

Procedimento de Reclamações

Procedimento de Reclamações

1. ENQUADRAMENTO E OBJETIVO

A MOME, marca registada da SGCH, S.A., quer que qualquer pessoa ou entidade afetada pela sua atividade possa apresentar uma reclamação de forma simples e segura, e procurar a sua resolução.

Este Procedimento complementa a Política de *Whistleblowing* da MOME (aprovada a 03 de julho de 2026 e publicada em mome.pt) e alarga o seu âmbito: além das infrações previstas nessa Política, passa a abranger qualquer preocupação ou reclamação sobre questões sociais, ambientais ou de governação relacionadas com a atividade da MOME. Aplica a todas as reclamações as etapas, a responsabilidade, as garantias de confidencialidade e de não retaliação e o registo que a Política de *Whistleblowing* já prevê.

Reúne num único procedimento os canais que a MOME já disponibiliza aos seus *stakeholders* (o email geral, o formulário de contacto do site, o telefone e a morada do escritório, o Canal de Denúncias e o Livro de Reclamações Eletrónico) e define como as reclamações são recebidas, tratadas, registadas e resolvidas, qualquer que seja o canal por onde chegam.

2. O QUE É UMA RECLAMAÇÃO

Para efeitos deste Procedimento, uma reclamação é uma preocupação ou queixa sobre questões sociais, ambientais ou de governação, reais ou potenciais, relacionadas com a atividade, os projetos, as decisões ou as relações comerciais da MOME, que um *stakeholder* apresenta à MOME. Por exemplo:

- condições de trabalho, tratamento das pessoas, discriminação ou assédio;
- impactos dos projetos e das obras nas pessoas e na vizinhança (ruído, poeiras, acessos, segurança, integração no território);
- impactos ambientais (resíduos, energia, água, materiais, biodiversidade);
- qualidade, segurança e informação sobre as habitações e o cumprimento dos compromissos assumidos com clientes, cooperantes e utilizadores finais;
- relações com fornecedores, empreiteiros e subcontratados e os seus trabalhadores;
- integridade, conflitos de interesses, transparência e veracidade da comunicação da MOME.

Pedidos de informação, sugestões e elogios são bem-vindos pelos mesmos canais e têm resposta, mas não são tratados como reclamações.

3. QUEM PODE APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

Qualquer pessoa ou entidade afetada, ou que possa vir a ser afetada, pela atividade da MOME, e não apenas os grupos de *stakeholders* que a MOME identificou como prioritários, nomeadamente:

- colaboradores/as, estagiários/as e prestadores/as de serviços;
- clientes, cooperantes e utilizadores finais das habitações;
- acionistas, bancos, parceiros e investidores;
- fornecedores, empreiteiros e subcontratados, e os respetivos trabalhadores;
- vizinhos e comunidades locais onde os projetos se inserem;
- entidades públicas e organizações da sociedade civil.

A reclamação pode ser apresentada em nome de outra pessoa, indicando essa representação.

Procedimento de Reclamações

4. COMO APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO

A reclamação pode ser apresentada por qualquer um dos seguintes canais, todos indicados em mome.pt:

- Email: olamome@mome.pt, com a indicação «Reclamação» no assunto.
- Formulário de contacto do site: mome.pt/pt/contactos.
- Telefone (+351) 911 887 533, por carta ou presencialmente no escritório: Av. dos Aliados, 54, 2.º andar, 4000-064 Porto.
- Canal de Denúncias: <https://whistleblowersoftware.com/secure/mome> — recomendado sempre que se pretenda confidencialidade ou anonimato; é o canal próprio para as infrações abrangidas pela Política de *Whistleblowing*.
- Livro de Reclamações Eletrónico: www.livroreclamacoes.pt — para clientes e consumidores, nos termos da lei.
- Colaboradores/as podem ainda dirigir-se diretamente à sua chefia, à Direção Jurídica e de *Compliance* ou ao Presidente Executivo.

Para facilitar a análise, a reclamação deve indicar, sempre que possível: o nome e o contacto de quem reclama (salvo se usar o anonimato do Canal de Denúncias); se pretende que a sua identidade fique confidencial; um resumo claro dos factos (o quê, quando, onde); contra quem ou contra que área é apresentada; se o assunto já foi levantado junto da MOME e que resposta obteve; e a resolução pretendida. A falta de algum destes elementos não impede a receção da reclamação.

5. FUNDAMENTOS PARA ACEITAR UMA RECLAMAÇÃO

A reclamação é aceite quando:

- diz respeito a uma questão social, ambiental ou de governação ligada à atividade, aos projetos, às decisões ou às relações comerciais da MOME;
- descreve os factos com clareza suficiente para permitir a sua análise, mesmo sem prova completa;
- é apresentada de boa-fé.

A reclamação não é aceite quando o assunto não tem relação com a MOME, quando se trata apenas de um pedido de informação ou comercial (que tem resposta pelo canal habitual), quando a mesma questão já foi decidida definitivamente, ou quando é manifestamente apresentada de má-fé. Nesses casos, quem reclamou é informado/a das razões e pode pedir uma reavaliação, apresentando novos elementos ou fundamentando a sua discordância.

As denúncias de infrações seguem a Política de *Whistleblowing*. As reclamações apresentadas no Livro de Reclamações seguem também o regime legal aplicável, incluindo o prazo legal de resposta.

6. ETAPAS E PRAZOS

1. Receção e registo

Todas as reclamações, qualquer que seja o canal, são registadas no Registo de Reclamações e recebem um número de referência. Quem receber uma reclamação na MOME (incluindo a Gestão de Experiência do Cliente) encaminha-a à Direção Jurídica e de *Compliance* até 5 dias úteis depois de a receber.

Procedimento de Reclamações

2. Aviso de receção — até 7 dias úteis

Até 7 dias úteis depois da receção, a MOME confirma a quem reclamou que recebeu a reclamação e indica o número de referência, as etapas seguintes, os prazos e quem terá de ser envolvido/a ou informado/a.

3. Decisão sobre a aceitação — até 15 dias úteis

A Direção Jurídica e de *Compliance* verifica se a reclamação cumpre os fundamentos do ponto 5 e comunica a decisão a quem reclamou; se não a aceitar, explica porquê. Nas reclamações do Livro de Reclamações, a resposta ao/à reclamante é dada no prazo legal de 15 dias úteis; esta resposta não substitui a resolução, que segue o prazo da etapa 5.

4. Análise

A Direção Jurídica e de *Compliance* recolhe a informação necessária, ouve quem reclamou e as áreas ou entidades envolvidas, e afasta da análise quem seja visado/a ou tenha conflito de interesses.

5. Resolução — até 3 meses

A Direção Jurídica e de *Compliance* prepara uma proposta de resolução, que o Presidente Executivo decide. A resolução é comunicada a quem reclamou até 3 meses depois da receção da reclamação. Se for necessário mais tempo (por exemplo, por depender de trabalhos em obra), a MOME informa quem reclamou das razões e do novo prazo.

6. Encerramento

Depois de aplicadas as medidas, a MOME confirma a quem reclamou que a reclamação está resolvida e encerrada, com um resumo do resultado, e atualiza o Registo de Reclamações.

Em todas as etapas, quem reclamou é informado/a regularmente do andamento do processo, das decisões tomadas e dos prazos.

7. COMO SE FACILITA A RESOLUÇÃO

- Diálogo direto com quem reclamou (reunião, telefone ou email) para compreender a situação e a resolução pretendida.
- Medidas para corrigir a situação e, quando houver dano, para o reparar; revisão de práticas, procedimentos ou políticas que estejam na origem do problema.
- Quando a reclamação respeita a um fornecedor, empreiteiro ou subcontratado, a MOME envolve-o na resolução, à luz das obrigações contratuais.
- Se quem reclamou não concordar com a resolução, pode pedir a sua reapreciação ao Presidente Executivo.
- Os consumidores podem ainda recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (lista em www.consumidor.gov.pt) e às entidades reguladoras. O recurso a este Procedimento não afasta quaisquer direitos legais nem o acesso aos tribunais.

8. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO CONTRA RETALIAÇÃO

- A MOME proíbe qualquer forma de retaliação contra quem apresente uma reclamação de boa-fé ou colabore na sua análise. As garantias do ponto 5 da Política de *Whistleblowing* aplicam-se a todas as reclamações apresentadas ao abrigo deste Procedimento. A violação desta proibição dá lugar a procedimento disciplinar e, no caso de fornecedores, às consequências contratuais aplicáveis.

Procedimento de Reclamações

- Quem reclama pode pedir que a sua identidade fique confidencial. A informação que permita identificá-lo/a só é partilhada com quem tem de intervir no processo e, em regra, com o seu consentimento, pedido antes de qualquer partilha com terceiros.
- Quem pretenda anonimato pode usar o Canal de Denúncias, que permite acompanhar o processo e comunicar com a MOME sem revelar a identidade.
- No aviso de receção, a MOME informa quem terá de ser envolvido/a ou informado/a.
- Quem seja visado/a pela reclamação ou tenha conflito de interesses não participa na sua análise nem na decisão.
- O acesso ao Registo de Reclamações e ao resultado de cada processo é restrito a quem nele intervém.
- Quem gere as reclamações recebe formação, no âmbito das ações periódicas previstas na Política de *Whistleblowing*.

9. RESPONSABILIDADES

- Direção Jurídica e de *Compliance* — responsável pela gestão das reclamações: registar, avaliar a aceitação, conduzir a análise, comunicar com quem reclamou, propor a resolução, manter o Registo de Reclamações e preparar o resumo anual. Se estiver envolvida no caso ou indisponível, o Presidente Executivo nomeia um/a substituto/a.
- Gestão de Experiência do Cliente — primeiro ponto de contacto de clientes, cooperantes e utilizadores finais; encaminha as reclamações à Direção Jurídica e de *Compliance*.
- Presidente Executivo — decide as medidas de resolução, assegura os meios necessários e recebe o resumo anual.
- Administração — revê o resumo anual das reclamações pelo menos uma vez por ano.

10. REGISTO, ACOMPANHAMENTO E RESUMO ANUAL

A MOME mantém um Registo de Reclamações, com acesso restrito, que inclui as reclamações recebidas por todos os canais (as denúncias do Canal de Denúncias são também acompanhadas na própria plataforma). Para cada reclamação regista: o número de referência; a data em que foi apresentada; o canal; quem a apresentou (salvo se pediu confidencialidade); a pessoa ou área visada; o local (se não for sensível); a natureza do assunto; a decisão de aceitação e o seu fundamento; as comunicações feitas a quem reclamou; as medidas adotadas; o estado (em análise, ativa ou encerrada); e a data de encerramento.

Todos os anos, em janeiro, a Direção Jurídica e de *Compliance* prepara um resumo das reclamações do ano anterior, com o estado e o assunto de cada uma, os prazos cumpridos, as não aceites e porquê, e as lições a retirar, e apresenta-o ao Presidente Executivo e à Administração. Se não tiver havido reclamações, o resumo regista-o e avalia se os canais são conhecidos e merecem a confiança dos *stakeholders*.

11. EFICÁCIA E REVISÃO

A eficácia do Procedimento demonstra-se pelo registo de cada reclamação resolvida e encerrada e, enquanto não houver reclamações, pela existência do próprio Procedimento e do Registo de Reclamações. O Procedimento é revisto anualmente, com base no resumo anual.

Procedimento de Reclamações**12. DIVULGAÇÃO**

Este Procedimento é publicado em mome.pt, junto das restantes políticas, e comunicado a todos/as os/as colaboradores/as.

A MOME inclui um resumo agregado das reclamações do ano (número, tipo e estado, sem identificar pessoas) na sua brochura ou relatório de sustentabilidade.

13. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

Este Procedimento foi aprovado pela Administração da SGCH, S.A., a 14 de outubro de 2026, e entra em vigor nessa data.

Porto, 14 de outubro de 2026



Francisco Rocha Antunes

Presidente Executivo, em representação da Administração da SGCH, S.A.