



## REGULAMENTO DO CANAL DE DENÚNCIA



Accredited by



Accredited by



**Elaborado por:**  
Grupo de trabalho Canal  
de Denúncia

**Data:** 16 Fevereiro 2024

**Aprovado por:**  
Conselho de  
Administração

**Data:** 21 Fevereiro 2024

**Próxima revisão:**

**Data:** 21 Fevereiro 2027

**Páginas:**

**1 de 30**



## Índice

1- Enquadramento .....	4
2- Responsabilidades .....	6
3- Matérias excluídas .....	6
4- Definições .....	6
4.1- Qualidade de denunciante .....	8
4.2- Condições de proteção .....	9
5- Meios de denúncia e divulgação pública (artigos 7.ª a 17.º da Lei) .....	10
5.1- Denúncia interna (artigos 8.º a 11.º da Lei) .....	10
5.1.1- Seguimento da denúncia interna (artigo 11.º da Lei) .....	11
5.1.2- Forma e admissibilidade da denúncia interna (artigo 10.º da Lei) .....	12
5.2- Denúncia Externa (artigos 12.º a 17.º da Lei) .....	13
5.2.1- Forma e admissibilidade da denúncia externa (artigo 14.º da Lei) .....	14
5.2.2- Seguimento da denúncia externa (artigo 15.º da Lei) .....	16
5.2.3- Obrigações de informação (artigo 16.º da Lei).....	16
5.2.4- Relatórios anuais (artigo 17.º da Lei) .....	17
5.3- Divulgação pública (artigo 7.º da Lei) .....	18
6- Disposições aplicáveis a denúncias internas e externas (artigos 18.º a 27.º da Lei) .....	19
6.1- Medidas de proteção do denunciante (artigos 18.º a 24.º da Lei) .....	19
6.2- Proteção aos visados pela denúncia (artigo 25.º da Lei) .....	23
6.3- Indisponibilidade dos direitos (artigo 26.º da Lei) .....	24
6.4- Regime sancionatório (artigo 27.º da Lei) .....	24
7- Tratamento das denúncias .....	26
7.1- Fases do processamento .....	26
7.2- Conservação das denúncias .....	27
7.3- Análise preliminar dos factos comunicados .....	27
7.4- Relatório da análise preliminar .....	27
7.5- Deliberação do Conselho de Administração .....	28
8- Reporte e avaliação .....	28
9- Considerações finais .....	29
10- Anexos .....	30





## Registo de Modificações

Revisão	Data	Motivo
00	24 / 11 / 2023	Aprovação pelo Conselho de Administração
01	16 / 02 / 2024	Revisão pelo Conselho de Administração
--	---	---





## 1- Enquadramento

As pessoas que trabalham numa organização pública ou privada ou que com ela estão em contacto no contexto de atividades profissionais, são frequentemente as primeiras a ter conhecimento de ameaças ou de situações lesivas do interesse público que surgem nesse contexto.

Ao denunciar violações lesivas do interesse público, essas pessoas agem como denunciante, desempenhando assim um papel essencial na descoberta e prevenção dessas violações, bem como na salvaguarda do bem-estar da sociedade. Todavia, os potenciais denunciante são frequentemente desencorajados em comunicar as suas preocupações ou suspeitas por receio de retaliação. Neste contexto, a importância de assegurar um nível equilibrado e eficaz de proteção dos denunciante é cada vez mais reconhecida.

Uma vez que as normas disciplinadoras desta matéria e a proteção que era dispensada aos denunciante na União Europeia estava fragmentada pelos Estados Membros e diferia consoante o domínio de intervenção, era necessário haver uma aplicação de normas mínimas comuns e que assegurassem uma proteção eficaz dos denunciante, pelo que, a 23 de outubro de 2019, foi aprovada a Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa à proteção das pessoas que denunciam violações do direito da União (de ora em diante designada, abreviadamente, por Diretiva), a qual veio a ser transposta para o direito interno português através da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro (de ora em diante designada, abreviadamente, por Lei) e que estabeleceu o Regime Geral de Proteção de Denunciante de infrações<sup>1</sup>.

Com efeito, a Diretiva estabelece que em certos domínios de intervenção, as violações do direito da União, independentemente da sua classificação ao abrigo do direito nacional como administrativas, penais ou como outros tipos de violações, podem lesar gravemente o interesse

<sup>1</sup> A Lei e a Diretiva constam, respetivamente, como Anexo I e Anexo II ao presente Regulamento.





público, na medida em que criam riscos significativos para o bem-estar da sociedade. Sempre que se detetem deficiências na aplicação do direito nesses domínios, e os denunciante encontram-se geralmente em posição privilegiada para as divulgar, será necessário reforçar a aplicação do direito, estabelecendo canais de denúncia.

A necessidade de estabelecerem-se canais de denúncia, resulta também da preocupação de se prevenir, detetar e sancionar atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou através das entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 109.º-E/2021, de 9 de dezembro, o qual criou o Mecanismo Nacional Anticorrupção e estabelece o Regime Geral de Prevenção da Corrupção. No artigo 5.º do anexo do mencionado diploma, estabelece-se que *“As entidades abrangidas adotam e implementam um programa de cumprimento normativo que inclua, pelo menos, um plano de prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas (PPR), um código de conduta, um programa de formação e um canal de denúncias.”*

Nestes termos, o Hospital Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, E.P.E. (de ora em diante designado, abreviadamente, por HDES), no âmbito da aplicação do Decreto-Lei n.º 109.º-E/2021, de 9/12 e da Lei n.º 93/2021, de 20/12, encontra-se abrangido.

O Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores pretende abranger toda a administração pública regional permitindo a apresentação de “Denúncia Interna” e “Denúncia Externa”, que serão reencaminhadas, de forma automatizada, confidencial e segura, para as entidades competentes para o tratamento das respetivas denúncias.

Nesse sentido, o Conselho de Administração deliberou a utilização do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores na página do *site* institucional ([www.hdes.pt](http://www.hdes.pt)), através de um *link* para o efeito<sup>2</sup>: <https://canaldenuncias.azores.gov.pt/portal/pt/home>.

<sup>2</sup> Este Regulamento apresenta no Anexo III uma instrução de como o denunciante pode fazer uma denúncia no Canal de Denúncias do Governo Regional dos Açores.





## 2- Responsabilidades

As responsabilidades definidas no âmbito deste regulamento são as seguintes:

- Compete ao Conselho de Administração garantir que este Regulamento seja implementado;
- Compete ao Responsável Interno pela gestão do Canal de Denúncia do HDES (de ora em diante designado por Responsável Interno) receber, registar e assegurar o tratamento das denúncias recebidas, bem como garantir a prestação de informação ao denunciante nos termos previstos no presente Regulamento;
- Compete ao Conselho de Administração decidir sobre o resultado da comunicação relatada, após a análise preliminar pelo Responsável Interno.

## 3- Matérias Exclusivas

As comunicações apresentadas que ultrapassem o definido no artigo 2.º da Lei, não serão objeto de tratamento à luz do presente Regulamento. Nestes casos, as mesmas serão reencaminhadas para o Conselho de Administração e o remetente, caso tenha se identificado, será informado do não tratamento da comunicação pelo Responsável Interno e de qual o encaminhamento que lhe foi dado.

Para efeito do previsto neste Regulamento, não devem ser consideradas comunicações relativas a reclamações ou notificações efetuadas no âmbito da gestão de risco, quanto à qualidade dos serviços prestados, nem qualquer outro tipo de comunicação que exceda o âmbito supra definido.

## 4- Definições

Uma “**infração**”, para efeitos da Lei, conforme o disposto no artigo 2.º:

a) O ato ou omissão contrário a regras constantes dos atos da União Europeia referidos no





anexo da Diretiva, a normas nacionais que execute, transponham ou deem cumprimento à tais atos ou a quaisquer outras normas constantes de atos legislativos de execução ou transposição dos mesmos, incluindo as que prevejam crimes ou contraordenações, e que digam respeito aos domínios de:

- i) Contratação pública;
  - ii) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
  - iii) Segurança e conformidade dos produtos;
  - iv) Segurança dos transportes;
  - v) Proteção do ambiente;
  - vi) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
  - vii) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
  - viii) Saúde pública;
  - ix) Defesa do consumidos;
  - x) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação;
- b) O ato ou omissão contrário e lesivo dos interesses financeiros da União Europeia<sup>3</sup>;
- c) O ato ou omissão contrário às regras do mercado interno, incluindo as regras da concorrência e auxílios estatais, bem como as regras de fiscalidade societária<sup>3</sup>;
- d) A 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 organizada e económico-financeira; e

e) O ato ou omissão que contrarie o fim das regras ou normas abrangidas pelas alíneas a) a c).

<sup>3</sup> Referente ao Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia - acessível em <https://eur-lex.europa.eu/>

Nos domínios da defesa e segurança nacionais, só é considerado infração, para efeitos da Lei, o ato ou omissão contrário às regras de contratação constantes dos atos da união Europeia referidas na parte I.A do anexo da Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, ou que contrarie os fins destas regras.

O disposto na Lei não prejudica a aplicação de outros regimes, conforme o disposto no artigo 3.º da Lei.

A denúncia ou divulgação pública 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, conforme o disposto no artigo 4.º da Lei.

## 4.1 – Qualidade de denunciante

Considera-se “**denunciante**”, para efeitos da Lei, conforme o disposto no artigo 5.º:

A pessoa singular que denuncie ou divulgue publicamente uma infração com fundamento em informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional, independentemente da sua natureza e do setor em que é exercida.

Podem ser considerados denunciante:

- Os trabalhadores do setor privado, social ou público;
- Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como





quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;

- Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração, gestão, fiscalização ou supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos;
- Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.

A qualidade de denunciante aplica-se também:

- Quando a denúncia ou a divulgação de uma infração tiver por fundamento informações obtidas numa relação profissional que, entretanto, tenha terminado; e
- Quando a denúncia ou a divulgação de uma infração tiver por fundamento informações obtidas durante o processo de recrutamento ou durante outra fase de negociação pré-contratual de uma relação profissional constituída ou não constituída.

## 4.2 – Condições de proteção

Nos termos previstos na Lei, beneficiam de condições de proteção, conforme o descrito no artigo 6.º:

- 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 na Lei;
- O denunciante anónimo que seja posteriormente identificado e que satisfaça as condições previstas na alínea anterior;
- O denunciante que apresente uma denúncia externa sem observar as regras de precedência previstas na Lei, se, aquando da apresentação, ignorava, sem culpa, tais regras;
- A pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial;





- Terceiro que esteja ligado ao denunciante, designadamente colega de trabalho ou familiar, e possa ser alvo de retaliação em contexto laboral;
- Pessoas coletivas ou entidades equiparadas que sejam detidas ou controladas pelo denunciante, para as quais o mesmo trabalhe ou com as quais esteja de alguma forma ligado num contexto profissional;
- O denunciante que apresente uma denúncia de infração às instituições, órgãos ou organismos da União Europeia competentes, o qual beneficia da proteção estabelecida na Lei nas mesmas condições que o denunciante que apresente uma denúncia externa.

## 5 – Meios de denúncia e divulgação pública (artigos 7.º a 17.º da Lei)

As denúncias de infrações são apresentadas pelo denunciante, tendo em conta prioridades e requisitos, e através de:

- Canais de denúncia interna;
- Canais de denúncia externa; ou
- Divulgação pública.

### 5.1 – Denúncia Interna (artigos 8.º a 11.º da Lei)

As pessoas coletivas, incluindo o Estado e as demais pessoas coletivas de direito público, que empreguem mais de 50 trabalhadores, devem dispor obrigatoriamente de canais de denúncia interna (artigo 8.º, n.º 1 da Lei).

O canal de denúncias disponibilizado deve permitir a apresentação e o seguimento seguro de denúncias, de forma a garantir a exaustividade, integridade e a conservação da denúncia.

Deve também garantir a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade da identidade de terceiros mencionados na denúncia e deve ainda impedir





o acesso de pessoas não autorizadas ao conteúdo da denúncia.

O Canal de Denúncias do Governo Regional dos Açores funciona apenas para efeitos de receção e redireccionamento das denúncias.

Na receção e tratamento da denúncia são garantidos os seguintes princípios:

- Independência;
- Confidencialidade;
- Proteção de dados;
- Sigilo;
- Ausência de conflito de interesses no desempenho das funções.

### 5.1.1- Forma e admissibilidade da denúncia interna (artigo 10.º da Lei)

A página do *site* institucional do HDES ([www.hdes.pt](http://www.hdes.pt)) dispõe de um *link* que faz a redirecção para a página do *site* institucional do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores, através do qual poderão ser apresentadas denúncias internas sob a forma escrita por trabalhadores da instituição (com identificação do denunciante ou de forma anónima).

O denunciante pode apresentar a sua denúncia por:

- Via eletrónica pelo Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores pela a página do *site* institucional do HDES: <https://www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/>;

- Via postal, com indicação “confidencial” para:

Hospital Divino Espírito Santo, EPE

Gabinete de Proteção de Dados – 4º Piso

Avenida D. Manuel I 9500-370 Ponta Delgada





No caso de a denúncia ser apresentada de forma verbal, o denunciante pode fazer a sua denúncia por meio de uma reunião presencial, previamente agendada com o Responsável Interno, através do número de telefone 296 203 911 (das 8h às 16h - dias úteis).

Este regulamento apresenta no Anexo III uma instrução de como o denunciante pode fazer uma denúncia no Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores.

A denúncia pode ser apresentada com recurso a meios de autenticação eletrónica com cartão do cidadão ou chave móvel digital, através da aplicação de autenticação do governo-ou com recurso a outros meios de identificação eletrónica, desde que disponíveis.

### 5.1.2 – Seguimento da denúncia interna (artigo 11.º da Lei)

O Responsável Interno notifica no prazo de 7 (sete) dias o denunciante da receção da denúncia interna através do canal e informa-o, de forma clara e acessível, dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, nos termos do n.º 2 do artigo 7.º e dos artigos 12.º e 14.º da Lei.

Quando o denunciante opta pelo anonimato, este pode acompanhar o estado da sua denúncia interna através da introdução do código da denúncia fornecido pelo Canal de Denúncia no momento da introdução da denúncia.

O Responsável Interno, após apresentação da denúncia interna, efetua todos 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 ou da comunicação a autoridade competente para investigação da infração, incluindo instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.

O Responsável Interno comunica ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia interna e a respetiva fundamentação, no prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data de receção da denúncia.





O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que o Responsável Interno lhe comunique o resultado da análise efetuada à denúncia interna no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

## 5.2 – Denúncia Externa (artigos 12.º a 17.º da Lei)

O denunciante só pode recorrer a canais de denúncia externa quando:

- Não exista canal de denúncia interna;
- O canal de denúncia interna admita apenas a apresentação de denúncias por trabalhadores, não o sendo o denunciante;
- Tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação;
- Tenha inicialmente apresentado uma denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas na sequência da denúncia nos prazos previstos na Lei; ou
- A infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50.000 €.

As denúncias externas são apresentadas às autoridades que, de acordo com as suas atribuições e competências, devam ou possam conhecer da matéria em causa na denúncia, incluindo:

- a) O Ministério Público;
- b) Os órgãos de polícia criminal;
- c) O Banco de Portugal;
- d) As autoridades administrativas independentes;





e) Os institutos públicos;

f) As inspeções-gerais e entidades equiparadas e outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa;

g) As autarquias locais; e

h) As associações públicas.

Quando seja apresentada a autoridade incompetente, a denúncia é remetida oficiosamente à autoridade competente, disso se notificando o denunciante, sendo que, neste caso, considera-se como data da receção da denúncia a data em que a autoridade competente a recebeu.

Nos casos em que não exista autoridade competente para conhecer da denúncia ou nos casos em que a denúncia vise uma autoridade competente, deve a mesma ser dirigida ao Mecanismo Nacional Anticorrupção e, sendo esta a autoridade visada, ao Ministério Público, que procede ao seu seguimento, designadamente através da abertura de inquérito sempre que os factos descritos na denúncia constituam crime.

### 5.2.1 – Forma e admissibilidade da denúncia externa (artigo 14.º da Lei)

A denúncia externa pode ser efetuada por pessoas externas ao serviço / entidade sobre a qual recai a denúncia em que estas possuam, ou possam possuir informação que seja, ou possa ser, relevante para o exercício das competências do HDES.

O Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores do HDES permite ao denunciante apresentar a sua denúncia externa de forma anónima ou com identificação.

O denunciante pode apresentar a sua denúncia externa por:

- Via eletrónica pelo Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores pela a página do *site* institucional do HDES: <https://www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/>;





- Via postal, com indicação “confidencial” para:

Hospital Divino Espírito Santo, EPE

Gabinete de Proteção de Dados – 4º Piso

Avenida D. Manuel I 9500-370 Ponta Delgada

No caso de a denúncia externa ser apresentada de forma verbal, o denunciante pode fazer a sua denúncia por meio de uma reunião presencial, previamente agendada com o Responsável Interno, através do número de telefone 296 203 911 (das 8h às 16h - dias úteis).

Este regulamento apresenta no Anexo III uma instrução de como o denunciante pode fazer uma denúncia externa no Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores.

A denúncia externa pode ser apresentada com recurso a meios de autenticação eletrónica com cartão do cidadão ou chave móvel digital, através da aplicação de autenticação do governo ou com recurso a outros meios de identificação eletrónica, desde que disponíveis.

Caso as denúncias externas sejam recebidas por canais não destinados ao efeito ou por pessoas não responsáveis pelo seu tratamento, devem ser imediatamente transmitidas, sem qualquer modificação, ao Responsável Interno.

Mediante decisão fundamentada, as denúncias externas poderão ser arquivadas pelo Conselho de Administração, não dando lugar ao respetivo seguimento, sendo notificado o denunciante disso, se for considerado que:

- a) A infração denunciada é de gravidade diminuta, insignificante ou manifestamente irrelevante;
- b) A denúncia é repetida e não contém novos elementos de facto ou de direito que justifiquem um seguimento diferente do que foi dado relativamente à primeira denúncia; ou
- c) A denúncia é anónima e dela não se retiram indícios de infração.





### 5.2.2 – Seguimento da denúncia externa (artigo 15.º da Lei)

O denunciante é notificado da receção da denúncia externa no prazo de 7 (sete) dias, salvo pedido expresso em contrário do denunciante ou caso tenham motivos razoáveis para crer que a notificação pode comprometer a proteção da identidade do denunciante e, posteriormente, praticam os atos adequados à verificação das alegações aí contidas e, se for caso disso, à cessação da infração denunciada, inclusive através da abertura de inquérito ou de processo ou da comunicação a autoridade competente, incluindo as instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.

No prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data da receção da denúncia externa, ou de 6 (seis) meses quando a complexidade da denúncia externa o justifique, é comunicado ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia externa e a respetiva fundamentação.

O denunciante pode requerer, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada à sua denúncia externa no prazo de 15 (quinze) dias após a respetiva conclusão.

### 5.2.3 – Obrigações de informação (artigo 16.º da Lei)

De acordo com a Lei, as autoridades competentes publicam nos respetivos sítios da Internet, em secção separada, facilmente identificável e acessível, pelo menos as seguintes informações:

- a) Condições para beneficiar de proteção ao abrigo da lei ou ao abrigo dos regimes de proteção de denunciadores previstos nos atos setoriais específicos da União Europeia ou nos atos legislativos de execução, transposição ou que deem cumprimento a tais atos, se aplicável;
- b) Dados de contacto dos canais de denúncia externa, nomeadamente os endereços eletrónicos e postais e os números de telefone, com indicação sobre se as comunicações





telefónicas são gravadas;

c) Procedimentos aplicáveis à denúncia de infrações, nomeadamente a forma pela qual a autoridade competente pode solicitar ao denunciante que clarifique a denúncia apresentada ou que preste informações adicionais, inclusivamente em situações de anonimato, e o prazo que a autoridade tem para prestar ao denunciante, informações fundamentadas sobre as medidas previstas ou tomadas para dar seguimento à denúncia;

d) Regime de confidencialidade aplicável às denúncias, em particular quanto ao tratamento de dados pessoais;

e) Tipo de medidas que podem ser tomadas para dar seguimento às denúncias;

f) Vias de recurso e procedimentos de proteção contra atos de retaliação;

g) Disponibilidade de aconselhamento confidencial para as pessoas que ponderam apresentar uma denúncia; e

h) Condições em que o denunciante não incorre em responsabilidade por violação de deveres de confidencialidade ou de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal.

Nesse sentido, o HDES possui uma página separada, facilmente identificável e acessível destinada a informar os cidadãos sobre o canal de denúncia disponível na a página do *site* institucional <https://www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/>.

## 5.2.4 – Relatórios anuais (artigo 17.º da Lei)

As autoridades competentes apresentam à Assembleia da República, até ao fim do mês de março de cada ano, um relatório anual contendo:

a) O número de denúncias externas recebidas;

b) O número de processos iniciados com base naquelas denúncias e o seu resultado;





c) A natureza e o tipo das infrações denunciadas;

d) O que demais considerem pertinente para melhorar os mecanismos de apresentação e seguimento de denúncias, de proteção de denunciantes, de pessoas relacionadas e de pessoas visadas, e a ação sancionatória.

O Responsável Interno elabora, anualmente, um relatório sobre a atividade desenvolvida. Nesse relatório deverá ser incluída informação sobre as comunicações e denúncias de infrações recebidas no âmbito do presente Regulamento, nomeadamente:

a) Número de comunicações e denúncias recebidas;

b) Descrição sumária das infrações denunciadas;

c) Medidas tomadas pelo Conselho de Administração na sequência das comunicações e denúncias recebidas;

d) Estado em que as comunicações e denúncias se encontram.

Anualmente, o Responsável Interno efetua uma avaliação sobre a aplicação do presente Regulamento e, caso se justifique, apresenta ao Conselho de Administração as recomendações que considere relevantes para aperfeiçoar o processo interno do tratamento das denúncias do HDES.

### 5.3 – Divulgação pública (artigo 7.º da Lei)

O denunciante só pode divulgar publicamente uma infração quando:

- Tenha motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo eminente 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; ou





- Tenha apresentado denúncia interna e uma denúncia externa ou diretamente uma denúncia externa nos termos previstos na Lei, sem que tenham sido adotadas as medidas adequadas nos prazos previstos na Lei.

## 6 – Disposições aplicáveis a denúncias internas e externas (artigos 18.º a 27.º da Lei)

### 6.1- Medidas de proteção do denunciante (artigos 18.º a 24.º da Lei)

#### a) Confidencialidade (artigo 18.º da Lei)

A identidade do denunciante, 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. Essa obrigação estende-se a quem tiver recebido informações sobre denúncias, ainda que não responsável ou incompetente para a sua receção e tratamento.

A identidade do denunciante só pode ser divulgada em decorrência de obrigação legal ou de decisão judicial. Porém, nesse caso e salvo impedimento legal, a divulgação da informação é precedida de comunicação escrita ao denunciante indicando os motivos da divulgação dos dados confidenciais em causa, exceto se a prestação dessa informação comprometer as investigações ou processos judiciais relacionados.

As denúncias recebidas pelas autoridades competentes que contenham informações sujeitas a segredo comercial são tratadas apenas para efeito de dar seguimento à denúncia, ficando quem dela tenha conhecimento obrigado a sigilo

#### b) Tratamento de dados pessoais (artigo 19.º da Lei)

O tratamento de dados pessoais, incluindo o intercâmbio ou a transmissão de dados pessoais pelas autoridades competentes, observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção





de Dados – 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.

Os dados pessoais que manifestamente não forem relevantes para o tratamento da denúncia não são conservados, devendo ser imediatamente apagados.

Os dados pessoais recolhidos através do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores destinam-se à gestão das comunicações relacionadas com matérias descritas neste Regulamento e o tratamento desses dados tem por fundamento o cumprimento de uma obrigação legal.

### c) Conservação de denúncias (artigo 20.º da Lei)

As entidades obrigadas e as autoridades competentes responsáveis por receber e tratar denúncias devem manter um registo das denúncias recebidas e conservá-las, pelo menos, durante o período de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia. Isto sem prejuízo, das regras de conservação arquivística dos tribunais judiciais e dos tribunais administrativos e fiscais.

Caso a denúncia seja apresentada em reunião presencial é obtido o consentimento do denunciante e efetuado o registo da reunião mediante a elaboração de uma ata fidedigna. O Responsável Interno deve permitir ao denunciante ver, retificar e aprovar a transcrição ou ata da comunicação ou da reunião, assinando-a.

### d) Proibição de retaliação (artigo 21.º da Lei)

Não é permitido praticar atos de retaliação contra o denunciante.

Considera-se ato de retaliação o ato ou omissão que, direta ou indiretamente, ocorrendo em contexto profissional e motivado por uma denúncia interna, externa ou divulgação pública,





cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais.

As ameaças e as tentativas dos atos e omissões referidos no número anterior são igualmente havidas como atos de retaliação.

Aquele que praticar um ato de retaliação indemniza o denunciante pelos danos causados.

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.

Presumem-se motivados por denúncia interna, externa ou divulgação pública, até prova em contrário, os seguintes atos, quando praticados até 2 (dois) anos após a denúncia ou divulgação pública:

- 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 eventual sanção disciplinar aplicada ao denunciante até 2 (dois) anos após a denúncia ou divulgação pública presume-se abusiva.

O disposto supra é aplicável às pessoas relativamente às quais a proteção da lei é extensível.

#### e) Medidas de apoio (artigo 22.º da Lei)

Os denunciantes têm direito a proteção jurídica e podem beneficiar de medidas para proteção de testemunhas em processo penal.

As autoridades competentes prestam o auxílio e colaboração necessários a outras autoridades para efeitos de garantir a proteção do denunciante contra atos de retaliação, inclusivamente através de certificação de que o denunciante é reconhecido como tal, sempre que este o solicite.

#### f) Tutela jurisdicional efetiva (artigo 23.º da Lei)

Os denunciantes gozam de todas as garantias de acesso aos tribunais para defesa dos seus direitos e interesses legalmente protegidos.

#### g) Responsabilidade do denunciante (artigo 24.º da Lei)

A denúncia ou a divulgação pública de uma infração, feita de acordo com os requisitos impostos, não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante.

Sem prejuízo do disposto dos regimes relacionados com a proteção de informações classificadas, a proteção do segredo religioso e do segredo profissional do médico, dos





advogados e dos jornalistas e do segredo de justiça, o denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração cumprindo os requisitos impostos pela lei não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia ou da divulgação pública.

O denunciante que denuncie ou divulgue publicamente uma infração cumprindo os requisitos impostos pela lei não é responsável pela obtenção ou acesso às informações que motivam a denúncia ou a divulgação pública, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constitua crime.

O disposto nos parágrafos anteriores não prejudica a eventual responsabilidade dos denunciantes por atos ou omissões não relacionados com a denúncia ou a divulgação pública, ou que não sejam necessários à denúncia ou à divulgação pública de uma infração nos termos da lei.

## 6.2 – Proteção aos visados pela denúncia (artigo 25.º da Lei)

O regime dos denunciantes 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 esta sejam associadas, designadamente a presunção da inocência e as garantias de defesa do processo penal. O disposto na lei sobre a confidencialidade da identidade do denunciante é também aplicável à identidade das pessoas visadas pela denúncia.

A pessoa singular que auxilie o denunciante no procedimento de denúncia e cujo auxílio deva ser confidencial, incluindo representantes sindicais ou representantes dos trabalhadores responde solidariamente com o denunciante pelos danos causados pela denúncia ou pela divulgação pública feita em violação dos requisitos impostos pela lei.





### 6.3 – Indisponibilidade dos direitos (artigo 26.º da Lei)

Os direitos e garantias previstos na Lei não podem ser objeto de renúncia ou limitação por acordo.

São nulas as disposições contratuais que limitem ou obstem à apresentação ou seguimento de denúncias ou à divulgação pública de infrações.

### 6.4 – Regime sancionatório (artigo 27.º da Lei)

A Lei prevê sanções contraordenacionais (muito graves e graves) para o incumprimento do regime legal que podem ser sancionadas com coimas.

São contraordenações muito graves, puníveis com coimas de 1.000,00 € a 25.000,00 € ou de 10.000,00 € a 250.000,00 €, consoante o agente seja uma pessoa singular ou coletiva:

- a) Impedir a apresentação ou o seguimento de denúncia;
- b) Praticar atos retaliatórios contra os denunciantes ou relativamente às pessoas que beneficiem da proteção conferida pela lei;
- c) Não cumprir o dever de confidencialidade;
- d) Comunicar ou divulgar publicamente informações falsas.

São contraordenações graves, puníveis com coimas de 500,00 € a 12.500,00 € ou de 1.000,00 € a 125.000,00 €, consoante o agente seja uma pessoa singular ou coletiva:

- a) Não dispor de canal de denúncia interna;
- b) Dispor de um canal de denúncia interno sem garantias de exaustividade, integridade ou conservação de denúncias ou de confidencialidade da identidade ou anonimato dos





denunciante ou da identidade de terceiros mencionados na denúncia, ou sem regras que impeçam o acesso a pessoas não autorizadas;

c) A receção ou seguimento de denúncia em violação dos requisitos de independência, imparcialidade e de ausência de conflitos de interesse;

d) Dispor de canal de denúncia interno que não garanta a possibilidade de denúncia a todos os trabalhadores, não garanta a possibilidade de apresentar denúncia com identificação do denunciante ou anónima, ou que não garanta a apresentação da denúncia por escrito, verbalmente ou de ambos os modos;

e) Recusar reunião presencial com o denunciante em caso de admissibilidade de denúncia verbal;

f) A não notificação ao denunciante da receção da denúncia ou dos requisitos para apresentação de denúncia externa;

g) A não comunicação ou a comunicação incompleta ou imprecisa ao denunciante dos procedimentos para apresentação de denúncias externas às autoridades competentes;

h) A não comunicação ao denunciante do resultado da análise da denúncia, se este a tiver requerido, no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão;

i) Não dispor de canal de denúncia externa;

j) Dispor de um canal de denúncia externa que não seja independente e autónomo, ou que não assegure a exaustividade, integridade, confidencialidade ou conservação da denúncia, ou que não impeça o acesso a pessoas não autorizadas;

k) Não designar funcionários responsáveis pelo tratamento de denúncias;

l) Não ministrar formação aos funcionários responsáveis pelo tratamento de denúncias;





- m) Não analisar, a cada três anos, os procedimentos para receção e seguimento de denúncias, a fim de verificar se são necessárias correções ou se podem ser introduzidas melhorias;
- n) Não dispor de canal de denúncia externa que permita, em simultâneo, a apresentação de denúncias por escrito, verbalmente, com identificação do denunciante ou anónimas;
- o) Recusar reunião presencial com o denunciante;
- p) Não publicar os elementos obrigatórios por lei nos respetivos sítios da internet em secção separada, facilmente identificável e acessível;
- q) Não registar ou não conservar a denúncia recebida pelo período mínimo de cinco anos ou durante a pendência de processos judiciais ou administrativos pertinentes à denúncia recebida;
- r) Registrar as denúncias através de gravação, transcrição ou ata, sem consentimento do denunciante;
- s) Não permitir ao denunciante ver, retificar ou aprovar a transcrição ou ata da comunicação ou da reunião.

## 7- Tratamento das denúncias

### 7.1- Fases do procedimento

O procedimento para o tratamento das denúncias de infrações apresenta as seguintes fases:

- a) Análise preliminar dos factos comunicados;
- b) Elaboração de relatório de análise preliminar;
- c) Deliberação do Conselho de Administração sobre o relatório de análise preliminar.





## 7.2- Conservação das denúncias

O registo das comunicações recebidas ao abrigo do presente Regulamento é mantido e conservado, pelo menos, durante o período de 5 (cinco) anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à infração.

O disposto acima descrito não prejudica as regras de conservação arquivística dos tribunais judiciais e dos tribunais administrativos e fiscais.

## 7.3- Análise preliminar dos factos comunicados

O Responsável Interno faz uma confirmação inicial dos factos comunicados e avalia a credibilidade da comunicação, o carácter irregular dos factos reportados, a existência de fundamentos suficientes para a realização de uma investigação interna e a identificação das pessoas envolvidas ou que tenham conhecimento de factos relevantes;

Nesta fase, o Responsável Interno poderá contactar o autor da comunicação / denúncia para melhor aferir sobre a informação comunicada;

Sempre que necessário, e que a matéria em causa justifique, pode ser auxiliado por pessoas internas ou externas ao HDES, sendo que estas pessoas ficam obrigadas aos deveres previstos no presente Regulamento, designadamente ao dever de confidencialidade.

## 7.4- Relatório da análise preliminar

O Responsável Interno elabora um relatório que deve conter as conclusões da análise preliminar realizada;

Este relatório deve incluir uma proposta fundamentada de arquivamento da comunicação ou de posterior investigação dos factos;

Este relatório é remetido ao Conselho de Administração para apreciação e deliberação.





## 7.5- Deliberação do Conselho de Administração

O Conselho de Administração, aprecia o relatório de análise preliminar sobre a comunicação / denúncia de infração e, entre outras, poderá deliberar pelo/a:

- a) Arquivamento preliminar, caso não recaia nas matérias abrangidas, ou por manifesta falta de fundamento ou de relevo para efeitos do presente Regulamento;
- b) Abertura de processo de inquérito;
- c) Realização de uma auditoria interna ou externa;
- d) Implementação imediata de medidas corretivas;
- e) Comunicação a autoridade competente para investigação da comunicação / denúncia.

O Conselho de Administração comunica ao Responsável Interno a sua deliberação.

## 8 – Reporte e avaliação

O Responsável Interno elabora, anualmente, um relatório sobre a atividade desenvolvida. Nesse relatório deverá ser incluída informação sobre as comunicações das denúncias de infrações recebidas no âmbito do presente Regulamento, nomeadamente:

- a) Número de comunicações e denúncias recebidas;
- b) Descrição sumária das infrações denunciadas;
- c) Medidas tomadas pelo Conselho de Administração na sequência das comunicações e denúncias recebidas;
- d) Estado em que as comunicações e denúncias se encontram.





Anualmente, o Responsável Interno efetua uma avaliação sobre a aplicação do presente Regulamento e, caso se justifique, apresenta ao Conselho de Administração as recomendações que considere relevantes para aperfeiçoar o processo interno do tratamento das denúncias do HDES.

Este Regulamento estará disponível na página do *site* institucional do HDES ([www.hdes.pt](http://www.hdes.pt)) e produz efeitos no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração.

O presente documento deve ser revisto sempre que se verifiquem alterações que justifiquem a sua revisão.

## 9- Considerações finais

O canal de denúncias não deve ser usado como um repositório de insatisfação, nem de difamação, mas sim para alertar sobre infrações ocorridas ou que estão a ocorrer no HDES.

As infrações podem ser punidas a título de negligência, e como tentativa, sendo, em ambos os casos, os limites máximos da coima reduzidos para metade.

Se o mesmo facto for simultaneamente crime e uma das contraordenações referidas na Lei, o agente é sempre punido a título de crime.

A entidade competente para o processamento e aplicação das coimas é o Mecanismo Nacional Anticorrupção, prevendo-se a competência de outras entidades com competência sancionatória no âmbito dos regimes de proteção de informações classificadas, do segredo religioso, do segredo profissional do médico, dos advogados e dos jornalistas.

Em tudo o que não esteja previsto na Lei, em matéria contraordenacional, aplica-se o disposto no Regime Geral do Ilícito de Mera Ordenação Social, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro.





Ponta Delgada, 21 de Fevereiro 2024.

Aprovado pelo Conselho de Administração, em sessão de 21 / 02 / 2024

## 10- Anexos

I – Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro do Regime geral de proteção de denunciantes de infrações;

II – Diretiva (UE) 2019/1937 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro;

III – Instrução de como fazer uma denúncia interna e externa no Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores.

\*\*\*



# Anexo III

**Instrução de como fazer uma denúncia no Canal de Denúncia do  
Governo Regional dos Açores**

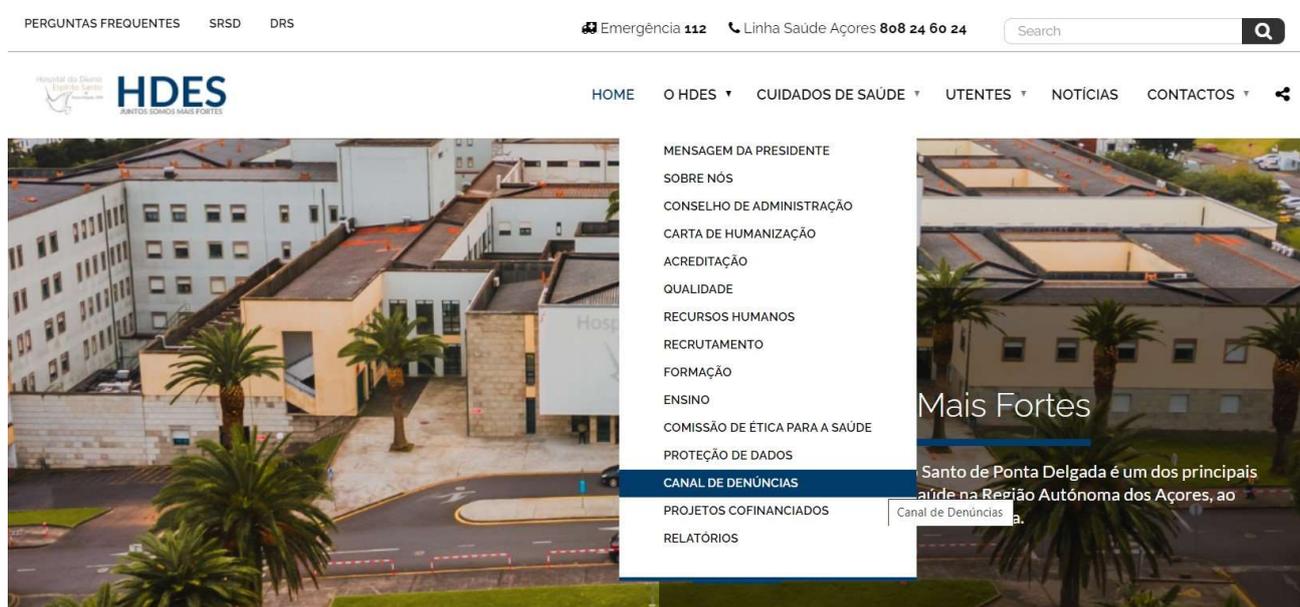
## Parte I:

### Como fazer uma denúncia interna no canal de denúncia do Governo Regional dos Açores?

O denunciante ao visitar a página do *site* institucional do Hospital Divino Espírito Santo de Ponta Delgada em [www.hdes.pt/](http://www.hdes.pt/), no separador “O HDES” (ver imagem 1), poderá aceder ao “Canal de Denúncia”, onde consta informação sobre o mesmo.

Caso o denunciante pretenda apresentar a sua denúncia interna, poderá aceder ao *link* [www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/](http://www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/), onde será redirecionado para a página do *site* institucional do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores.

Deste modo, no caso de ser um trabalhador do HDES, pode apresentar uma denúncia interna, selecionando o campo “Criar denúncia interna” (ver imagem 2).



**Imagem 1:** Página do *site* institucional do Hospital Divino Espírito Santo de Ponta Delgada, que apresenta o separador onde o denunciante pode aceder ao Canal de Denúncia do HDES.



**Imagem 2:** Página do *site* institucional do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores, onde o denunciante pode apresentar a sua denúncia interna.

## 1º Passo:

O denunciante pode escolher **identificar-se** preenchendo os seus dados pessoais ou através da autenticação eletrónica com cartão do cidadão ou chave móvel digital, através da aplicação de autenticação do governo:

Caso o denunciante optar por **não se identificar**, terá de escolher a opção de denunciante anónimo:



**Submeter denúncia**

Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada.  
Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco.

**Denunciante anónimo?**

Sim  Não





ou

Nome do Denunciante

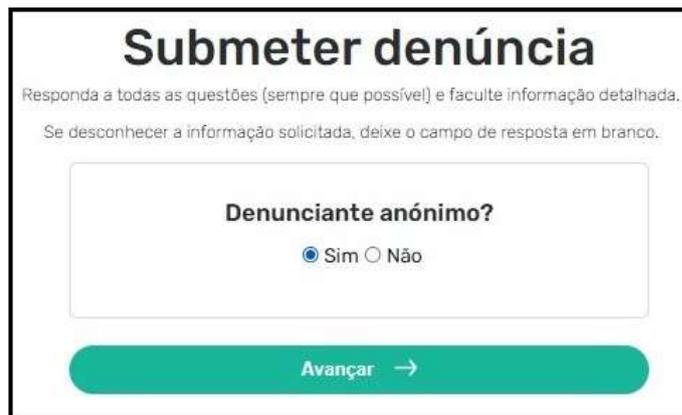
N.º de Identificação Civil

Email\*

\* Campos de preenchimento obrigatório

**Avançar →**

ou



**Submeter denúncia**

Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada.  
Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco.

**Denunciante anónimo?**

Sim  Não

**Avançar →**

**Imagem 4:** Submeter a denúncia interna sem dados pessoais.

**Imagem 3:** Submeter a denúncia interna com dados pessoais.

## 2º Passo:

Ao submeter a **denúncia interna**, o denunciante preenche os campos com os **dados da denúncia**:

Departamento:

- “**Entidades do Serviço Regional de Saúde e Proteção Civil**”;

Entidade do departamento:

- “**Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada**”;

Pessoas envolvidas;

Relato da denúncia;

Data do acontecimento;

Anexos (são aceites até 5 ficheiros do tipo:

.png, .jpeg, .jpg, .pdf, .mp3 e .mp4;

cada ficheiro pode ter no máximo 20MB).



The screenshot shows a web form titled "Submeter denúncia". At the top, it says "Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada. Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco:". Below this is a section titled "Dados da Denúncia". Under "Denúncia Interna", there is a note: "A denúncia interna pode ser efetuada apenas por pessoas que integram o serviço/entidade sobre a qual recai a denúncia." The form includes several fields: "Departamento\*" with a dropdown menu showing "Entidades do Serviço Regional de Saúde e Proteção Civil"; "Entidade do Departamento\*" with a dropdown menu showing "Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada"; "Pessoas envolvidas" with a text input field; "Relato da denúncia\*" with a large text area (0/4000 characters); "Data do acontecimento\*" with a date picker; and "Anexos" with a file upload icon and instructions: "(São aceites até 5 ficheiros .png, .jpeg, .jpg, .pdf, .mp3 e .mp4. Cada ficheiro pode ter no máximo 20MB.)". At the bottom, there is a reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox and a "Submeter denúncia" button.

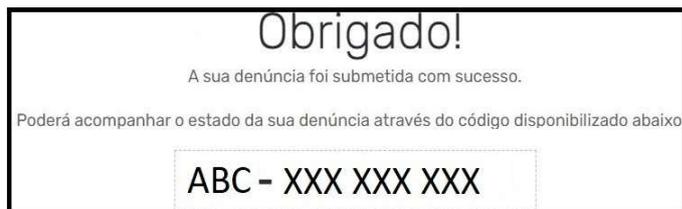
Imagem 5: Introdução dos dados da denúncia interna.

## 3º Passo:

Após submeter a **denúncia interna**, é fornecido ao denunciante um **código da denúncia**:

Caso o denunciante se identifique: irá ser lhe enviado o código da denúncia para o email que forneceu;

Caso o denunciante apresente a sua denúncia de forma anónima: terá de guardar o número da denúncia fornecido pelo canal.

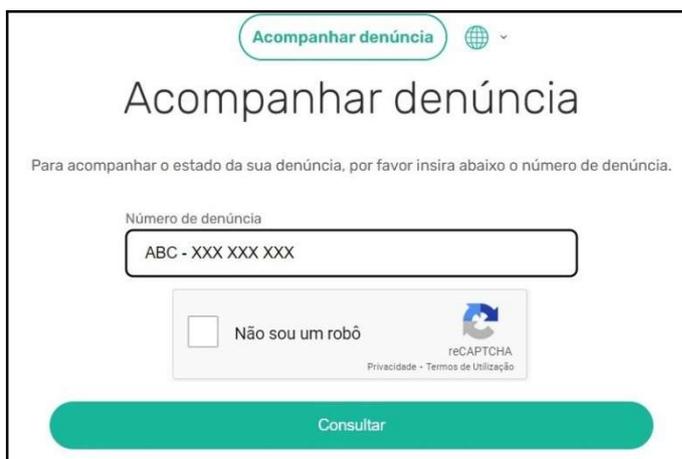


The screenshot shows a confirmation screen with the heading "Obrigado!". Below it, it says "A sua denúncia foi submetida com sucesso." and "Poderá acompanhar o estado da sua denúncia através do código disponibilizado abaixo". A box displays the code "ABC - XXX XXX XXX".

Imagem 6: Código da denúncia fornecido pelo canal.

## 4º Passo:

Após submeter a **denúncia interna**, o denunciante pode **acompanhar o estado da sua denúncia** a partir do número que lhe será fornecido pelo canal:



The screenshot shows a web form titled "Acompanhar denúncia". At the top, there is a button "Acompanhar denúncia" and a globe icon. Below the title, it says "Para acompanhar o estado da sua denúncia, por favor insira abaixo o número de denúncia." There is a text input field for "Número de denúncia" containing "ABC - XXX XXX XXX". Below this is a reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox. At the bottom, there is a green "Consultar" button.

Imagem 7: Local onde o denunciante pode acompanhar a sua denúncia interna.

## 5º Passo:

Ao clicar em “acompanhar denúncia”, o denunciante pode ver os seguintes detalhes:

- Dados pessoais;
- Dados da denúncia.

Ao clicar em “acompanhar denúncia”, o denunciante anónimo também pode ver os seguintes detalhes:

- Dados da denúncia.

The screenshot shows a web interface for tracking a report. At the top, there is a green button labeled 'Acompanhar denúncia' and a globe icon. Below this is a navigation bar with three tabs: 'Detalhes' (selected), 'Resposta', and 'Chat'. The main content area is divided into two sections. The first section, titled 'Denunciante anónimo?', has two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'. Below this are three input fields: 'Nome do Denunciante', 'Nº de Identificação Civil', and 'Email'. The second section, titled 'Dados da Denúncia', features a dashed box containing the text 'ABC-XXX XXX XXX'. Below this are five more input fields: 'Empresa do grupo visada', 'Departamento da infração', 'Pessoas envolvidas', 'Relato da denúncia', and 'Data do acontecimento\*'. The 'Relato da denúncia' field is significantly larger than the others.

ou

The screenshot shows a web interface for tracking a report, similar to the previous one but for an anonymous reporter. It has the same top navigation and tabs. The 'Denunciante anónimo?' section has the 'Não' radio button selected. The 'Dados da Denúncia' section has a dashed box with 'ABC - XXX XXX XXX'. Below this are five input fields: 'Empresa do grupo visada', 'Departamento da infração' (with a dropdown menu showing 'Geral'), 'Pessoas envolvidas', 'Relato da denúncia', and 'Data do acontecimento\*'. The 'Relato da denúncia' field is significantly larger than the others.

**Imagem 9:** Detalhes da denúncia interna submetida, sem identificação do denunciante.

**Imagem 8:** Detalhes da denúncia interna submetida, com identificação do denunciante.

### 6º Passo:

Ainda no campo “acompanhar denúncia”, o denunciante pode ver a **resposta do Gestor** (Responsável Interno):



**Imagem 10:** Campo onde o Gestor (Responsável Interno) apresenta a sua resposta.

### 7º Passo:

No campo “acompanhar denúncia”, o **Gestor** (Responsável Interno) pode também **iniciar uma conversa (Chat)** com o denunciante:



**Imagem 11:** Campo onde o Gestor (Responsável Interno) pode iniciar uma conversa com o denunciante.

## Parte II:

### Como fazer uma denúncia externa no canal de denúncia do Governo Regional dos Açores?

O denunciante ao visitar a página do *site* institucional do Hospital Divino Espírito Santo de Ponta Delgada em [www.hdes.pt/](http://www.hdes.pt/), no separador “O HDES” (ver imagem 1), poderá aceder ao “Canal de Denúncia”, onde se apresenta todas as informações necessárias.

Caso o denunciante pretenda apresentar a sua denúncia externa, poderá aceder ao *link* [www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/](http://www.hdes.pt/o-hdes/canal-de-denuncias/), onde será redirecionado para a página do *site* institucional do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores.

Deste modo, poderá apresentar a sua denúncia externa (independente da qualidade do denunciante: os trabalhadores do setor privado, social ou público; os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores; os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração, gestão, fiscalização ou supervisão de pessoas coletivas, incluindo membros não executivos; voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados), em “Criar denúncia externa” (ver imagem 12).

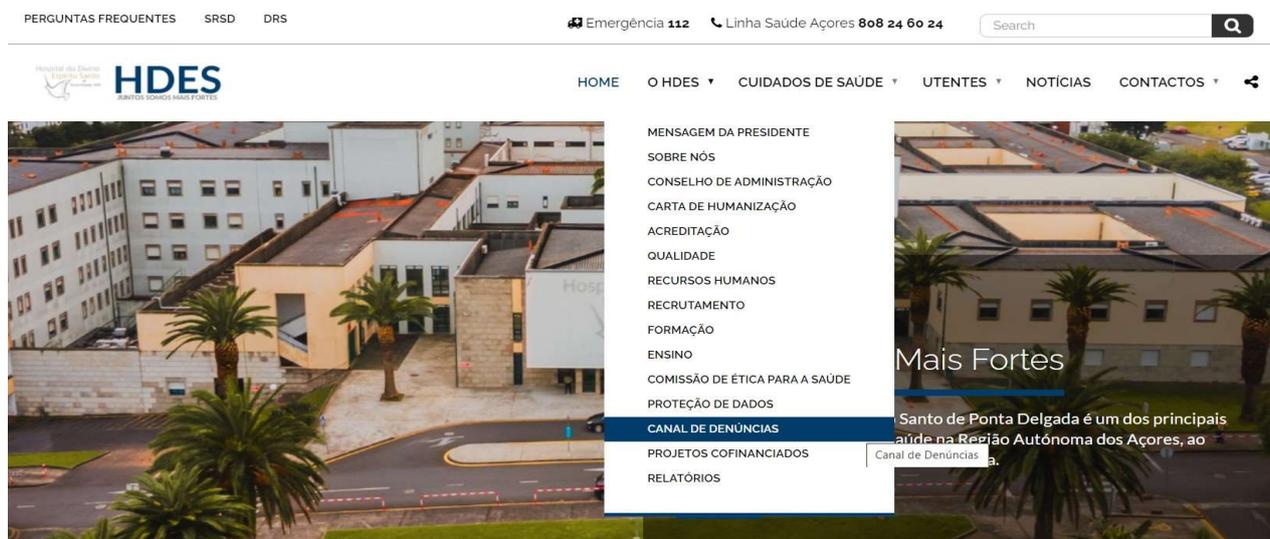


Imagem 1: Página do *site* institucional do Hospital Divino Espírito Santo de Ponta Delgada que apresenta o separador onde o denunciante pode aceder ao Canal de Denúncia do HDES.



Imagem 12: Página do *site* institucional do Canal de Denúncia do Governo Regional dos Açores, onde o denunciante pode apresentar a sua denúncia externa.

## 1º Passo:

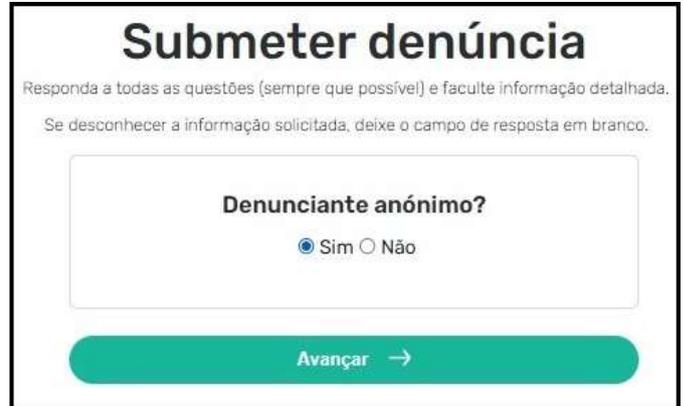
O denunciante pode escolher **identificar-se** preenchendo os seus dados pessoais ou através da autenticação eletrónica com cartão do cidadão ou chave móvel digital, através da aplicação de autenticação do governo:

Caso o denunciante optar por **não se identificar**, terá de escolher a opção de denunciante anónimo:



The screenshot shows a mobile application interface for submitting a complaint. The title is 'Submeter denúncia'. Below the title, there are instructions: 'Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada. Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco.' The main form area is titled 'Dados da Denúncia' and contains the following fields: 'Denúncia Externa' (with a sub-explanation), 'Domínio\*' (a dropdown menu with 'Selecione um domínio'), 'Pessoas envolvidas' (a text input field), 'Relato da denúncia\*' (a large text area with a '0/4000' character count), 'Data do acontecimento\*' (a date picker), 'Anexos' (with instructions on file types and size), a CAPTCHA section with a checkbox 'Não sou um robô' and a 'Recaptcha' logo, and a footer note '\* Campos de preenchimento obrigatório'. A green 'Submeter denúncia' button is at the bottom.

ou



The screenshot shows a mobile application interface for submitting a complaint. The title is 'Submeter denúncia'. Below the title, there are instructions: 'Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada. Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco.' The main form area is titled 'Denunciante anónimo?' and contains two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'. A green 'Avançar →' button is at the bottom.

Imagem 14: Submeter a denúncia externa sem dados pessoais.

Imagem 13: Submeter a denúncia externa com dados pessoais.

## 2º Passo:

Ao submeter a **denúncia externa**, o denunciante tem de preencher os campos com os **dados da denúncia**:

- Domínio;
- Pessoas envolvidas;
- Data do acontecimento.



The screenshot shows a web form titled "Submeter denúncia". At the top, it says "Responda a todas as questões (sempre que possível) e faculte informação detalhada. Se desconhecer a informação solicitada, deixe o campo de resposta em branco." Below this is a section titled "Dados da Denúncia". Under "Denúncia Externa", there is a description: "A denúncia externa pode ser efetuada por pessoas que integram o serviço/entidade ou por pessoas externas ao serviço/entidade sobre a qual recai a denúncia." The form includes several fields: "Domínio\*" with a dropdown menu showing "Selecione um domínio"; "Pessoas envolvidas" with a text input field; "Relato da denúncia\*" with a large text area (0/4000 characters); "Data do acontecimento\*" with a date picker; and "Anexos" with a file upload icon and instructions: "(São aceites até 3 ficheiros .png, .jpeg, .jpg, .pdf, .mp3 e .mp4. Cada ficheiro pode ter no máximo 20MB.)". At the bottom of the form, there is a reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox and a "Submeter denúncia" button.

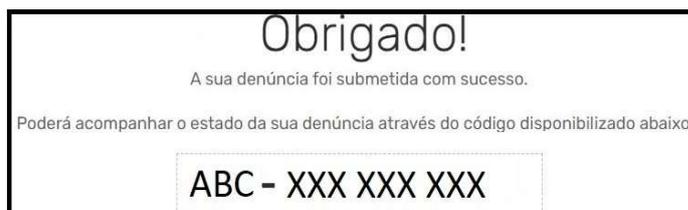
**Imagem 15:** Introdução dos dados da denúncia externa.

## 3º Passo:

Após submeter a **denúncia externa**, é fornecido ao denunciante um **código da denúncia**:

Caso o denunciante se identifique: irá ser lhe enviado o código da denúncia para o email que forneceu;

Caso o denunciante apresente a sua denúncia de forma anónima: terá de guardar o número da denúncia fornecido pelo canal.



The screenshot shows a confirmation screen titled "Obrigado!". It says "A sua denúncia foi submetida com sucesso." Below this, it states "Poderá acompanhar o estado da sua denúncia através do código disponibilizado abaixo". A dashed box contains the code "ABC - XXX XXX XXX".

**Ver imagem 16:** Código da denuncia fornecido pelo canal.

## 4º Passo:

Após submeter a **denúncia externa**, o denunciante pode **acompanhar a sua denúncia**, preenchendo com o número que será fornecido pelo canal:



The screenshot shows a web form titled "Acompanhar denúncia". At the top, there is a button labeled "Acompanhar denúncia" with a globe icon. Below the title, it says "Para acompanhar o estado da sua denúncia, por favor insira abaixo o número de denúncia." There is a text input field for "Número de denúncia" containing the code "ABC - XXX XXX XXX". Below this is a reCAPTCHA "Não sou um robô" checkbox. At the bottom, there is a green "Consultar" button.

**Imagem 17:** Local onde o denunciante pode acompanhar a sua denúncia externa.

## 5º Passo:

Ao clicar em “acompanhar denúncia”, o denunciante pode ver os seguintes detalhes:

- Dados pessoais;
- Dados da denúncia.

Ao clicar em “acompanhar denúncia”, o denunciante anónimo também pode ver os seguintes detalhes:

- Dados da denúncia.

The screenshot shows a mobile application interface for tracking a complaint. At the top, there is a header with the text 'Acompanhar denúncia' and a globe icon. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'Detalhes', 'Resposta', and 'Chat'. The main content area is divided into two sections. The first section is titled 'Denunciante anónimo?' and contains two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'. Below this are three input fields labeled 'Nome do Denunciante', 'Nº de Identificação Civil', and 'Email'. The second section is titled 'Dados da Denúncia' and contains a dashed box with the text 'ABC - XXX XXX XXX'. Below this are four more input fields labeled 'Domínio', 'Pessoas envolvidas', 'Relato da denúncia', and 'Data do acontecimento\*'. The word 'ou' is written between the two screenshots.

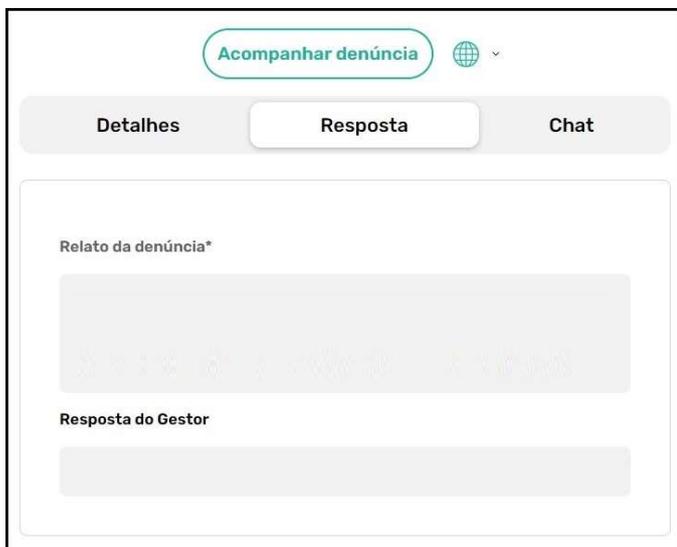
**Imagem 18:** Detalhes da denúncia externa submetida, com identificação do denunciante.

The screenshot shows a mobile application interface for tracking a complaint. At the top, there is a header with the text 'Acompanhar denúncia' and a globe icon. Below the header is a navigation bar with three tabs: 'Detalhes', 'Resposta', and 'Chat'. The main content area is divided into two sections. The first section is titled 'Denunciante anónimo?' and contains two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'. Below this is a section titled 'Dados da Denúncia' which contains a dashed box with the text 'ABC - XXX XXX XXX'. Below this are four input fields labeled 'Domínio', 'Pessoas envolvidas', 'Relato da denúncia', and 'Data do acontecimento\*'. The word 'ou' is written between the two screenshots.

**Imagem 19:** Detalhes da denúncia externa submetida, sem identificação do denunciante.

### Passo 6:

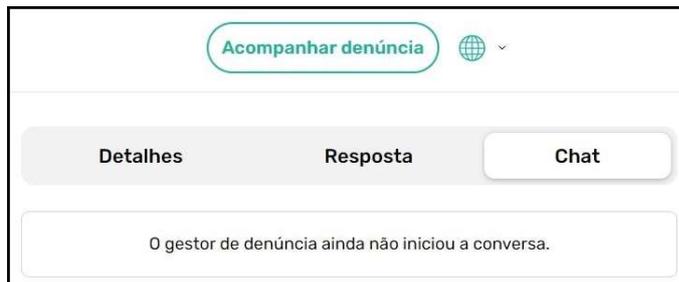
Ainda no campo “acompanhar denúncia”, o denunciante pode ver a **resposta do Gestor** (Responsável Interno):



**Imagem 20:** Campo onde o Gestor (Responsável Interno) apresenta a sua resposta.

### Passo 7:

No campo “acompanhar denúncia”, o Gestor (Responsável Interno) pode também **iniciar uma conversa (Chat)** com o denunciante:



**Imagem 21:** Campo onde o Gestor (Responsável Interno) pode iniciar uma conversa com o denunciante.

\*\*\*