



Folheto informativo - Mecanismo de Denúncia na Zalando



O Mecanismo de Denúncia na Zalando	2
Introdução	2
Como comunicar uma preocupação	2
Capacidades técnicas e apresentação de relatórios	2
Quem pode utilizar	3
Quando denunciar	3
O que pode ser denunciado	3
Como pode ser feita uma denúncia	3
Denúncias anónimas	4
O que acontece depois de ser feita uma denúncia	4
Confidencialidade, anonimato e privacidade	4

O Mecanismo de Denúncia na Zalando

Introdução

Na Zalando¹, estamos firmemente empenhados em cumprir as leis aplicáveis, as normas éticas e os nossos regulamentos internos. Nos termos da Lei alemã relativa às obrigações de due diligence das empresas nas cadeias de abastecimento (comumente designada por Lei de Due Diligence na Cadeia de Abastecimento ou LKSG; em alemão:

“Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz”), a Zalando implementa, revê e atualiza continuamente procedimentos rigorosos de due diligence em matéria de direitos humanos e ambiente. Estas medidas estruturadas são sistematicamente concebidas para prevenir, mitigar ou minimizar o risco de violações dos direitos humanos e degradação ambiental nas nossas próprias operações e nas dos nossos fornecedores.

Um dos principais objetivos deste quadro jurídico é a manutenção de um mecanismo de resolução de reclamações eficaz e independente. A Zalando disponibiliza um canal de denúncias totalmente funcional e de fácil acesso, através do qual os membros da nossa rede de fornecedores podem comunicar, de forma segura e anónima, violações dos direitos humanos ou ambientais. Contamos que os nossos parceiros comerciais garantam que estes canais de denúncia sejam ativamente divulgados e estejam acessíveis a todos os seus colaboradores.

Esta brochura descreve como os parceiros comerciais podem cumprir essas expectativas. Além disso, apresenta uma descrição detalhada do funcionamento do nosso canal de denúncia, servindo como um guia prático para que os parceiros se informem e informem os seus colaboradores sobre os nossos processos.

Como comunicar uma preocupação

Capacidades técnicas e apresentação de relatórios

O nosso canal de reclamações está acessível a nível mundial em mais de 150 países, através de um browser da Web e de linhas telefónicas dedicadas. A ferramenta suporta várias interfaces e pode incluir 45 opções de idioma, com funcionalidades integradas de idioma e tradução.

O sistema garante duas proteções:

- Os trabalhadores podem comunicar diretamente e de forma segura com a nossa equipa de conformidade para partilhar provas e verificar o estado do seu processo
- Se um trabalhador quiser manter o seu nome em segredo, o sistema protege totalmente a sua identidade, permitindo que os repórteres permaneçam anónimos.



Versão Web em zalando-grievance.com



Os números de telefone dos países em que o serviço está disponível podem ser consultados na página inicial do serviço de denúncia.

¹ ZALANDO SE e todas as suas subsidiárias, doravante comumente referidas como Zalando. O mecanismo de denúncia fornecido pela ABOUT YOU pode ser acedido em <https://corporate.aboutyou.de/en/footer/compliance/whistleblowing>

Quem pode utilizar

O canal de denúncia está aberto a qualquer pessoa que, atualmente, trabalhe para, tenha um contrato com ou seja diretamente afetada por empresas que façam parte da cadeia de abastecimento direta ou indireta da Zalando. Permite que as pessoas denunciem violações dos direitos humanos ou infrações ambientais resultantes das atividades económicas da Zalando ou dos seus fornecedores.

Embora a ferramenta possa ser utilizada por todos, recomendamos vivamente que as pessoas recorram primeiro aos recursos disponíveis localmente no local de trabalho, tais como chefes de equipa de confiança, representantes dos trabalhadores, o provedor local ou o departamento de recursos humanos da unidade, para resolver questões específicas do local. No entanto, se um repórter não se sentir seguro ao fazê-lo, ou se desejar manter o anonimato, é encorajado a utilizar o nosso canal de denúncias.

A Zalando trata cada denúncia de forma confidencial e não aceitará nenhuma discriminação nem retaliação contra indivíduos que, num espírito de boa-fé, sinalizem as suas preocupações.

Quando denunciar

Esperamos que os denunciantes apresentem uma denúncia assim que considerarem que ocorreu uma infração. Idealmente, as denúncias devem ser feitas antes de uma situação se agravar ou numa fase em que a violação ainda possa ser atenuada ou evitada. A denúncia rápida também permitirá à Zalando responder à violação de forma mais eficaz.

O que pode ser denunciado

Encorajamos qualquer um que tenha sido vítima de ou que tenha testemunhado qualquer forma das violações a seguir. Os denunciantes são encorajados a fornecer todos os factos sobre o seu caso que lhes sejam conhecidos no momento da denúncia.

- Violações dos direitos humanos e dos direitos laborais
- Desigualdade de tratamento
- Incumprimento dos contratos de trabalho, da remuneração ou do horário de trabalho
- Desrespeito pela saúde e pela segurança no trabalho
- Exploração do trabalho infantil ou incumprimento da obrigação de proteger os jovens trabalhadores
- Trabalho forçado ou exploração de trabalhadores migrantes
- Abastecimento ou manuseamento ilegal de minerais e metais de zonas de conflito
- Desrespeito pela liberdade de associação e pelos direitos de negociação coletiva
- Violações dos direitos humanos relacionadas com danos ambientais
- Atos de corrupção e infrações relacionadas com a luta contra a criminalidade financeira

Como pode ser feita uma denúncia

Linha telefónica

Em regiões onde a conectividade da Internet é fraca, estará disponível um número de telefone específico do país. Os denunciantes podem ligar para a linha telefónica a qualquer altura do dia. Ao ligar para a linha telefónica, os relatos verbais serão gravados de forma segura e transcritos para texto, para depois serem enviados para a ferramenta de comunicação da Zalando.

Navegador

Os denunciantes podem aceder ao canal de denúncias em zalando-grievance.com, quer introduzindo o endereço web diretamente no seu navegador, quer digitalizando o código QR presente nos nossos materiais informativos. Assim que acedem à plataforma, um guia passo a passo orienta-os ao longo do processo de comunicação. Será atribuído ao denunciante um número de processo único, com o qual poderá criar uma palavra-passe para aceder à sua caixa de entrada protegida. Isto cria uma área de início de sessão segura para comunicação direta com a equipa de conformidade. Mesmo que um repórter opte por permanecer anónimo, a equipa de conformidade pode utilizar este canal para analisar provas adicionais, esclarecer questões em aberto e enviar atualizações sobre o relatório.

Denúncias anónimas

Para assegurares o teu anonimato, deves fazer o seguinte:

- Se possível, não faças a denúncia a partir de um dispositivo fornecido pelo teu empregador.
- Ao utilizares a versão web, acede diretamente ao sistema utilizando o código QR fornecido, ou copiando ou digitando o endereço URL num navegador de Internet em vez de clicares num link.
- Não submetas os teus dados pessoais

A Zalando trata cada denúncia de forma confidencial e não aceitará nenhuma discriminação nem retaliação contra indivíduos que, num espírito de boa-fé, sinalizem preocupações no âmbito da conformidade. A retaliação é, em si mesma, uma violação das nossas normas éticas e será investigada em conformidade.

O que acontece depois de ser feita uma denúncia

Para que as denúncias sejam tratadas de acordo com as Diretrizes de Investigação Interna da Zalando, a receção de todas as denúncias está a cargo da Equipa de Conformidade e Ética Empresarial, que é responsável pela conformidade em todo o grupo Zalando. Todas as pessoas que fizerem uma denúncia receberão a confirmação da receção da respetiva denúncia no prazo de sete (7) dias úteis. Todas as queixas válidas serão investigadas e serão tomadas as medidas adequadas para resolver a infração. As pessoas que fizerem uma denúncia receberão atualizações do processo no prazo de três meses após a receção da denúncia.

Confidencialidade, anonimato e privacidade

A pessoa que denuncia uma queixa pode escolher fazê-lo de forma anónima. Todas as informações registadas no nosso canal de denúncias e na nossa ferramenta de gestão de casos são tratadas pela nossa equipa de Conformidade Corporativa, que opera de acordo com o princípio da confidencialidade. Os dados são partilhados exclusivamente com base no princípio estrito da «necessidade de saber», quando tal for necessário para a investigação ou exigido por lei.

Caso seja necessário partilhar um caso com entidades externas, o autor da denúncia será informado, e serão aplicados os mesmos princípios de confidencialidade. As transferências externas podem ocorrer nos seguintes cenários:

- Recorrer a uma entidade externa para apoiar a equipa de Conformidade Corporativa na investigação de factos (por exemplo, quando for necessário recorrer a conhecimentos jurídicos especializados ou a conhecimentos locais).

- Encaminhar o caso para um órgão de investigação público ou para uma autoridade reguladora, sempre que os factos comunicados indiquem a necessidade jurídica de remeter o assunto às autoridades competentes.
- Transferir para outra empresa, caso os eventos comunicados sejam da responsabilidade de uma entidade empresarial diferente da Zalando.

Para mais informações sobre privacidade e proteção de dados, consulta a Política de Privacidade em zalando-grievance.com.