



# PROTOCOLO DE GESTÃO DE CANAIS DE DENÚNCIA, IRREGULARIDADES, INVESTIGAÇÕES INTERNAS E EMPRESARIAIS

REACÇÕES CORPORATIVAS DA SERVILUSA - GRUPO MÉMORA

## I. Introdução

A SERVILUSA - AGÊNCIAS FUNERÁRIAS S.A. é a maior e mais moderna empresa funerária de Portugal, detida em 100% pelo Grupo Mémora.

Atualmente a SERVILUSA - AGÊNCIAS FUNERÁRIAS S.A. detém participações sociais em diferentes empresas do sector, designadamente: Funelvas – Concessionária de Espaços cemiteriais Lda.; Funfoz Lda.; Servilusa Gestão O.E.M. Cemitérios e Fornos crematórios Artigos e Equipamentos Funerários Lda.; Agência Funerária Santos e Filho II Lda.; Servilusa - Centro Funerário de Cascais Lda.; Servilusa – Crematório de Faro Lda.; Servilusa - Crematório de Leiria Lda.; Servilusa- Crematório de Guimarães Lda.; e por fim Servilusa – Crematório de Santarém Lda. Para efeitos do presente Código de Conduta as mencionadas empresas constituem o “Grupo SERVILUSA”.

Na prossecução da sua atividade, o “Grupo SERVILUSA” organiza mais de 6.600 serviços funerários por ano em Portugal, detendo uma equipa com mais de 300 colaboradores qualificados e com grande vocação para o serviço.

A SERVILUSA - AGÊNCIAS FUNERÁRIAS S.A. assume o compromisso de acompanhar as famílias em tempos tão difíceis quanto aqueles que envolvem a perda de um ente querido. É uma empresa líder na organização de serviços funerários e na gestão de crematórios.

## II. OBJECTO

Em conformidade com a legislação em vigor, e com o objetivo de promover uma cultura empresarial baseada na conformidade ética e regulamentar, bem como para prevenir, detetar e reagir a violações da lei, do Código de Conduta e do resto das regras internas, SERVILUSA - AGÊNCIAS FUNERÁRIAS S.A. (a partir de agora “Grupo SERVILUSA”,) criou um Canal de denúncias.

O Canal de denúncias é um instrumento de comunicação que permite a denúncia, por parte dos colaboradores Servilusa, dos colaboradores das empresas do Grupo, mas também de terceiros que detenham ou tenham detido algum tipo de relação laboral. Estes podem chamar a atenção a Organização para qualquer situação de incumprimento da lei, do Código de Conduta, do regulamento interno, de situações de risco ou incumprimento ético ou regulamentar. A partir de agora, para referir Servilusa e as empresas do seu grupo como um todo, as expressões como "Organização" ou "Grupo" serão também utilizadas.

Por meio do presente Protocolo descreve-se, por um lado, a operação e requisitos a que o Canal Whistleblower está sujeito na Servilusa e nas empresas do Grupo, por outro lado, desenvolve o procedimento que deve ser seguido para a sua correta gestão, bem como para a investigação e, no seu caso, sanção das infrações cometidas.

### III. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Os membros do órgão de administração, todos os gestores e todos os colaboradores da Servilusa e das empresas do seu Grupo doravante, os membros dos órgãos administrativos, os diretores e colaboradores da Servilusa e das empresas do Grupo, serão referidas individual ou conjuntamente como "membros" ou "membros do Grupo" têm a obrigação de comunicar imediatamente, através de qualquer um dos canais de comunicação estabelecidos na Organização, informação ou documentação que tenha recebido e que esteja relacionada com uma possível violação da Lei, do Código de Conduta ou de qualquer uma das políticas empresariais ou protocolos de prevenção que a desenvolvam.

O Grupo SERVILUSA coloca à disposição de todos os membros da Organização o Canal de Denúncias, confidencial para:

- a. Denunciar práticas abusivas e violações éticas e regulamentares de que tome conhecimento.
- b. Observar comportamentos, condutas ou áreas de risco.
- c. Relatar suspeitas razoáveis de violações reais ou potenciais violações que tenham ocorrido ou sejam muito prováveis de ocorrer na Organização.

d. Levantar dúvidas e questões ou propor melhorias aos sistemas de controlo interno em vigor nas matérias contempladas no Código de Conduta e nas políticas anticorrupções e de branqueamento de capitais.

O Canal Whistle-blowing também pode ser acedido por terceiros (fornecedores, voluntários, clientes e outros) que tenham tido contacto com a Servilusa ou qualquer uma das empresas do Grupo.

Os denunciantes que fazem comunicações só devem fornecer informação específica e objetiva que sejam relevantes para os efeitos da análise à infração. Neste sentido, as partes interessadas devem evitar, a menos que seja essencial para compreender o âmbito da sua comunicação, dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, opiniões políticas, crenças religiosas ou filosóficas ou filiação sindical, bem como dados biométricos dados relativos à saúde ou dados relativos à vida ou orientação sexual do titular dos dados ou de terceiros.

Comunicações de informação, reclamações, dúvidas, consultas ou alertas de possíveis riscos de incumprimento do código de conduta e dos regulamentos não podem referir-se a outras áreas para além das indicadas acima (ponto 2 desta secção).

O Canal de Denúncias não se aplica às comunicações relativas a questões puramente laborais e/ou gestão dos recursos humanos da Organização, bem como de assuntos de natureza comercial que não afetem de forma razoável a relação comercial ou profissional entre a Servilusa, as empresas do Grupo, os seus clientes, fornecedores ou terceiros com os quais mantém uma relação direta. Estas questões devem ser canalizadas através de outros canais ordinários da Organização, tais como o Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Qualidade, etc.

#### IV. MEIOS DE COMUNICAÇÃO

1. Comunicações de informação, denúncias, dúvidas, consultas ou alertas de possíveis riscos de incumprimento do Código de Conduta e podem ser feitas, agindo sempre de boa-fé, através de qualquer um dos seguintes canais de comunicação existentes na Organização: comunicação escrita através do Canal Whistleblowing; ou comunicação verbal a qualquer um dos membros do Comité de Ética e Conformidade.

No que diz respeito às comunicações escritas, o Canal de Denúncias pode ser utilizado através dos seguintes canais:

E-mail (do Canal Whistle-blowing): [comissaodeetica@servilusa.pt](mailto:comissaodeetica@servilusa.pt)

Correio postal por carta dirigida a qualquer um dos membros do Comité de Ética e Conformidade, para Rua Luís de Camões nº27; Edifício Santa Teresa, 2610-105 Amadora.

O acesso a esta caixa de correio e ao conteúdo das comunicações deve estar direta e exclusivamente às pessoas que o Comité de Ética e Conformidade designa especificamente para a gestão ordinária do do referido Canal, como funções de controlo interno e conformidade, garantindo a confidencialidade da identidade do autor da denúncia e de qualquer terceiro mencionado na denúncia. (Ver em anexo as pessoas designadas para a gestão do canal.)

As comunicações são canalizadas como prioridade através do Canal de Denúncias. Para este efeito, será divulgada adequadamente a existência do Canal, dentro da Organização para que seja facilmente acessível aos membros da Organização e conhecido pelos membros da Organização. Para o efeito, a Servilusa criou no seu website [www.servilusa.pt](http://www.servilusa.pt) e na intranet uma caixa de correio direto para aceder ao Whistleblowing Channel's. Mesmo assim, se a notícia do possível da possível infração chegar por outros canais, a Organização atuará igualmente em conformidade com as disposições do presente Protocolo.

2. Além disso, sempre que for considerado apropriado ou sempre que a regulamentação local de qualquer um dos países em que as empresas do Grupo operam, assim o exigir serão criados e disponibilizados em tempo útil outros canais, ou outras especificidades.

3. Quando uma pessoa solicita uma reunião presencial com o objetivo de fazer um relatório, o Comité de Ética e Conformidade do Grupo SERVILUSA ou os órgãos de conformidade do Grupo, estes exigirão o consentimento do denunciante para registar a reunião de forma completa e precisa num formato duradouro ou estável.

Em particular, a reunião pode ser documentada quer através de uma gravação da conversa ou sob a forma de atas detalhadas.

Com o pedido de uma reunião, o denunciante deve anexar um breve resumo ou simplesmente indicar o conceito principal da denúncia, a fim de avaliar o primeiro interlocutor-representante do Comité de Ética e Conformidade que participará na reunião.

4. Para a aplicação do presente Protocolo, deve ser prestada atenção às especificações regulamentares que possam existir nos diferentes países em que é aplicado.

## V. DESTINATÁRIA DAS COMUNICAÇÕES

1. O Comité de Ética e Conformidade da Organização, como órgão competente para a gestão e supervisão do bom funcionamento do Canal de Denúncias e o destinatário final das comunicações enviadas. A sua competência abrange todo o Grupo. Informação

sobre os membros do denunciante, sobre os membros do Comité de Ética e Conformidade são anexadas como anexo.

2. O Comité de Ética e Conformidade, a fim de ganhar agilidade e rapidez de ação, deverá nomear uma pessoa como Gestor de Canal, com plenos poderes para admitir ou rejeitar denúncias manifestamente fraudulentas ou implausíveis, acusar a receção, convocar reuniões e todas as ações necessárias para o correto cumprimento deste protocolo.

3. As comunicações, bem como as informações e documentação que as acompanham, serão enviadas ao Comité de Ética e Conformidade. E a pessoa de ligação entre as empresas do Grupo e os membros do Comité de Ética e Conformidade que tomem conhecimento de qualquer situação irregular, devem levar o assunto à atenção do Comité de Ética e Conformidade para revisão.

4. Do mesmo modo, para o desenvolvimento das diferentes funções ligadas à gestão das comunicações da Servilusa e das empresas do seu Comité de Ética e Conformidade pode ter a ajuda ou assistência de colaboradores ligados a outros departamentos da Servilusa e empresas do seu Grupo que, atender às circunstâncias específicas do caso, aconselhamo-lo, se necessário. Em casos de extrema complexidade, poderá também contar com peritos independentes.

## VI. SISTEMA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1. A Comissão de Ética e Conformidade da Servilusa atua como órgão colegial e é o destinatário final das comunicações dos membros da Organização.

Para estes efeitos, manterá um registo das suas reuniões, decisões e ações através do Sistema de Gestão de Denúncias (doravante, SGD).

2. A DMS é uma base de dados com medidas de segurança adequadas, em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, na qual todas as queixas são registadas, todas as queixas recebidas, bem como qualquer decisão e/ou ação tomada sobre as mesmas, serão registadas na DMS.

3. O DMS é o instrumento utilizado pelo Comité de Ética e Conformidade para registar, ordenar e documentar as comunicações, acompanhando o desenvolvimento das suas tarefas. Um modelo da base de dados encontra-se em anexo, que deve ser completada com informações sobre quaisquer queixas que possam surgir.

4. É garantido que os dados relativos à(s) reclamação(s) apresentada(s) serão mantidos apenas durante o tempo necessário para decidir se se deve ou não iniciar uma investigação interna sobre os factos relatado.

## VII. SALVAGUARDAS E MEDIDAS DE PROTECÇÃO PARA A UTILIZAÇÃO DO CANAL DE DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES

1. Para facilitar a utilização eficaz e responsável, as empresas do seu Grupo tomam as seguintes medidas e garantias:

c. Todos os membros da Organização são clara e regularmente informados da obrigação de informar o Comité de Ética e Conformidade (quer diretamente, quer através de outros canais existentes de qualquer facto ou conduta que possa ser contrário à Lei, ao Código de Conduta e às regras internas, de que tem conhecimento e em que qualquer diretor, responsável ou colaborador da empresa possa ter estado envolvido.

d. Todos os colaboradores são advertidos de que, em caso de abuso, uso indiscriminadamente e/ou de má-fé dos canais de comunicação, estão sujeitos a possíveis sanções disciplinares e legais. A este respeito, quaisquer alegações que se confirmem como falsas serão tratadas como uma infração muito grave em conformidade com os regulamentos aplicáveis.

e. Todos os colaboradores são informados sobre a obrigação de colaborar com a possível investigação que possa ter de ser levada a cabo a fim de esclarecer os factos ligados a infrações.

f. É garantido que as pessoas que utilizam os canais de comunicação existentes e o Canal de Denúncia de Atos Ilícitos para comunicar, reportar, observar ou alarmar sobre um risco de incumprimento não sofrerá represálias por parte da Organização pelo simples facto de terem relatado, desde que seja provado que estão a agir de boa-fé e/ou têm motivos razoáveis para acreditar que as informações sobre as infrações comunicadas são exatas no momento da elaboração do relatório.

g. É assegurado que são tomadas as medidas necessárias para salvaguardar os direitos dos membros da Organização que são obrigados a cooperar num processo de investigação interna.

h. É assegurado que são tomadas as medidas necessárias para salvaguardar os direitos das pessoas que assistem o denunciante no processo de denúncia num contexto de emprego.

i. Os utilizadores dos canais de comunicação têm a garantia de que os seus dados serão processados de acordo com a legislação em vigor, mantendo a confidencialidade do denunciante, de modo que o denunciante possa ter a certeza de que a sua identidade só será conhecida pelos responsáveis pela investigação dos factos que tomaram as decisões apropriadas.

A este respeito, a identidade do denunciante deve ser sempre mantida confidencial, desde que não seja exigida pelos tribunais nacionais autoridades ou no contexto de processos judiciais, em especial para salvaguardar dos direitos de defesa da pessoa em causa. Neste caso, o denunciante deve ser informado antes de a sua identidade ser revelada, enviando-lhe uma explicação escrita das razões para a divulgação dos dados, a menos que tais informações possam comprometer a investigação ou o processo judicial.

j. Não são recolhidos dados pessoais que não sejam necessários para efeitos de tratamento de uma denuncia específica. Se tais dados tiverem sido recolhidos acidentalmente, a sua eliminação imediata é assegurada.

Com estes objetivos em mente, o presente Protocolo deve estar ligado às outras regras internas do, que preveem os direitos colaboradores, bem como as garantias de confidencialidade e as disposições da Política de Privacidade do Grupo.

## VIII. RECEBER RECLAMAÇÕES

1. O Comité de Ética e Conformidade é o destinatário final das queixas.

Em caso de receção de uma denúncia através do Canal de Denúncias, a pessoa designada Gestora do Canal deverá analisar preliminarmente o mesmo e, se os requisitos mínimos de forma e conteúdo forem cumpridos, deverá informar a Comissão, fornecendo todas as informações disponíveis. Se for admitido para processamento, a Comissão convocará uma reunião o mais rapidamente possível para avaliar o seu conteúdo e iniciar o processo.

2. Da mesma forma, qualquer membro do Comité de Ética e Conformidade que, por qualquer meio que não seja o canal de denúncia receba uma denúncia, deve informar a pessoa responsável pelo Canal para responder como indicado no parágrafo anterior.

3. Embora seja garantida a confidencialidade dos dados do denunciante, o denunciante será encorajado a fazer o relatório ou denúncia pelo nome. No entanto, o facto das queixas nominais serem incentivadas não significa que as comunicações que são recebidas anonimamente, não sejam admitidas e tomadas em consideração (que devem ser avaliadas caso a caso). Em qualquer caso, as pessoas que comunicam informações anonimamente gozarão da mesma proteção ao abrigo deste Protocolo, se forem posteriormente identificados.

4. Os utilizadores do Canal de denúncia devem agir com base no princípio da boa-fé.

## VIII. RECEPÇÃO DE DENÚNCIAS

Após receção e admissão para processamento pela pessoa responsável pelo Canal de Denúncias, o Comité avalia a categoria do risco e determina se o relatório (do qual



pode tomar conhecimento através de qualquer um dos canais de comunicação existentes) está relacionado com:

- Infrações relacionadas com o Código de Conduta.
- Assédio no Local de Trabalho ou Assédio Sexual, o Comité de Ética e Conformidade redirecionará a queixa diretamente para o Comité de Prevenção do Assédio.
- Contratação pública
- Mercados financeiros e prevenção do branqueamento de capitais
- Segurança e conformidade dos produtos
- Proteção do ambiente
- Segurança dos transportes
- Proteção contra radiações e segurança nuclear
- Segurança dos alimentos
- Saúde Pública
- Defesa do consumidor
- Proteção da privacidade e dos dados pessoais
- Segurança da rede e dos sistemas de informação
- Regras de concorrência e auxílios estatais

O organismo ou departamento da Servilusa ou da(s) empresa(s) do Grupo que analisando a denúncia informará o Comité de Ética e Conformidade do resultado da análise e conclusões. Apenas no caso de a análise revelar qualquer comportamento ou ação por parte do Grupo ou de qualquer um dos seus membros que viole ou possa ter violado qualquer um dos critérios do Código de Conduta, o Comité de Ética e Conformidade deve iniciar um processo para investigação.

Quando a queixa é considerada relevante, mas o seu conteúdo é insuficiente, incompleto, ou não fornece os detalhes necessários para permitir a abertura da investigação, será enviada uma comunicação informando denunciante da aceitação da comunicação ou denúncia e solicitando informações adicionais, conforme o caso. Uma vez recolhidas as informações solicitadas, será enviada uma comunicação ao queixoso, notificando-o da abertura do processo e do início da investigação no prazo de 7 dias.

Quando a queixa é considerada relevante e a informação ou documentação fornecida for suficiente para iniciar o processo, será enviada uma comunicação notificando-o da abertura do processo e do início da investigação no prazo de 7 dias.

Uma vez recebida a queixa, e logo que as informações relativas às pessoas denunciadas, não prejudiquem a prossecução do inquérito e análise, as pessoas serão informadas de que o Comité de Ética e Conformidade recebeu uma denuncia a seu respeito. A identidade da pessoa que fez a denuncia não deve ser tornada pública, desde que tal seja legalmente permitido.

A identidade da pessoa que apresenta a denuncia não será tornada pública, desde que tal seja legalmente admissível, tendo especial cuidado nos casos onde envolva o "local de trabalho" ou "assédio sexual".

Se o denunciante fornecer pormenores sobre um terceiro que não seja a pessoa que está a denunciar (por exemplo, testemunhas), o terceiro deve ser informado do tratamento dos seus dados e se for caso disso, deve ser solicitado o seu consentimento para esse processamento.

Os seguintes procedimentos podem ser aplicados para provar a receção da comunicação e o seu conteúdo:

a. Como prioridade, a pessoa que gere o Canal criará uma conta de assinatura digital para o envio de comunicações eletrónicas fiáveis (por exemplo SIGNATURIT, DOCUSIGN ou serviço web similar) para o endereço de correio eletrónico fornecido pelo denunciante. Estes ficheiros eletrónicos manterão o mais alto grau de proteção.

b. Em alternativa, caso o denunciante tenha fornecido o seu endereço postal e tenha declarado que apenas deseja este tipo de comunicação, este tem precedência sobre qualquer outro meio de comunicação que possa ser utilizado. A comunicação correspondente deve ser enviada em envelope selado enviado por correio registado com aviso de receção.

7. O responsável do Comité de Ética e Conformidade deve, com a assistência do secretário, documentar as razões do encerramento ou abertura do processo, assegurando que este documento seja registado no Sistema de Gestão de Denúncias.

8. O presidente do Comité de Ética e Conformidade deverá, sempre que o considere apropriado, solicitar que o Departamento de Recursos Humanos as medidas apropriadas para prevenir e evitar possíveis represálias contra o denunciante.

## X. EMISSÃO DO RELATÓRIO SOBRE A DENUNCIA

1. Quando o processo é aberto, o chefe da equipa de investigação, quer se trate de uma queixa de assédio no trabalho ou de uma queixa de outra natureza, elaborará um Relatório sobre a denuncia contendo as seguintes informações:

- Informação descritiva sobre a queixa, indicando o seu Número Único de Identificação da Denuncia e a sua data de receção.

- Dados fornecidos na queixa com a discriminação de dados objetivos e dados subjetivos.
- Avaliação do conteúdo da denúncia e da fiabilidade do denunciante.
- Análise da informação e da integração da denúncia com a descrição das hipóteses mais prováveis e a que apresenta o maior risco.
- Medidas propostas ou já realizadas, caso o responsável do Comité de Ética e Conformidade considere necessário ou apropriado por razões de urgência.
- Acção proposta.

2. Uma vez elaborado o Relatório sobre a denúncia, o Secretário deve distribuí-la entre os membros da Comissão para que estes possam expressar o que consideram apropriado e o seu conteúdo será confirmado de forma colegial.

3. No caso de o Comité de Ética e Conformidade considerar a denúncia materialmente irrelevante, não é significativa, ou não fornece provas suficientes, o processo será encerrado e o denunciante será notificado em conformidade.

4. Caso contrário, o Comité de Ética e Conformidade deverá tomar uma decisão e, juntamente com o relatório sobre a denúncia, será enviado pelo responsável ao departamento de RH e/ou outros departamentos envolvidos para implementar a decisão.

5. O secretário é responsável por assegurar que a documentação relacionada com a investigação do caso, incluindo a reclamação, observação ou aviso de possíveis riscos, comunicações, atas de investigação e até o relatório sobre a denúncia, são armazenados no Sistema de Gestão de Denúncias, dando, sempre que necessário, numa base caso a caso.

## XI. INVESTIGAÇÕES INTERNAS

1. Quando o Comité de Ética e Conformidade considerar que a queixa recebida é relevante e credível, ordenará a abertura de uma investigação empresarial interna, que será conduzida pelo Secretário do Comité de Ética e Conformidade.

2. A investigação será prolongada até ao momento em que se identifique a origem do risco a estratégia a aplicar. O Comité de Ética e Conformidade atribuirá os recursos humanos e financeiros necessários para a realização de uma investigação compatível com a gravidade do risco identificado.

3. Em função das características do caso, o Comité de Ética e Conformidade pode nomear uma pessoa encarregada da investigação, que deve ser interna da Organização, ou nomear um profissional externo para ser o responsável. A investigação interna pode também ser de natureza mista. Em ambos os casos, o Comité de Ética e Conformidade

deve assegurar que a pessoa encarregada da investigação tem os recursos necessários para poder desempenhar a sua função, sendo que o Comité de Ética e Conformidade será assistido pelo Secretário do Comité.

4. Nos casos em que os dados pessoais são comunicados entre as empresas do Grupo ou, estas devem cumprir as disposições tanto da legislação portuguesa sobre proteção de dados pessoais como a estabelecida pelo análogo regulamento europeu.

5. No início da investigação interna, a pessoa encarregada da investigação deve definir o seu plano de ação. Para o efeito, deve elaborar um plano de entrevistas, tendo em conta a ordem das mesmas, a sua preparação, as possíveis confissões espontâneas e a forma como as entrevistas serão conduzidas.

6. Para além das entrevistas, a investigação interna pode, no decurso da investigação interna, incluir a seguinte documentação, qualquer que seja o seu formato e sempre dentro dos limites estabelecidos nos regulamentos legais, que podem ser relevantes para a investigação em curso.

7. A partir das sessões de investigação, se houver resoluções relevantes, o secretário do Comité de Ética e Conformidade elaborará uma ata no final de cada reunião, que será assinada por todos os presentes na reunião correspondente.

8. Uma vez concluída a investigação interna, o responsável pela investigação emitirá um relatório escrito com as conclusões alcançadas. Este relatório será enviado ao Comité de Ética e Conformidade, que o validará como órgão colegial, anexando o Relatório sobre a denuncia. Estes documentos devem ser registados no Sistema de Gestão de Denúncias. O relatório e conclusões devem propor as medidas disciplinares consideradas adequadas.

## XII. RESOLUÇÃO

1. Uma vez recebido o Relatório de Investigação e o Relatório de Denúncia, o Comité de Ética e Conformidade será responsável por tomar as decisões pertinentes com respeito ao caso relatado.

2. Uma vez concluída a investigação de um possível incumprimento, o Comité de Ética e Conformidade adotará uma resolução, que pode consistir no seguinte:

a. Ficheiro encerrado por não ter havido incumprimento.

b. Sanção proposta a ser aplicada pelo Departamento de Recursos Humanos.

3. Uma vez concluída a investigação de uma situação de risco, o Comité de Ética e Conformidade adotará uma resolução que pode consistir no seguinte:

a. Fechar o caso com o argumento de que não há risco.

b. Proposta para a aplicação de uma medida corretiva provisória urgente.

c. Proposta de aplicação de uma medida corretiva definitiva.

4. As ações acordadas devem ser documentadas e registadas no Sistema de Gestão de Denúncias. A este respeito, o Comité de Ética e Conformidade avaliará as medidas disciplinares que são legítimas e proporcionais aos factos em virtude dos regulamentos em vigor e, no caso de afetar os membros da Organização, informará os Recursos Humanos para uma execução adequada dentro do quadro laboral aplicável.

O Comité de Ética e Conformidade fará recomendações destinadas a melhorar os controlos internos que se revelaram deficientes e para os transmitir aos departamentos ou áreas de atividade afetadas pelas irregularidades descobertas.

Da mesma forma, o departamento de Auditoria Interna será igualmente notificado a acrescentar mais provas ao trabalho de auditoria.

5. As resoluções do Comité de Ética e Conformidade serão adotadas por maioria de votos dos membros presentes, é possível a delegação de voto a outro membro no caso de ausência justificada. Em caso de discrepâncias que dificultem a obtenção de um acordo, o presidente terá o voto de qualidade. Qualquer membro pode pedir ao secretário do Comité que registe o sentido expresso do seu voto e a razão pela qual ele ou ela o exprimiu.

### XIII. COMUNICAÇÃO AO QUEIXOSO E BLOQUEIO DE DADOS

1. O Responsável do Comité de Ética e Conformidade informará o denunciante, por carta formal, da cessação do encerramento do inquérito, indicando se houve ou não um incumprimento das regras que afetam Servilusa e as empresas do seu Grupo. Do mesmo modo, procederá ao registo no Sistema de Gestão de Denúncias relacionados com o processo.

2. A carta referida no parágrafo anterior deve ser enviada ao conhecimento do denunciante

através de correio registado com aviso de receção ou por meio de correio eletrónico com medidas de segurança adequadas, e no prazo máximo de 3 meses.

Em alternativa, e se as circunstâncias do caso o exigirem, os meios utilizados para enviar a comunicação ao denunciante podem ser entregues em mão, no local de trabalho, com aviso de receção.

#### XIV. COMUNICAÇÃO AO INQUIRIDO

1. No caso de queixas em relação às quais o Comité de Ética e Conformidade tenha aberto um processo, o presidente do Comité de Ética e Conformidade comunica com o denunciante, informando-o da investigação realizada e das conclusões alcançadas através de uma carta formal, que pode ser enviada para além de outras comunicações que notificam a parte demandada da adoção das medidas contratuais, disciplinares ou judiciais adequadas.

2. A carta referida no parágrafo anterior deve ser enviada à atenção do inquirido através dos meios de comunicação escolhidos no início do processo.

Em alternativa, e se as circunstâncias do caso o justificarem, os meios utilizados para enviar a comunicação ao inquirido poderiam ser entregues em mão, no próprio local de trabalho, com aviso de receção.

3. Em qualquer caso e independentemente do acima exposto, o Comité de Ética e Conformidade terá em conta o período máximo de três meses, desde que os regulamentos laborais não imponham um prazo de validade mais curto para a investigação e sanção, a contar a partir da data de receção da queixa.

Devido ao acima exposto, é aconselhável que as investigações destinadas ao apuramento de dados da denuncia, não devem ser prolongados, pelo menos na sua fase inicial, para além desse período.

#### XV. MENSAGENS

1. Em conformidade com as disposições do Código de Conduta de Servilusa e das Empresas do seu Grupo, bem como as disposições do presente protocolo, todos os membros da Organização são obrigados a cumprir os princípios e procedimentos do Código de Conduta, bem como a obrigação de comunicar qualquer violação dos mesmos.

2. Assim, quando o Comité de Ética e Conformidade considerar que as disposições do Código de Conduta ou qualquer outro documento do aparelho regulador da Servilusa e das Empresas do Grupo, proporá medidas disciplinares ou contratuais que considere adequadas, tendo em conta a seriedade dos factos.

3. As medidas disciplinares de natureza laboral devem respeitar as leis e regulamentos aplicáveis, sem perder a força ou proporcionalidade com a seriedade dos factos de que resultam.

4. Se os factos tiverem implicações de direito penal, devem ser tomadas as medidas necessárias para assegurar que, no mais curto espaço de tempo possível, os factos

ocorridos sejam levados ao conhecimento das autoridades públicas competentes bem como todas as provas e pistas recebidas.

#### XVI. COMUNICAÇÃO DO PROTOCOLO

O presente Protocolo estará disponível para todos os membros da Organização na página web da empresa.

Do mesmo modo, este Protocolo será objeto de ações de comunicação apropriadas, formação e sensibilização para a sua oportuna compreensão e colocação em prática.

#### XVII. ACTUALIZAÇÃO E REVISÃO

O presente Protocolo será revisto e atualizado sempre que necessário, a fim de o adaptar às alterações regulamentares, bem como a quaisquer alterações que possam surgir no modelo empresarial ou no contexto em que o Grupo opera, assegurando a todo o momento a sua implementação efetiva.

#### XVIII. TERMO

O presente Protocolo entrará em vigor a partir do momento da sua aprovação pelo Conselho de Administração do Grupo SERVILUSA e será aplicável nos termos estabelecidos e até à sua atualização, revisão ou revogação.