TERMOS DE REFERÊNCIA

Provedor

PARTE 1 – PROPÓSITO E ÂMBITO

1.1 Propósito

O Provedor é um canal privilegiado para receber pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações dos seus Clientes, Colaboradores, Fornecedores e Terceiros que não foram solucionados satisfatoriamente pelos canais habituais de atendimento. É um canal de última instância, que atua de forma independente e imparcial de acordo com os princípios de confiança e integridade. Defende os interesses da MC e dos seus *stakeholders*, com o compromisso de atuar de forma ética, eficiente, confidencial e justa.

1.2 Âmbito

O Provedor atua como complemento aos canais de comunicação já estabelecidos pelas diversas empresas MC, sendo que estes devem ser sempre a primeira instância para envio de qualquer exposição. No caso de não concordância com a resolução proposta, o Provedor é responsável por receber, analisar e assegurar o tratamento de todos os pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações que recebe ou informar o canal existente para o efeito.

PARTE 2 – DEFINIÇÕES E INTERPRETAÇÕES

Para efeitos do presente documento, os seguintes termos e expressões terão o significado abaixo indicado:

a) **Elogio:** exposição de opinião positiva, realizada por um *stakeholder,* com o objetivo de valorizar ou enaltecer.

b) **Formulário:** meio de exposição de um pedido de informação, elogio, sugestão ou reclamação, colocada por um *stakeholder*.

c) **MC:** grupo de empresas detido e participado, direta e indiretamente, pela MCRetail SGPS, S.A.

d) **Provedor:** pessoa nomeada para exercer as funções e responsabilidades estabelecidas nestes Termos de Referência.

e) **Pedido de informação:** qualquer dúvida, ou questão colocada por um *stakeholder*.

f) **Reclamação:** exposição de insatisfação, realizada por um *stakeholder*, com o objetivo de resolver uma situação especifica.

g) ***Stakeholder(s)*:** qualquer Empresa MC, Cliente, Colaborador, Fornecedor ou Terceiro.

h) **Sugestão:** qualquer proposta de melhoria de produto ou serviço apresentada por um *stakeholder*.

PARTE 3 – RESPONSABILIDADES E DEVERES DO PROVEDOR

3.1 – Responsabilidades do Provedor

O Provedor atuará sempre de forma independente e isenta, sendo sua responsabilidade:

a) Procurar proteger as marcas e a imagem da MC.

b) Atuar em conformidade com o Código de Ética e Conduta da MC.

c) Respeitar os presentes Termos de Referência e todas as leis e regulamentos aplicáveis.

d) Orientar os *stakeholders* sobre os procedimentos para apresentar um pedido de informação, elogio, sugestão e reclamação ao Provedor.

e) Receber pedidos de informação, elogios, sugestões e reclamações, analisá-los e garantir o tratamento das exposições (ou informar o canal existente para o efeito), garantindo que cada parte interessada recebe uma resposta atempada.

3.2 – Reporte de Atividade

O Provedor é responsável por elaborar e apresentar relatórios de atividade aos principais órgãos sociais da MC:

Frequência	*Stakeholders*
Trimestral	Comissão de Liderança
Semestral Nota: o relatório do último semestre tem horizonte anual	Comissão de Auditoria e Finanças (BAFC)
	Conselho Fiscal

3.3 – Dever de supervisionar a atuação da equipa de apoio ao Provedor

O Provedor é responsável por assegurar que a sua equipa de apoio (incluindo colaboradores e prestadores de serviço) cumpre com os presentes Termos de Referência.

3.4 – Dever de salvaguardar a privacidade e proteção de dados pessoais

O Provedor deve garantir o cumprimento da legislação aplicável à privacidade e proteção de dados pessoais, bem como de todas as políticas e procedimentos em vigor na MC.

3.5 – O Provedor dispõe de poderes para delegar

O Provedor pode delegar qualquer das suas responsabilidades e poderes na sua equipa.

PARTE 4 – GESTÃO DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO, ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Os pedidos efetuados por um *stakeholder* ao Provedor seguem o seguinte procedimento:

a) O *stakeholder* estabelece contacto com o Provedor através do formulário disponível no site do Provedor MC;

b) O *stakeholder* receberá uma mensagem de confirmação da submissão da exposição;

c) As exposições serão todas registadas e ser-lhes-á atribuída a respetiva tipologia de acordo com as regras estabelecidas internamente;

d) O Provedor utilizará todos os meios ao seu alcance para assegurar que as exposições serão sujeitas a uma análise rigorosa e resposta célere ao *stakeholder*;

e) No cumprimento das suas responsabilidades de análise das exposições, o Provedor poderá recorrer a equipas da MC para obter informação relevante que suportem a sua resposta;

f) O *stakeholder* pode, a qualquer momento, submeter um pedido de esclarecimento sobre a sua exposição, recorrendo ao formulário;

g) O *stakeholder* receberá sempre uma resposta à sua exposição, podendo esta ser do Provedor, da sua equipa de apoio ou de qualquer uma das equipas da MC.

PARTE 5 – EXCLUSÕES DO MANDATO DO PROVEDOR

5.1 – Assuntos excluídos

O Provedor não responderá a exposições que não se enquadrem no seu âmbito e propósito, como os que se seguem (lista não exaustiva):

a) Reclamações de Cliente que não estabeleceram contacto prévio com o Serviço a Cliente definido pela MC para o efeito. Estas exposições serão encaminhadas e tratadas pelas respetivas entidades nos canais já definidos;

b) Contactos relacionados com temas institucionais (ex.: candidaturas ou pedidos de doações) serão analisados pelos responsáveis definidos em cada empresa MC, cujos contactos ou canais estão disponíveis no site da MC;

c) Temas no âmbito da Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas e*Whistleblowing* serão tratados diretamente através dos canais disponíveis no site da MC (Canal de Denúncias - MC);

d) Temas de proteção de dados pessoais, serão tratados diretamente pelas respetivas entidades cujos contactos ou canais estão disponíveis no site da MC.

O Provedor não responderá a *stakeholders* que revelem manifesta má-fé, apresentem conteúdos inapropriados ou suscitem alegações anónimas cujo fundamento seja manifestamente insuficiente para análise.

O Provedor determinará se os pedidos recebidos se enquadram no seu mandato. A determinação se um pedido de informação, elogio, sugestão ou reclamação se enquadra no âmbito da sua função é validada exclusivamente por este. Ao efetuar essa determinação, o Provedor seguirá os presentes Termos de Referência.

PARTE 6 – CANAL DISPONIBILIZADO AOS *STAKEHOLDERS*

Para contactar o Provedor o *stakeholder* deverá utilizar o formulário, disponível no site do Provedor MC (https://mc.sonae.pt/provedor/).

PARTE 7 – CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

7.1 – Princípios Gerais

Todo e qualquer pedido efetuado ao Provedor será tratado como confidencial exceto nos casos em que seja exigido por lei ou previsto nos presentes Termos de Referência:

a) Todas as interações e correspondência entre o Provedor e os *stakeholders* que façam parte do procedimento de resolução não devem ser divulgadas para nenhum fim, exceto a consultores, ou aos seus representantes, que tenham concordado em cumprir este requisito de confidencialidade;

b) A documentação de suporte à exposição, ou qualquer suporte que contenha detalhes do pedido feito pelo *stakeholder*, deve permanecer confidencial e protegido de qualquer divulgação.

7.2 – Princípios de Proteção de Dados Pessoais

A MCretail, SGPS, S.A. é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais. Qualquer dado pessoal dos *stakeholders* envolvidos será recolhido, armazenado, processado, transmitido e/ou eliminado nos termos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e da legislação complementar sobre proteção de dados pessoais em vigor em países em que opera. O Provedor garante assim que está empenhado em garantir a transparência e segurança na sua relação diária com todos os intervenientes.

7.3 – Divulgação de informação

O Provedor pode divulgar informação sobre um pedido de informação, elogio, sugestão ou reclamação aos seus Colaboradores/Equipa de apoio, assessores ou consultores no âmbito do exercício das suas funções, desde que sujeitos às mesmas obrigações de confidencialidade do Provedor.

7.4 – Pedidos de Confidencialidade

Se qualquer pessoa fornecer informações confidenciais ou pessoais ao Provedor e solicitar que as mesmas não sejam divulgadas a qualquer outra pessoa, o Provedor não divulgará as informações, exceto com o consentimento da pessoa que forneceu as informações ou conforme exigido por lei ou por um regulador.

Com efeitos a 30/10/2025