



Documento: Regulamento do procedimento de reclamação ao abrigo da Lei sobre o Dever de Diligência na Cadeia de AbastecimentoPTG_VA Beschwerdekanal nach LkSG_deu-Stand050624

Página: 1 de 6

Responsável pelo processo: Responsável pelo sistema de denúncias | Versão n.º: 2 | Data: 12.12.2023

REGULAMENTO DO PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI ALEMÃ SOBRE O DEVER DE DILIGÊNCIA NA CADEIA DE ABASTECIMENTO

Assumimos a responsabilidade pelo cumprimento da lei e do direito, em especial dos direitos humanos internacionalmente reconhecidos e das normas ambientais, tanto no seio da nossa empresa como através de um sistema adequado de gestão de riscos dentro da nossa cadeia de abastecimento.

As violações da lei e do direito, nomeadamente no que respeita aos direitos humanos e às normas ambientais, podem ter consequências graves para a nossa empresa e para o nosso grupo empresarial (doravante designados conjuntamente por "a nossa empresa"), para os/as colaboradores(as), para os nossos parceiros comerciais e para outros intervenientes afetados. Por esse motivo, tais situações devem ser identificadas numa fase precoce, de modo a permitir a adoção de medidas adequadas e evitar potenciais danos.

Em conformidade com a Lei sobre o Dever de Diligência na Cadeia de Abastecimento (LkSG), implementámos todas as medidas necessárias para salvaguardar os direitos humanos e as normas ambientais e, simultaneamente, instituímos um procedimento de reclamação eficaz para monitorizar continuamente o seu cumprimento. Através deste procedimento, podem ser comunicadas preocupações relacionadas com violações de direitos humanos e ambientais.

1. O QUE PODE E DEVE SER COMUNICADO?

O procedimento de reclamação permite a qualquer pessoa comunicar riscos relacionados com direitos humanos e com o ambiente, bem como violações de deveres em matéria de direitos humanos ou ambientais, que resultem ou possam resultar da atividade económica da nossa empresa ou da sua cadeia de abastecimento.

Riscos em matéria de direitos humanos nos termos do artigo 2.º, n.º 2, pontos 1-12 da LkSG:

- Trabalho infantil e trabalho forçado
- Todas as formas de escravatura
- Desrespeito pelas normas de saúde e segurança no trabalho
- Desrespeito pela liberdade de associação
- Tratamento desigual de trabalhadores
- Não pagamento de uma remuneração adequada
- Provocação de alterações prejudiciais do solo, contaminação da água, poluição do ar, emissões sonoras nocivas ou consumo excessivo de água
- Despejos forçados ilegais ou privação ilegal de terras, florestas ou recursos hídricos
- Contratação ou utilização de forças de segurança privadas ou públicas que, por falta de formação ou controlo, violem a proibição da tortura, atentem contra a integridade física ou a vida, ou restrinjam a liberdade de associação e sindical

Riscos ambientais nos termos do artigo 2.º, n.º 3, pontos 1-8 da LkSG:

- Manuseamento de mercúrio (artigo 2.º, n.º 3, pontos 1-3 da LkSG)
- Manuseamento de poluentes orgânicos persistentes (artigo 2.º, n.º 3, pontos 4-5 da LkSG)
- Manuseamento de resíduos perigosos (artigo 2.º, n.º 3, pontos 6-8 da LkSG)

Solicita-se que sejam transmitidas apenas informações relevantes para a reclamação.

2. QUEM PODE DENUNCIAR?

Qualquer pessoa, incluindo colaboradores(as) da nossa empresa e terceiros, pode apresentar reclamações relativas a potenciais riscos ou violações de deveres nos termos da LkSG.

3. COMO PODE SER EFETUADA A DENÚNCIA?

As denúncias ou reclamações podem ser efetuadas 24 horas por dia, 7 dias por semana, de forma online ou telefonicamente, através do nosso sistema de denúncias. O sistema de denúncias está disponível:

- **Online, através do nosso site de denúncias: [Canal de denúncias PALM - Submeter denúncia](#)**
- **Por telefone, através dos seguintes números: +49 891 4379 841 (alemão) / +49 891 4379 814 (inglês) / +49 891 43770 285 (neerlandês)**

O site e as linhas telefónicas de denúncia são disponibilizados pelo prestador de serviços COMPLIANCE.ONE. Não existem custos adicionais.

Caso seja desejada uma reunião presencial ou a apresentação de uma denúncia por videoconferência, tal pode igualmente ser solicitado através do sistema de denúncias. O/A responsável pela reclamação entrará em contacto com a pessoa denunciante para agendar a reunião ou videoconferência.

Todas as denúncias efetuadas através do sistema de denúncias são tratadas de forma estritamente confidencial. O sistema permite diferentes modalidades de comunicação, nas quais o tratamento dos dados de identificação da pessoa denunciante ocorre da seguinte forma:

Denúncia anónima

No caso de uma denúncia anónima, não são recolhidos dados pessoais relativos à identidade da pessoa denunciante. Caso, por razões técnicas inevitáveis (por exemplo, endereço IP), sejam recolhidos determinados dados, estes não são armazenados de forma permanente e são eliminados imediatamente após a saída da página do sistema de denúncias.

Neste caso, a pessoa denunciante não pode ser contactada ativamente (por exemplo, para confirmação de receção ou esclarecimentos). No entanto, é possível a comunicação através da página da denúncia apresentada, desde que a pessoa denunciante guarde o URL ou o código QR dessa página.

Denúncia pseudónima

No caso de uma denúncia pseudónima, as informações relativas à identidade da pessoa denunciante são transmitidas exclusivamente ao prestador de serviços que disponibiliza o sistema de denúncias: a Compliance.One GmbH. Este prestador garante a confidencialidade da identidade da pessoa denunciante

também perante a nossa empresa. Através da Compliance.One, podemos comunicar com a pessoa denunciante, por exemplo, para confirmar a receção da denúncia, solicitar esclarecimentos adicionais ou fornecer feedback sobre as medidas adotadas. No entanto, não temos acesso à identidade nem aos dados de contacto da pessoa denunciante. A Compliance.One assegura uma pseudonimização eficaz dos dados pessoais da pessoa denunciante.

Denúncia transparente

No caso de uma denúncia transparente, o nosso serviço interno de reclamações recebe as informações de identidade fornecidas pela pessoa denunciante, incluindo os respetivos dados de contacto, podendo comunicar diretamente com a mesma.

4. QUEM TRATA AS RECLAMAÇÕES?

As denúncias e reclamações são tratadas pelos(as) responsáveis pelo procedimento de reclamação da nossa entidade competente.

Os responsáveis centrais pelo sistema de denúncias são o Sr. Martin Fähnle (Diretor Geral Administrativo da PALM Verpackung) e a Sra. Annelie Schön (Assistente da Direção), ambos sediados na sede central da PALM, em Aalen. Para cada língua estrangeira utilizada na PALM (francês, inglês, italiano e neerlandês), foram designados responsáveis adicionais nos respetivos países, de modo a garantir o tratamento das reclamações no idioma correspondente.

Os/As responsáveis pelo tratamento das reclamações atuam de forma imparcial, independente, tecnicamente qualificada e estão sujeitos(as) a dever de confidencialidade.

5. COMO DECORRE O PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO?

O tratamento de uma reclamação decorre, regra geral, da seguinte forma:

Confirmação de receção

A entidade competente confirma a receção da reclamação no prazo de sete dias (em consonância com o disposto na Lei de Proteção de Denunciantes (HinSchG)).

Verificação do âmbito material

Numa primeira fase, é avaliado se os factos descritos dizem respeito a riscos em matéria de direitos humanos ou ambientais nos termos da LkSG. Caso tal não se verifique, mas a denúncia se enquadre no âmbito material da HinSchG, a reclamação é encaminhada para o serviço interno competente ao abrigo dessa lei, que assumirá o respetivo tratamento.

Se uma comunicação se enquadrar simultaneamente no âmbito da LkSG e da HinSchG, os serviços competentes coordenam o tratamento da denúncia ou da reclamação, sendo aplicados os níveis de proteção mais elevados para a pessoa denunciante e as normas mais rigorosas.

Nestes casos, por exemplo, aplica-se o prazo de três meses para comunicação das medidas subsequentes previsto na HinSchG, enquanto que, para efeitos de documentação, se aplicam as regras mais rigorosas da LkSG.

Sempre que possível, a pessoa denunciante será informada sobre o regime legal ao abrigo do qual a sua denúncia está a ser tratada.

Caso a denúncia não se enquadre nem no âmbito da LkSG nem no da HinSchG, será rejeitada e a pessoa denunciante será informada, sempre que possível, do motivo da rejeição.

Verificação da plausibilidade

É igualmente verificado se existem informações suficientes para dar seguimento ao processo e se os factos comunicados são plausíveis. Caso contrário, a pessoa denunciante será contactada, sempre que possível, para fornecer informações complementares, ou serão procuradas outras formas de obter os dados em falta.

Se os factos comunicados não forem plausíveis, mesmo após esclarecimentos, ou se não existir suspeita suficiente de riscos ou violações relevantes nos termos da LkSG, ou ainda se o tratamento ulterior for juridicamente inadmissível, a reclamação será rejeitada e a pessoa denunciante será informada, sempre que possível, do motivo da rejeição.

Apuramento dos factos

No caso de denúncias aceites, são realizadas investigações internas para esclarecimento dos factos. Sempre que necessário, pode ser encarregado um terceiro independente para conduzir uma investigação externa ou um processo de mediação.

Sempre que possível, o caso é discutido com a pessoa denunciante, sendo igualmente analisadas as suas expetativas relativamente a eventuais medidas preventivas ou corretivas.

Medidas corretivas

Caso seja confirmada uma violação de deveres em matéria de direitos humanos ou ambientais, são adotadas medidas corretivas adequadas, nos termos do artigo 7.º da LkSG.

Com base nos resultados da investigação, são implementadas medidas corretivas apropriadas para responder de forma adequada a quaisquer violações ou riscos identificados. Estas podem incluir medidas relativas a pessoas concretas, a cessação de relações com parceiros comerciais ou a adaptação de processos internos.

Conclusão e informação

A pessoa denunciante é informada, sempre que possível e legalmente admissível, sobre a conclusão do procedimento e recebe um resumo sucinto dos resultados e/ou das medidas adotadas.

Avaliação da eficácia do procedimento

A eficácia do procedimento de reclamação é avaliada anualmente e sempre que se justifique. Para esse efeito, é tido em conta, em especial, o feedback das pessoas denunciantes, sendo introduzidos ajustamentos ao procedimento sempre que necessário.

6. DE QUE FORMA É PROTEGIDA A PESSOA DENUNCIANTE CONTRA REPRESÁLIAS?

A proteção das pessoas denunciantes contra qualquer forma de discriminação ou represália em resultado de uma denúncia ou reclamação constitui um elemento central do nosso procedimento.

Não são toleradas represálias contra pessoas que, de boa-fé, denunciem comportamentos incorretos efetivos ou suspeitos.

Qualquer pessoa denunciante que considere estar exposta a represálias pode contactar a entidade competente, sendo a respetiva reclamação analisada e tratada de acordo com o presente regulamento.

7. PRINCÍPIOS DE CONDUTA

Confidencialidade do procedimento de reclamação

Os/As responsáveis pelo procedimento tratam a identidade da pessoa denunciante e o conteúdo das denúncias de forma confidencial. A identidade não é divulgada a terceiros fora da entidade competente, salvo se tal for legalmente exigido.

Proteção contra represálias

São proibidas e não serão toleradas quaisquer formas de discriminação, intimidação, hostilidade ou outras represálias contra pessoas denunciantes ou outras pessoas que colaborem, de boa-fé, em investigações.

É igualmente proibida qualquer tentativa de obstrução de investigações, nomeadamente através da influência de testemunhas ou da ocultação ou manipulação de documentos ou outros meios de prova.

Independência e imparcialidade do procedimento de reclamação

A independência e imparcialidade dos(as) responsáveis pelo procedimento de reclamação são por nós asseguradas.

Procedimento justo

As investigações são conduzidas em conformidade com a legislação aplicável, incluindo a legislação em matéria de proteção de dados, bem como com as normas e diretrizes internas em vigor.

Apenas são utilizados métodos de investigação legais e consideradas informações juridicamente admissíveis.

Presunção de inocência

As investigações são realizadas de forma neutra e objetiva, respeitando o princípio da presunção de inocência. São analisados tanto os elementos incriminatórios como os que possam ilibar as pessoas visadas.

Salvaguarda do princípio da proporcionalidade

As medidas de investigação respeitam o princípio da proporcionalidade, devendo ser adequadas, necessárias e razoáveis para atingir o objetivo da investigação.

Direitos de participação adicionais

Sempre que, no âmbito de uma investigação, existam direitos de participação das estruturas representativas dos trabalhadores, estas serão devidamente envolvidas.

Proteção de dados

As investigações são realizadas em conformidade com a legislação aplicável em matéria de proteção de dados, incluindo as regras relativas ao armazenamento, eliminação e transferência internacional de dados.

8. Histórico de alterações

Data	Abreviatura	Alterações
01.01.2023	MF	Início da vigência
12.12.2023	MF	Atualização de acordo com o modelo Compliance.One