



CANAL DE DENÚNCIAS

– Manual de Procedimentos –

Índice

INTRODUÇÃO.....	3
INFRAÇÕES	4
QUEM PODE APRESENTAR UMA DENÚNCIA.....	5
FORMA DE DENÚNCIA.....	5
a) Canal de Denúncias Interno	5
b) Canal de Denúncias Externo.....	6
TRAMITAÇÃO, TRATAMENTO E ANÁLISE DE DENÚNCIAS: COMPROMISSO E PROCEDIMENTOS	6
CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS.....	8
RECEÇÃO E TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO DE DENÚNCIAS: INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA.....	9
GARANTIA DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE DE BOA-FÉ	9
DIREITOS DO SUSPEITO DA INFRAÇÃO.....	10
PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE, SIGILO.....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS	12

INTRODUÇÃO

Para garantir a eficácia do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC), é essencial criar mecanismos adequados para a denúncia de irregularidades e a gestão de reclamações. Estes mecanismos devem assegurar canais seguros e confidenciais para o reporte de suspeitas, definição de procedimentos claros para a investigação das situações/ocorrências e garantir a proteção dos denunciantes contra qualquer forma de retaliação.

Este documento tem como objetivo descrever os canais de denúncia, os procedimentos de investigação e as medidas de proteção dos denunciantes, assumindo-se, assim, como um complemento ao PPRCIC.

O Canal de Denúncia permite a submissão de participações no âmbito da legislação em vigor.

Através deste Manual de Procedimentos, regulamenta-se o funcionamento deste canal, assegurando a sua conformidade com os requisitos do PPRCIC e com a legislação aplicável aos canais de denúncia. Além disso, este manual define o canal como um instrumento de monitorização das medidas de prevenção e transparência da **MOTORBUS S.A.**, garantindo segurança, confidencialidade, imparcialidade e rigor na análise e no processamento das denúncias recebidas.

INFRAÇÕES

Tipicamente, um canal de denúncia assume a obrigatoriedade de receber e dar seguimento a denúncias de atos ou omissões consideradas infrações, abrangendo áreas como contratação pública, prestação de serviços, aquisição de bens e produtos e participação em contextos de mercado financeiro. O seu propósito é criar condições que favoreçam a prevenção e a atuação reguladora, sempre que sejam identificadas situações que comprometam o equilíbrio e o funcionamento regular de uma organização.

Sendo um instrumento de autorregulação e autocontrolo, permitirá à **MOTORBUS** atuar sempre que sejam reportados factos devidamente fundamentados e relatados de boa-fé. Assim, será possível corrigir atuações ilícitas, prevenir futuras ocorrências e assegurar o cumprimento da legislação, regulamentos e procedimentos em vigor. De forma geral, este mecanismo reforça uma atuação alinhada com a prossecução do interesse comum.

O Canal de Denúncias constitui, assim, um meio seguro e confidencial através do qual qualquer pessoa singular, no âmbito da sua atividade profissional, pode denunciar infrações enquadráveis no artigo 2.º da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro.

Neste sentido, este documento estabelece um referencial de atuação alinhado com os normativos que regulam os Mecanismos Nacionais Anticorrupção (MENAC). Complementarmente, o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC) da **MOTORBUS** apresenta uma matriz de infrações categorizadas em diferentes níveis, com respetiva graduação de risco e medidas de mitigação. Além disso, o Código de Ética e de Conduta define as infrações prioritárias a serem reportadas através do Canal de Denúncias.

Quaisquer outras situações ou ocorrências não contempladas neste documento seguirão as orientações, mecanismos e procedimentos previstos na legislação geral, bem como as diretrizes estabelecidas pelos órgãos responsáveis pela regulação do ensino particular e cooperativo em Portugal.

QUEM PODE APRESENTAR UMA DENÚNCIA

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

- (i) os colaboradores da **MOTORBUS**;
- (ii) os prestadores de serviços, contratantes, subcontratantes e fornecedores, bem como quaisquer pessoas que atuem sob a sua supervisão e direção;
- (iii) os membros dos diferentes órgãos e estruturas previstos na orgânica da **MOTORBUS**;
- (iv) voluntários e estagiários, remunerados ou não remunerados.

FORMA DE DENÚNCIA

A denúncia deve ser o mais contextualizada e detalhada possível, respondendo às questões essenciais: o quê? quem? onde? quando? como?. Deve transmitir os factos de forma objetiva, incluindo, sempre que possível, documentos ou outras provas que os sustentem, de forma responsável, contribuindo para a promoção de uma cultura de ética, integridade, transparência e cumprimento.

A **MOTORBUS** disponibiliza os seguintes meios para a apresentação de denúncias:

a) **Canal de Denúncias Interno**

As denúncias internas, apresentadas pelos colaboradores, podem ser comunicadas verbalmente ou por escrito e referem-se a informações sobre atos corruptivos ou outras infrações cometidas na **MOTORBUS**. A tabela seguinte ilustra estas situações:

Tabela 1: Modos e procedimentos para o Canal de Denúncias Interno

Denúncia oral	Em reunião presencial (a pedido do denunciante)	A realizar mediante solicitação oral à Comissão de Ética e Compliance (+351 227 300 236) ou a expor mediante requerimento de reunião para o efeito
Denúncia escrita	Por correio	Remeter denúncia com indicação no exterior do sobrescrito "CONFIDENCIAL – NÃO ABRIR" para o seguinte endereço: MOTORBUS S.A. - A/C Comissão de Ética e Compliance R. Monte Além 70, 4410-268 Vila Nova de Gaia
	Através do site	Submeter denúncia através de https://www.motorbus.pt/canal-de-denuncia

b) Canal de Denúncias Externo

O canal de denúncia externo permite apresentar comunicações por escrito, por qualquer outro cidadão, exterior à condição de colaborador da **MOTORBUS**, sempre com a identificação do denunciante, não obstante a salvaguarda de sigilo na fase de tratamento e análise da denúncia.

Tabela 2: Modos e procedimentos para o Canal de Denúncias Externo

Denúncia escrita	Por correio	Remeter denúncia com indicação no exterior do sobrescrito "CONFIDENCIAL – NÃO ABRIR" para o seguinte endereço: MOTORBUS S.A. - A/C Comissão de Ética e Compliance R. Monte Além 70, 4410-268 Vila Nova de Gaia
	Através do site	Submeter denúncia através de https://www.motorbus.pt/canal-de-denuncia

TRAMITAÇÃO, TRATAMENTO E ANÁLISE DE DENÚNCIAS: COMPROMISSO E PROCEDIMENTOS

O processo de tramitação, tratamento e análise das denúncias de atos corruptivos e/ou infrações conexas decorre em diferentes etapas, organizadas da seguinte forma:

Tabela 3: Procedimentos para tratamento e análise de denúncias

Receção e Registo da Denúncia	- Todas as denúncias são registadas, atribuindo-se um código de referência para rastreamento e acompanhamento do caso; - O registo contempla: data da denúncia, canal utilizado, descrição sumária dos factos reportados, nível de prioridade atribuído.
Avaliação Inicial	- O Responsável pelo Cumprimento Normativo (RCN) procede a uma avaliação inicial, para determinar se a denúncia é relevante e se justifica uma investigação mais aprofundada; - Casos de denúncia considerada infundada ou fora do âmbito do plano deverão ser arquivados com a justificação devida.
Investigação Formal	Caso a avaliação inicial oriente para necessidade de investigação, a Comissão de Ética e Compliance com conhecimentos / relacionados com a situação / ocorrência, deve recolher informações adicionais, entrevistar pessoas envolvidas e analisar documentos pertinentes para apurar a veracidade dos factos.
Elaboração de Relatório de Conclusão	- No final da investigação, a Comissão de Ética e Compliance elabora um relatório pormenorizado com as conclusões e recomendações, especificando as ações a adotar; - O relatório será encaminhado ao Conselho de Administração para decisão sobre eventuais medidas disciplinares ou ações corretivas / criminais.
Feedback ao Denunciante	Deve ser fornecido <i>feedback</i> ao denunciante sobre o resultado da investigação, respeitando a confidencialidade das informações.

Para a implementação dos procedimentos neste processo, devem ser considerados os seguintes pontos:

1. A **MOTORBUS** notifica o denunciante, no prazo de sete dias, confirmando a receção da denúncia e informando, de forma clara e acessível, sobre os requisitos, as autoridades competentes, o procedimento e o encaminhamento a dar à denúncia.
2. Após a receção da denúncia, a **MOTORBUS** adota os atos internos necessários para verificar as alegações nela contidas e, se aplicável, para cessar a infração denunciada. Caso se justifique, pode também iniciar um inquérito criminal ou comunicar a infração às autoridades competentes, incluindo instituições, órgãos ou organismos nacionais e europeus.
3. A **MOTORBUS** regista todas as denúncias, atribuindo a cada uma um número de ordem sequencial e indicando a data de receção, de análise e de emissão do respetivo relatório. Cada denúncia é classificada como pendente ou encerrada.
4. Para cada denúncia recebida, a **MOTORBUS** elabora um relatório fundamentado, que deverá incluir uma decisão sobre a adoção de medidas corretivas ou, em alternativa, uma decisão de arquivamento, devidamente justificada.
5. A **MOTORBUS** comunicará ao denunciante as medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à sua denúncia, juntamente com a respetiva fundamentação, no prazo máximo de três meses a contar da data da receção da denúncia; ou, em casos de maior complexidade, no prazo máximo de seis meses.
6. O denunciante pode solicitar à **MOTORBUS** a comunicação do resultado da análise efetuada à denúncia, no prazo de quinze dias após a sua conclusão.
7. As denúncias e os respetivos relatórios serão arquivados em papel ou em suporte eletrónico não editável, garantindo a reprodução integral e inalterada da informação. A conservação será de cinco anos ou, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos disciplinares, judiciais ou administrativos relacionados com a denúncia.
8. Os dados pessoais incluídos na denúncia são destruídos de imediato caso se revelem inexatos ou irrelevantes. Se houver um procedimento disciplinar ou judicial, os dados serão conservados até à sua conclusão, num sistema de informação seguro e acessível apenas a utilizadores autorizados, pelo período estritamente necessário.

CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

1. A **MOTORBUS** estabeleceu procedimentos gerais de salvaguarda para todo o processo de receção, registo, tratamento, análise e decisão de denúncias, garantindo a exaustividade, integridade e conservação da denúncia. Assegura ainda a proteção contínua dos dados pessoais, bem como o sigilo e a confidencialidade da identidade dos denunciantes e de quaisquer terceiros mencionados.
2. As mesmas garantias aplicam-se às pessoas denunciadas como suspeitas da infração, nos termos legais e regulamentares aplicáveis, assegurando isenção e prioridade no tratamento, bem como impedindo o acesso não autorizado a dados ou informações pessoais.
3. A identidade do denunciante, bem como quaisquer informações que, direta ou indiretamente, permitam a sua identificação, são sigilosas e confidenciais, sendo o seu acesso restrito às pessoas responsáveis pela receção e tratamento das denúncias.
4. A obrigação de confidencialidade referida no ponto anterior aplica-se também a qualquer pessoa que, mesmo sem ser responsável ou competente para a receção e tratamento das denúncias, tenha tido acesso a essas informações.
5. A identidade do denunciante só pode ser divulgada em cumprimento de uma obrigação legal ou por decisão judicial.
6. Antes da divulgação dessas informações, o denunciante é notificado por escrito, com indicação dos motivos, salvo se essa comunicação comprometer investigações ou processos judiciais em curso.
7. A **MOTORBUS** adota todas as precauções necessárias para garantir a segurança dos dados e informações pessoais tratados ao longo do procedimento, em conformidade com a Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, e com a *Deliberação n.º 765/2009 da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), relativa ao tratamento de dados pessoais para comunicação interna de atos de gestão financeira irregular (Linhas de Ética)*, bem como com quaisquer deliberações futuras da CNPD sobre a matéria. As medidas de segurança aplicam-se tanto a ficheiros automatizados como a dados processados manualmente.
8. Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto), são garantidos aos titulares dos dados ligados às denúncias os direitos de acesso e retificação.
9. A **MOTORBUS** eliminará de imediato quaisquer dados ou informações pessoais que sejam manifestamente irrelevantes para o tratamento e análise da denúncia.
10. O disposto no ponto anterior não prejudica a obrigação de conservação de denúncias apresentadas verbalmente, quando registadas através de gravação em suporte duradouro e/ou recuperável.

RECEÇÃO E TRATAMENTO DA COMUNICAÇÃO DE DENÚNCIAS: INDEPENDÊNCIA E AUTONOMIA

A **MOTORBUS** compromete-se a garantir a independência e a autonomia no processo de receção, tratamento e análise de denúncias de infrações. Para isso, exclui do processo de análise qualquer atual ou potencial interveniente que possa ter um conflito de interesse. Isso inclui situações como envolvimento na alegada infração, relações familiares, interesses patrimoniais ou qualquer outro fator relacionado com a infração denunciada ou com o denunciante.

GARANTIA DE PROTEÇÃO DO DENUNCIANTE DE BOA-FÉ

De forma geral, assume-se que a proteção dos denunciantes de boa-fé é essencial para incentivar o reporte de irregularidades no funcionamento da **MOTORBUS** e garantir que não sofram retaliações. Para isso, são adotadas as seguintes medidas:

1. Confidencialidade das informações

- Todas as informações fornecidas pelo denunciante serão tratadas com o máximo de sigilo, sendo acessíveis apenas às pessoas diretamente envolvidas na investigação.
- O nome do denunciante e quaisquer dados que possam identificá-lo não serão divulgados sem o seu consentimento, salvo se exigido por lei.

2. Política de não retaliação

- A **MOTORBUS** compromete-se a impedir qualquer forma de retaliação contra denunciante, seja por parte de pares, superiores hierárquicos ou terceiros.
- Qualquer denúncia de retaliação será tratada com a máxima seriedade e poderá resultar em medidas disciplinares contra os responsáveis.

De forma mais específica, regista-se, ainda, o seguinte:

1. Beneficia da proteção legal o denunciante que aja de boa-fé e tenha um fundamento sério para acreditar que as informações denunciadas ou divulgadas publicamente são verdadeiras no momento da comunicação.

2. Caso o denunciante manifeste expressamente o desejo de manter sigilo sobre a sua identidade, esta ficará restrita aos membros do Conselho de Administração e ao responsável pela área. Durante a tramitação interna do processo de averiguações, será garantido que nenhum documento enviado ou facultado contenha elementos que permitam a sua identificação.
3. A **MOTORBUS** assume a responsabilidade direta pela proteção do denunciante contra qualquer forma de retaliação ou represália decorrente da denúncia. No entanto, esse dever de proteção não se aplica nos seguintes casos:
 - Se o denunciante tiver participado na infração denunciada;
 - Se for comprovado que a denúncia foi feita de má-fé ou com falsidade, sabendo conscientemente que não tinha fundamento;
4. As denúncias apresentadas ao abrigo deste regulamento e das disposições legais aplicáveis não podem, por si só, justificar a instauração de qualquer procedimento disciplinar, civil ou criminal contra o denunciante pela **MOTORBUS**, exceto quando for comprovado que a denúncia foi deliberada e conscientemente infundada.

DIREITOS DO SUSPEITO DA INFRAÇÃO

1. O suspeito da infração tem assegurados os seus direitos nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais (Lei 58/19, de 8 de agosto). A **MOTORBUS** é identificada como responsável pelo tratamento dos dados pessoais inerentes à denúncia, incluindo os factos denunciados e a finalidade do tratamento. O suspeito tem ainda o direito de aceder aos seus dados e de solicitar a sua retificação ou eliminação caso se revelem inexatos, incompletos ou suscetíveis de equívocos.
2. Em nenhuma circunstância ou por qualquer fundamentação, o suspeito da infração poderá obter da **MOTORBUS** informações sobre a identidade do denunciante.
3. O suspeito da infração tem, nos termos gerais da lei, o direito à defesa do seu bom nome e da sua privacidade. Em particular, pode apresentar queixa por crime de denúncia caluniosa ou difamação caso existam fundamentos para tal.

PRIVACIDADE, CONFIDENCIALIDADE, SIGILO

Para identificar os dados e informações sujeitos ao tratamento e à análise no âmbito das denúncias, incluem-se aqueles fornecidos durante a sua receção e a respetiva tramitação processual, nos termos do artigo 13.º do Regulamento Geral sobre Proteção de Dados (RGPD):

Tabela 4: Informação / dados no âmbito da privacidade, confidencialidade, sigilo na abordagem das denúncias

Responsável pelo tratamento	MOTORBUS S.A.
Encarregado da Proteção de Dados	MOTORBUS S.A. R. Monte Além 70 4410-268 Vila Nova de Gaia +351 227 300 236 Endereço eletrónico: motorbus@motorbus.pt
Dados recolhidos	Dados pessoais relativos aos titulares abaixo identificados: dados de identificação, contacto e outros relacionados com o conteúdo das denúncias.
Tipo de Titulares	Denunciantes, denunciados, terceiros que possam ser identificados nas denúncias.
Finalidade	Gestão e tramitação da denúncia de infrações submetidas através do Canal de Denúncia.
Fundamento	Cumprimento de obrigações legais
Prazo de Conservação dos Dados	As denúncias serão conservadas por um prazo mínimo de cinco anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos consequentes (sem prejuízo das regras de conservação arquivística dos tribunais judiciais e dos tribunais administrativos e fiscais).
Transmissão de Dados	Autoridades competentes para investigação das infrações, designadamente: Ministério Público, órgãos de polícia criminal, Banco de Portugal, autoridades administrativas independentes, institutos públicos, inspeções-gerais e entidades equiparadas, bem como outros serviços centrais da administração direta do Estado dotados de autonomia administrativa, autarquias locais e associações públicas. Instituições, órgãos ou organismos da União Europeia.
Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais	Nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, é garantido o direito de acesso, atualização, retificação, eliminação, portabilidade, limitação e apagamento dos dados pessoais, assim como o direito de apresentar reclamações perante a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD). O exercício destes direitos deverá ser realizado através do endereço de correio eletrónico – motorbus@motorbus.pt – ou através de correio a enviar para o endereço: MOTORBUS S.A. R. Monte Além 70 4410-268 Vila Nova de Gaia

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A **MOTORBUS** é responsável pela publicitação deste Manual de Procedimentos do Canal de Denúncia na sua página da internet, garantindo que contém todas as informações previstas no Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações.

Este manual será revisto a cada quatro anos ou sempre que ocorram alterações que o justifiquem, sendo a versão atualizada divulgada através dos meios de comunicação adequados.

Para quaisquer dúvidas, esclarecimentos ou pedidos de informação, deverá ser contactado o Responsável pelo Cumprimento do Normativo (RCN).

A implementação eficaz dos mecanismos de denúncia e gestão de reclamações reforça a confiança na integridade da **MOTORBUS** e promove uma cultura de transparência e responsabilidade. Nesse sentido, a **MOTORBUS** mantém o compromisso de assegurar a continuidade destes mecanismos, aprimorando continuamente os processos para tratar denúncias de forma justa e eficaz.

Canelas, 9 de abril de 2026

Documento aprovado em reunião do Conselho de Administração, em 13 de abril de 2026