



# **MANUAL DE GESTÃO DE CANAIS DE DENÚNCIA E RECLAMAÇÕES**

20 de janeiro 2025



**GRUPONABEIRO**

## ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	4
4. QUEM PODE APRESENTAR UMA DENÚNCIA .....	6
5. FORMA E ADMISSIBILIDADE DA DENÚNCIA.....	6
6. APRESENTAÇÃO DA DENÚNCIA.....	8
7. RECEÇÃO E SEGUIMENTO DA DENÚNCIA.....	9
8. CONFIDENCIALIDADE .....	10
9. CONSERVAÇÃO DA DENÚNCIA .....	11
10. PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE .....	11
11. PROIBIÇÃO DE RETALIAÇÃO SOBRE O DENUNCIANTE.....	11
12. RESPONSABILIDADE DO DENUNCIANTE.....	12
13. PROTEÇÃO DE DADOS .....	13
14. CONTACTOS .....	13
15. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	13

## **1. ENQUADRAMENTO**

Nos termos do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, aprovado pela Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que 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 e do artigo 8º, n.º 1 do Regime Geral da Prevenção da Corrupção, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro, várias entidades que integram o Grupo Nabeiro estão obrigadas a criar e a dispor de canais de denúncia.

O presente Manual de Gestão de Canais de Denúncia e Reclamações (doravante “Manual”) visa regular o canal de denúncias do Grupo Nabeiro implementado ao abrigo da Lei n.º 93/2021, a sua utilização e definir o seu escopo, distinguindo-o dos meios disponíveis para a realização de reclamações e outros reportes.

O presente Manual concretiza ainda as disposições decorrentes da legislação em vigor relativa a canais de denúncia e aos códigos de conduta, constituindo um relevante instrumento de monitorização das medidas e políticas de conformidade do Grupo Nabeiro, de gestão de conflitos de interesses e da prevenção de riscos de corrupção e infrações conexas, que contribui para assegurar o desenvolvimento das atividades de forma eficiente e transparente.

O Canal de Denúncia do Grupo Nabeiro constitui parte relevante do programa de cumprimento normativo implementado no Grupo Nabeiro, tendo em vista prevenir, detetar e sancionar as infrações previstas no artigo 2º do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, os atos de corrupção e infrações conexas, de acordo com o estipulado no Regime Geral de Prevenção da Corrupção, as violações ao Código de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro.

## **2. OBJETIVO**

O presente Manual visa salvaguardar a comunicação segura de infrações, conforme definido no artigo 2º do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, e de atos de corrupção ou infrações conexas, nos termos previstos no artigo 8º do Regime Geral de

Prevenção da Corrupção, bem como da existência de conflitos de interesses e violações ao Código de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro, garantindo a integridade e conservação da denúncia, a confidencialidade da identidade ou o anonimato dos denunciantes e a confidencialidade de terceiros mencionados na denúncia, impedindo o acesso de pessoas não autorizadas, nos termos do disposto no Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações. Nesse sentido, pretende-se regular, designadamente:

- a) âmbito de aplicação;
- b) quem pode apresentar uma denúncia;
- c) forma e admissibilidade da denúncia;
- d) receção e seguimento da denúncia;
- e) confidencialidade;
- f) conservação da denúncia;
- g) proteção do denunciante;
- h) proibição de retaliação contra o denunciante;
- i) responsabilidade do denunciante;
- j) proteção de dados; e
- k) contactos.

O canal do Grupo Nabeiro garante a segurança da informação, a confidencialidade, a independência, a imparcialidade e o rigor na análise e processamento das denúncias recebidas.

### **3. ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Para efeitos do presente Manual, é considerada *Denúncia* o reporte das matérias previstas no artigo 2º do Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações, atos de corrupção e infrações conexas, bem como violações do Código de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro, situações de conflitos de interesses e assédio.

Nessa medida, ao ser apresentada uma *Denúncia* através do Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro deverá a mesma versar sobre uma das seguintes matérias:

- a) Contratação pública;
- b) Serviços, produtos e mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;

- c) Segurança e conformidade dos produtos;
- d) Segurança dos transportes;
- e) Proteção do ambiente;
- f) Proteção contra radiações e segurança nuclear;
- g) Segurança dos alimentos para consumo humano e animal, saúde animal e bem-estar animal;
- h) Saúde pública;
- i) Defesa do consumidor;
- j) Proteção da privacidade e dos dados pessoais e segurança da rede e dos sistemas de informação,
- k) Interesses financeiros da União Europeia;
- l) Mercado interno (e.g. regras de concorrência, auxílios estatais, fiscalidade societária);
- m) Criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, bem como 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;
- n) Ato ou omissão que contrarie o fim das regras ou normas abrangidas pelas alíneas a) a c);
- o) Atos de corrupção e infrações conexas;
- p) Violações do Código de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro;
- q) Situações de conflito de interesses;
- r) Assédio.

A denúncia de violações do Código de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro ou de normas que versem sobre situações de não conformidade, deverá incidir, nomeadamente, sobre situações suscetíveis de violar ou comprometer gravemente o cumprimento dos princípios legais, regulamentares e éticos a que estão vinculados todos os trabalhadores do Grupo Nabeiro.

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.

#### 4. QUEM PODE APRESENTAR UMA DENÚNCIA

Podem comunicar infrações, ao abrigo do Canal de Denúncia, as seguintes pessoas singulares:

- a) Os trabalhadores;
- b) Os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
- c) Os titulares de participações sociais e as pessoas pertencentes a órgãos de administração ou de gestão ou a órgãos fiscais ou de supervisão das empresas do Grupo Nabeiro, incluindo membros não executivos;
- d) Voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.

Não obsta à consideração de pessoa singular como denunciante, a circunstância de a denúncia 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.

#### 5. FORMA E ADMISSIBILIDADE DA DENÚNCIA

Os denunciantes que pretendam apresentar uma Denúncia, deverão efetuá-lo através do Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro, disponível em:

<https://whistleblowersoftware.com/secure/canaldenunciaGrupoNabeiro>.

Os reportes recebidos no Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro que não versem sobre as matérias identificadas em 2. *supra* e, por isso, não constituam uma *Denúncia* para efeitos do presente Manual, serão reencaminhados para os Departamentos responsáveis por dar seguimento e resposta a tais comunicações (e.g., Apoio ao Cliente e Provedoria do Cliente).

Nessa medida, aquando da apresentação de um reporte, importará considerar os seguintes meios:

<b>Meio</b>	<b>Tipo de Reporte</b>
<a href="#">Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro</a>  <a href="#">Apoio ao Cliente</a> <a href="#">Provedoria do Cliente</a>	<b>Denúncia</b>  Infrações à Lei*, violações do Código de Ética e de Conduta do Grupo Nabeiro, potenciais situações de conflito de interesses e de assédio  *Nos termos definidos na Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro e no Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro
	<b>Reclamação</b>  Desconformidades relacionadas com produtos, serviços ou atendimento

Tendo em vista a averiguação e o seguimento das denúncias, as Denúncias apresentadas através do Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro devem ser efetuadas de forma concreta e objetiva, atendendo a critérios de relevância dos factos, substancialidade, boa-fé e veracidade e devem ser devidamente fundamentadas, permitindo o seu adequado enquadramento e correta análise, através da disponibilização, sempre que possível, das seguintes informações:

- a) Descrição sumária dos factos denunciados;
- b) Quem praticou ou praticará os factos objeto da denúncia;
- c) Quando ocorreram ou irão ocorrer os factos objeto da denúncia;
- d) Como tomou conhecimento dos factos objeto da denúncia;
- e) Local dos factos objeto da denúncia;
- f) Departamento(s) ou unidade(s) orgânica(s) relacionados com os factos objeto da denúncia;
- g) Quem mais conhece os factos objeto da denúncia;
- h) Onde podem ser colhidos elementos probatórios dos factos denunciados (indicação da localização de documentos e/ou outros elementos que comprovem os factos denunciados, se existirem);
- i) Junção de provas relacionadas com a situação reportada, se aplicável.

Se a denúncia for efetuada ao nível do Grupo, não deverão ser partilhadas categorias especiais de dados (v.g. dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas, ou a filiação sindical, bem como dados

genéticos, dados biométricos, dados relativos à saúde ou dados relativos à vida sexual ou orientação sexual de uma pessoa) nas denúncias efetuadas.

Aquando da submissão da denúncia, será fornecido ao denunciante uma chave de acesso para a denúncia efetuada. O denunciante poderá acompanhar em contínuo a tramitação do processo, as diligências efetuadas, as medidas adotadas e/ou recomendações para a prevenção e controlo da situação denunciada.

## 6. APRESENTAÇÃO DA DENÚNCIA

O Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro é operado internamente pelo Grupo Nabeiro, através de *back offices* independentes e segregados. Com efeito:

1. Cabe aos Recursos Humanos a receção e tratamento de denúncias de assédio;
2. Cabe às pessoas designadas ao nível de cada entidade a receção e seguimento de denúncias relacionadas com as demais matérias identificadas em 2. *supra*.

Ao apresentar uma denúncia, para além da matéria objeto da denúncia, o denunciante deverá selecionar uma das seguintes opções, consoante pretenda apresentar uma denúncia ao nível do Grupo ou diretamente à entidade portuguesa com a qual tem uma relação profissional:

- a) Grupo Nabeiro (caso pretenda que a denúncia seja analisada ao nível do Grupo);
- b) Adega Mayor - Sociedade Vitivinícola, Agrícola e Enoturística, S.A.;
- c) Delta Serviços Consultoria e Serviços Unipessoal, Lda.;
- d) Manuel Rui Azinhais Nabeiro, Unipessoal, Lda.;
- e) Nabeirimóvel Gestão de Investimentos Imobiliários Unipessoal, Lda.;
- f) Novadelta Comércio e Indústria de Cafés Unipessoal, Lda.;
- g) Tecnidelta Equipamentos Hoteleiros Unipessoal, Lda.;
- h) Torrefacção Camelo, Lda.

De acordo com a opção selecionada, a denúncia será recebida pelas pessoas designadas para lhe dar o devido seguimento, seja ao nível do Grupo, se selecionada a opção (a) *supra*, seja ao nível de cada uma das restantes entidades, se selecionada a opção correspondente.

Caso o denunciante queira apresentar uma denúncia relacionada com as empresas do Grupo Nabeiro sedeadas em Espanha ou em França, deverá selecionar diretamente a entidade com a qual tem uma relação profissional:

- a) Novadelta Comercio de Cafés de España, S.A.U.;
- b) Novadelta France, SARL

Tendo em consideração as informações fornecidas, são desenvolvidas as ações necessárias à confirmação inicial da existência de fundamentos suficientes para que o processo de averiguação da denúncia siga os seus trâmites.

## **7. RECEÇÃO E SEGUIMENTO DA DENÚNCIA**

### **7.1. Assédio**

Os Recursos Humanos são responsáveis pela receção e tratamento das denúncias de assédio no trabalho, às quais darão o devido seguimento nos termos do disposto no Código de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, Igualdade e Não Discriminação do Grupo Nabeiro, bem como segundo o disposto no Código do Trabalho.

O âmbito de aplicação do presente Manual somente abrange as denúncias de assédio no trabalho apresentadas junto das entidades do Grupo Nabeiro com sede em Portugal, excluindo as denúncias que sejam apresentadas noutras jurisdições.

### **7.2. Outras infrações**

O procedimento de receção e seguimento de denúncias apresentadas em relação às restantes matérias identificadas em 2. *supra* pode ser descrito nos seguintes termos:

1. Após a submissão da denúncia no Canal de Denúncia do Grupo Nabeiro, o/a denunciante é notificado/a no prazo de 7 (sete) dias, da receção da mesma e dos requisitos, autoridades competentes e forma e admissibilidade da denúncia externa, bem como da possibilidade de virem a ser solicitados elementos adicionais que se mostrem necessários a uma adequada análise das ações ou omissões denunciadas.
2. Caso a denúncia apresentada não se encontre abrangida pelo âmbito de aplicação do presente Manual será reencaminhada para os Departamentos responsáveis pelo

respetivo tratamento, com notificação ao Denunciante, através do Canal de Ética e Conduta do Grupo Nabeiro, de que se trata de uma denúncia fora de âmbito e do Departamento para o qual foi encaminhado o reporte para análise e resposta.

3. Caso a denúncia apresentada se encontre abrangida pelo âmbito de aplicação do presente Manual:

3.1. Serão praticados todos os atos internos adequados à verificação das alegações contidas na Denúncia e, caso se verifique que a mesma tem fundamento, o Grupo Nabeiro envidará todos os esforços para que sejam praticados os atos legalmente previstos que sejam aplicáveis, nomeadamente, a cessação da infração ou a comunicação à autoridade competente.

3.2. No prazo máximo de 3 (três) meses a contar da data de receção da denúncia, são comunicadas ao denunciante, através do canal de denúncias, as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e a respetiva fundamentação.

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

## **8. CONFIDENCIALIDADE**

O Grupo Nabeiro assegura a confidencialidade da identidade do denunciante, ressalvadas as situações de cumprimento de obrigação legal ou decisão judicial.

O Canal da Denúncia é operado por profissionais especializados, especificamente designados para o efeito, estando vedado qualquer acesso a pessoas não autorizadas. Estes profissionais são formados e dedicados à receção, tratamento e seguimento das denúncias, garantindo-se a sua independência, imparcialidade, sigilo, ausência de conflito de interesses e respeito pela proteção de dados no exercício dessas funções.

Pretendendo o Denunciante que o anonimato da sua identidade seja garantido, inclusive perante a equipa restrita que recebe e confere tratamento à denúncia, o Grupo Nabeiro assegura a existência dos meios técnicos e organizativos que o garantam.

O tratamento dos dados pessoais recolhidos, através da plataforma para apresentação de denúncia, observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a Política de Privacidade do Grupo Nabeiro.

## **9. CONSERVAÇÃO DA DENÚNCIA**

O Grupo Nabeiro procederá ao arquivo e conservação de um registo atualizado de todas as comunicações recebidas, onde conste o número identificativo da denúncia, a data de receção da denúncia, a descrição sintética da situação denunciada, as medidas adotadas em resultado da denúncia e o estado da denúncia (pendente ou concluído).

O registo das denúncias recebidas será mantido e conservado pelo Grupo Nabeiro, pelo menos, durante o período de 5 anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos referentes à denúncia.

## **10. PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE**

O denunciante goza da proteção conferida pela Lei n.º 93/2021. O denunciante deverá atuar de boa-fé, ter fundamento sério para crer que as informações são verdadeiras e fundamentar a sua denúncia de forma séria e verosímil, utilizando o canal de denúncia do Grupo Nabeiro disponibilizado para o efeito. A proteção pode estender-se a terceiros que, de alguma forma, estejam ligados ao denunciante.

## **11. PROIBIÇÃO DE RETALIAÇÃO CONTRA O DENUNCIANTE**

É expressamente proibido praticar atos de retaliação contra o denunciante. Considera-se retaliação qualquer ato ou omissão que, direta ou indiretamente, em contexto profissional e motivado pela denúncia, possa causar ou cause efetivamente danos patrimoniais ou não patrimoniais ao denunciante. As ameaças ou a sua tentativa são igualmente considerados atos de retaliação.

Poderão, eventualmente, consubstanciar atos de retaliação os seguintes atos, quando praticados até dois anos após a denúncia:

- a) Alterações das condições de trabalho, tais como funções, horário, local de trabalho ou retribuição, não promoção do/a trabalhador/a 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) Resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços.

## **12. RESPONSABILIDADE DO DENUNCIANTE**

O denunciante não incorrerá em responsabilidade, sempre que a denúncia seja feita de acordo com os requisitos impostos na Lei n.º 93/2021, nomeadamente:

- a) Não constitui fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal;
- b) Não responde pela violação de eventuais restrições à comunicação ou divulgação de informações constantes da denúncia, sem prejuízo dos regimes de segredo salvaguardados no n.º 3, do art.º 3º da Lei n.º 93/2021;
- c) Não é responsável pela obtenção ou acesso às informações que motivam a denúncia ou, exceto nos casos em que a obtenção ou acesso às informações constitua crime.

O referido acima 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 n.º 93/2021.

No que diz respeito à eventual responsabilidade disciplinar, remete-se igualmente para o disposto no ponto B (“Inquérito Prévio”), subponto ii. do Código de Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho, Igualdade e Não Discriminação do Grupo Nabeiro.

### **13. PROTEÇÃO DE DADOS**

O tratamento de dados a realizar pelo Grupo Nabeiro no contexto do canal de denúncia será efetuado nos termos da Política de Privacidade disponível para consulta no próprio canal.

As dúvidas, esclarecimentos ou pedidos de apoio relativos a matérias de proteção de dados deverão ser dirigidos à Equipa de Privacidade do Grupo Nabeiro, através do endereço de e-mail [privacy@gruponabeiro.com](mailto:privacy@gruponabeiro.com).

### **14. CONTACTOS**

As dúvidas, esclarecimentos ou pedidos de apoio referentes à interpretação e aplicação do presente Manual deverão ser dirigidas à Equipa de Conformidade do Grupo Nabeiro, através do endereço de e-mail: [compliance@gruponabeiro.com](mailto:compliance@gruponabeiro.com).

### **15. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O presente Manual foi aprovado na reunião da Comissão Executiva de 20 de janeiro de 2025, sendo publicado em 23 de janeiro de 2025, entrando em vigor no 1.º dia útil após a aprovação.

O presente Manual será revisto anualmente ou sempre que considerado necessário ou oportuno pelo Grupo Nabeiro.