim, mas só se tiver apresentado uma denúncia interna e uma denúncia externa, ou diretamente uma denúncia externa nos termos previstos na lei, sem que tenham sido adotadas medidas adequadas nos prazos previstos na lei

A pessoa singular que, fora destas situações, der conhecimento de uma infração a órgão de comunicação social ou a jornalista não beneficia da proteção conferida pela lei, sem prejuízo das regras aplicáveis em matéria de sigilo jornalístico e de proteção de fontes.

O QUE ACONTECE APÓS O REGISTO DE UMA DENÚNCIA?

- ✓ Compete ao DTTC a gestão do Canal de Denúncias, sendo responsável pela receção, triagem, análise, tratamento e conclusão da denúncia, bem como pela elaboração do respetivo relatório.
- ✓ Todas as pessoas afetas ao desempenho de funções relacionadas com a gestão, tratamento e decisão das denúncias agem no cumprimento escrupuloso do dever de sigilo, que se mantém uma vez cessadas essas funções.

COMO É TRATADA A DENÚNCIA?

- ✓ As denúncias rececionadas são sujeitas a um processo de triagem e verificação em função da matéria denunciada e das competências estabelecidas.
- ✓ Os administradores/gestores do Canal de Denúncias efetuam uma primeira triagem e verificação que visa a análise preliminar da denúncia, de modo a aferir se a situação comunicada contém os elementos mínimos para que seja dado prosseguimento à mesma.
- ✓ As tarefas de verificação e apuramento dos factos serão realizadas no menor tempo possível.
- ✓ Sempre que necessário, designadamente no caso de faltarem elementos, os administradores/gestores do Canal de Denúncias devem entrar em contacto com o autor da denúncia, unicamente através da ferramenta de conversação segura e confidencial existente no Canal, de forma a serem apuradas as informações consideradas relevantes para a triagem ou para que sejam solicitados elementos adicionais que sustentem a materialidade da denúncia apresentada.
- ✓ As denúncias que apresentem, inicialmente ou adicionalmente, informações mínimas sobre autoria e/ou materialidade dos factos alegadamente irregulares serão objeto de tratamento e análise, as restantes serão objeto de proposta de arquivamento e submetidas a aprovação superior do Vereador responsável pelo DTTC.
- ✓ Após a conclusão das tarefas de verificação e apuramento sumário dos factos deve ser elaborado um relatório final, devidamente fundamentado, que comunica os resultados.

É POSSÍVEL ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA DENÚNCIA?

- ✓ Sim. Através da introdução dos 2 (dois) códigos: a palavra-passe criada pelo próprio e a chave gerada automaticamente pela plataforma no momento da submissão da denúncia, pode:
 - Consultar a denúncia;
 - Solicitar informação sobre o andamento da denúncia efetuada;
 - Enviar elementos adicionais.
- ✓ O autor da denúncia é notificado, através do Canal de Denúncias, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data da receção da denúncia, das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação, ou de 6 (seis) meses quando a complexidade da denúncia o justifique.
- ✓ Quando o denunciante assim o requerer, deve-lhe ser comunicado o resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de 15 (quinze) dias, após a respetiva conclusão.

QUAIS OS POSSÍVEIS SEGUIMENTOS DE UMA DENÚNCIA ANALISADA PELO DTPC?

- ✓ Proposta de instauração de procedimento disciplinar, caso em que o relatório final será encaminhado, após aprovação, para a Direção Municipal de Recursos Humanos (DMRH), a fim de promover o competente procedimento disciplinar
- ✓ Quando os factos apurados em sede de relatório final sejam passíveis de ser considerados infração penal, os administradores/gestores do Canal de Denúncias encaminham-no de imediato para o Departamento Jurídico a fim de ser promovida a devida comunicação ao Ministério Público
- ✓ Nos casos em que tenha sido proposta a instauração de procedimento disciplinar e os factos sejam passíveis de ser considerados também infração penal, os administradores/gestores do Canal de Denúncias encaminham-no de imediato para a DMRH que procederá neste caso à respetiva comunicação ao Ministério Público
- ✓ Proposta de arquivamento, submetida a aprovação superior do Vereador responsável pelo DTPC. O arquivamento de uma denúncia, na fase da triagem, não impede o seu tratamento e análise posterior, caso se verifiquem factos que determinem a sua reabertura.

COMO SÃO TRATADOS OS DADOS PESSOAIS?

O tratamento de dados pessoais que constem numa denúncia observam o disposto nos seguintes diplomas legais:

- ✓ No Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, aprovado pelo Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016
- ✓ Na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, o Regulamento (UE) 2016/679,
- ✓ Na Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto, que aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais.

De acordo com o princípio da minimização de dados (art.º 5 do RGPD), os dados pessoais comunicados numa denúncia que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, sendo imediatamente apagados.

Os dados das pessoas intervenientes no decurso do processo são geridos de acordo com o estabelecido na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da CML <https://www.lisboa.pt/politica-de-privacidade>

QUAL O PRAZO DE CONSERVAÇÃO DAS DENÚNCIAS?

O registo das denúncias recebidas é conservado, pelo menos, durante o período de cinco (5) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia, conforme exigência legal.

DOCUMENTAÇÃO DE SUPORTE

Para mais informações consulte:

[Regulamento Interno de Funcionamento do Canal de Denúncias do Município de Lisboa](#), publicado no 4.º Suplemento ao Boletim Municipal n.º 1492, de 22 de Setembro de 2022.

[Código de Ética e Conduta do Município de Lisboa](#), Aviso n.º 19856/2022 publicado no Diário da República, n.º 201, 2ª S, de 18 de outubro de 2022.

[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.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2021, de 6 de abril](#) – Aprova a Estratégia Nacional Anticorrupção 2020-2024.

[Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro](#) - Cria o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o regime geral de prevenção da corrupção.

[Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro](#) - Estabelece o regime geral de proteção de denunciantes de infrações, transpondo 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.

[Lei n.º 94/2021, de 21 de dezembro](#) - Aprova medidas previstas na Estratégia Nacional Anticorrupção, alterando o Código Penal, o Código de Processo Penal e leis conexas.

[Portaria n.º 164/2022, de 23 de junho](#) - Regula a instalação do Mecanismo Nacional Anticorrupção.

[Resolução do Conselho de Ministros n.º 56/2022, de 05 de julho](#) - Nomeação do presidente do Mecanismo Nacional Anticorrupção.

[Regulamento \(UE\) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016](#) - Aprova o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

[Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto](#) - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional do Regulamento (UE) 2016/679.

[Lei n.º 59/2019, de 8 de agosto](#) - Aprova as regras relativas ao tratamento de dados pessoais para efeitos de prevenção, deteção, investigação ou repressão de infrações penais ou de execução de sanções penais.

NOTA:

A informação constante da página não dispensa uma leitura atenta da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciantes de infrações, da 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, e demais legislação aplicável.