



PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

EMITIDO EM: 05/12/2025

Índice

- 1 / Objetivo e Princípios Gerais
- 2 / Âmbito de Aplicação
- 3 / Governação do Canal de Denúncias
- 4 / Pontos de aconselhamento, apoio e encaminhamento
- 5 / Tratamento das denúncias
- 6 / Confidencialidade, anonimato e não retaliação
- 7 / Segurança e proteção de dados
- 8 / Gestão e tratamento das denúncias
- 9 / Reporte e Melhoria Contínua
- 10/ Divulgação e revisão do procedimento



PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

EMITIDO EM: 05/12/2025

1 / Objetivo e Princípios Gerais

O Canal de Denúncias do Grupo Lactogal integra o seu sistema de **governance, ética, integridade e compliance**, constituindo um instrumento essencial para a prevenção, deteção e tratamento de comportamentos contrários à lei, ao Código de Ética e de Conduta e às políticas internas.

O Canal de Denúncias **é gerido e supervisionado pela Comissão de Ética**, enquanto órgão independente, nos termos do respetivo Regulamento, assegurando a imparcialidade, confidencialidade, proteção do denunciante e o respeito pelos princípios éticos do Grupo.

Este Procedimento estabelece as regras de funcionamento do Canal de Denúncias, **em conformidade com a Lei n.º 93/2021, e a Diretiva (UE) 2019/1937**, bem como com as seguintes políticas internas: Anticorrupção; Conflitos de Interesses; Diversidade, Equidade e Inclusão; Prevenção e Combate ao Assédio; e Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

2 / Âmbito de Aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as entidades do Grupo Lactogal e abrange:

- Colaboradores e estagiários;
- Ex-colaboradores desde que a denuncia respeite a factos ocorridos no âmbito da relação laboral independentemente da data de cessação;
- Candidatos a processos de recrutamento;
- Prestadores de serviços, fornecedores e parceiros;
- Quaisquer terceiros que, no âmbito da sua relação profissional com o Grupo, pretendam reportar uma situação passível de denúncia.

O Canal pode ser utilizado para reportar quaisquer incumprimentos do Código de Ética do Grupo Lactogal, nomeadamente, situações relacionadas com assédio, discriminação, corrupção, conflitos de interesses, retaliação, violação de políticas internas ou incumprimento legal ou ético.

3 / Governação do Canal de Denúncias

3.1 Comissão de Ética

A Comissão de Ética é o órgão central de governação do Canal de Denúncias, competindo-lhe:

- assegurar a existência, funcionamento e supervisão do Canal;
- deliberar sobre a admissibilidade das denúncias;
- apreciar os relatórios preliminares;
- deliberar sobre a abertura e conclusão dos processos de averiguação;
- deliberar sobre as medidas a adotar;
- garantir o cumprimento dos princípios da confidencialidade, imparcialidade, não retaliação e proteção das pessoas envolvidas;
- assegurar o reporte periódico, agregado e anonimizado, à Administração.



PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

EMITIDO EM: 05/12/2025

3.2 Secretário da Comissão de Ética

O Secretário da Comissão de Ética é responsável pela receção e análise preliminar de todas as denúncias recebidas através do Canal de Denúncias.

Compete ao Secretário:

- receber e registar as denúncias;
- proceder à análise preliminar quanto ao enquadramento dos factos;
- avaliar a eventual violação do Código de Ética e Conduta, da legislação aplicável ou das políticas internas;
- elaborar um relatório preliminar fundamentado, a submeter à Comissão de Ética;
- assegurar a comunicação com o denunciante, nos termos legais;
- garantir o cumprimento dos prazos previstos na legislação aplicável;
- articular com as áreas internas relevantes, quando necessário.

O Secretário atua com independência técnica, confidencialidade e imparcialidade, não tendo poder deliberativo, competindo à Comissão de Ética a tomada de decisões finais.

Esta função é exercida por um jurista. O Secretário nomeado para este mandato foi o Diretor Coordenador de Pessoas e Comunicação.

3.3 Responsável do Cumprimento Normativo

O Responsável pelo Cumprimento Normativo (RCN) exerce funções técnicas de compliance, atuando em articulação com a Comissão de Ética e com o Secretário da Comissão de Ética, quando solicitado, designadamente no apoio à análise normativa, legal e de riscos das matérias denunciadas.

Compete ao RCN:

- apoiar tecnicamente a Comissão de Ética e o Secretário da Comissão de Ética na análise normativa e legal das denúncias;
- colaborar na avaliação de riscos legais, regulatórios e reputacionais;
- apoiar a interpretação e aplicação das políticas de integridade do Grupo;
- preparar contributos técnicos para reporte e melhoria contínua do sistema de compliance.

Sempre que a denúncia envolva diretamente o Secretário da Comissão de Ética, o RCN assume, de forma excecional, as funções de receção, análise preliminar e elaboração do relatório preliminar da denúncia, substituindo o Secretário para esses efeitos.

O RCN não detém poder deliberativo autónomo, competindo sempre à Comissão de Ética a tomada de decisões finais.

O RCN nomeado para este mandato foi o Diretor de Controlo de Gestão e Auditoria Interna.

3.4 Outras áreas de suporte

Outras direções ou unidades orgânicas podem ser envolvidas no tratamento das denúncias, a pedido da Comissão de Ética ou do Secretário da Comissão de Ética, exclusivamente para efeitos de apoio técnico ou implementação de medidas.



PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

EMITIDO EM: 05/12/2025

4 / Pontos de aconselhamento, apoio e encaminhamento

Sem prejuízo da utilização do Canal de Denúncias como meio formal e preferencial para o reporte de situações suscetíveis de denúncia, o Grupo Lactogal disponibiliza pontos de aconselhamento, apoio e orientação, que podem ser utilizados para esclarecimento de dúvidas, pedido de orientação ética ou encaminhamento de situações.

Constituem pontos de apoio e orientação:

- as chefias hierárquicas, no âmbito das suas responsabilidades de liderança;
- a Direção de Coordenação de Pessoas e Comunicação;
- o endereço de e-mail etica@lactogal.pt, (gerido pelo Secretário da Comissão de Ética, pelo RCN, pela Diretora Coordenadora de Pessoas e Comunicação-e pelo Coordenador de Relações Laborais), destinado ao pedido de esclarecimentos, aconselhamento ético e orientação sobre a melhor forma de atuação.

As situações suscetíveis de configurar denúncia devem, sempre que aplicável, ser **encaminhadas para o Canal de Denúncias**, garantindo a rastreabilidade, o cumprimento dos prazos legais e a proteção das pessoas envolvidas.

5 / Tratamento das denúncias

O tratamento das denúncias desenvolve-se nas seguintes fases:

1. receção e registo pelo Secretário da Comissão de Ética e confirmação da receção até 7 dias após a receção;
2. análise preliminar e elaboração de relatório preliminar, no prazo máximo de 15 dias;
3. deliberação da Comissão de Ética sobre admissibilidade e instrução;
4. averiguação, quando aplicável;
5. deliberação final da Comissão de Ética, no prazo de 90 dias após a receção ou, excecionalmente até 6 meses, se a complexidade do caso o justificar;
6. comunicação ao denunciante, nos termos legais.

6 / Confidencialidade, anonimato e não retaliação

O Grupo Lactogal garante a confidencialidade da identidade do denunciante, das pessoas visadas e das informações prestadas, bem como a proteção contra qualquer forma de retaliação.

A denúncia pode ser apresentada de forma anónima, sendo assegurado o tratamento diligente e imparcial das situações reportadas.

Qualquer forma de retaliação constitui infração disciplinar grave.

7 / Segurança e proteção de dados

7.1 Medidas técnicas de segurança

A plataforma do Canal de Denúncias encontra-se alojada em infraestrutura de computação em nuvem certificada, assegurando, entre outras, as seguintes medidas:

- Controlo rigoroso de acessos por perfis e permissões;
- Base de dados dedicada e isolada;
- Cópias de segurança automáticas e regulares;
- Monitorização e manutenção contínua da segurança;
- Atualizações técnicas sempre que necessárias



PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS

EMITIDO EM: 05/12/2025

7.2 Proteção da identidade e dados pessoais

O tratamento de dados pessoais no âmbito do Canal de Denúncias cumpre o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e na Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Grupo Lactogal.

8 / Gestão e tratamento das denúncias

8.1 Receção e registo

Todas as denúncias submetidas são automaticamente registadas na plataforma, recebendo um identificador único.

8.2 Análise e acompanhamento

O tratamento das denúncias segue um fluxo controlado que inclui:

- Análise preliminar da admissibilidade;
- Classificação e categorização;
- Avaliação dos factos reportados;
- Comunicação com o denunciante, quando aplicável, através da plataforma.

A plataforma permite a gestão do estado dos casos, assegurando rastreabilidade e histórico de decisões.

A informação associada às denúncias é conservada apenas pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais e à conclusão dos processos internos, sendo posteriormente eliminada ou anonimizada, de acordo com os prazos legalmente definidos.

9 / Reporte e Melhoria Contínua

A Comissão de Ética assegura o reporte periódico, agregado e anonimizado, das denúncias recebidas e tratadas, contribuindo para a melhoria contínua do sistema de ética, integridade e compliance do Grupo.

10 / Divulgação e revisão do procedimento

O presente procedimento é divulgado internamente através dos canais institucionais da Lactogal e revisto sempre que ocorram alterações legais, regulamentares ou operacionais relevantes, ou no âmbito de auditorias internas ou externas. Este procedimento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.