

COMO FUNCIONA

# HEMLINE

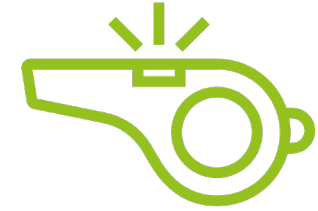
O SISTEMA DE DENÚNCIAS DA HELM AG



HELM Global Compliance

Versão 1.0, Outubro de 2023

# HELMLINE – COMO FUNCIONA



**Por que razão é importante poder comunicar uma conduta inadequada?**

Existem muitas razões pelas quais uma pessoa pode querer apresentar uma denúncia à nossa empresa. Pode ser porque testemunhou violações da lei ou comportamentos pouco éticos e pretende minimizar os danos potenciais ou reais para a nossa empresa através de uma denúncia. Ou porque é alvo e vítima de uma conduta inadequada, como discriminação ou assédio moral. Seja qual for o motivo: queremos ter a certeza de que é ouvido sem ter receio de represálias.

Qualquer pessoa que, de forma corajosa e responsável, chame a atenção para comportamentos inadequados ou ilegais ajuda-nos muito. Porque se aplica sempre o seguinte: só quando tomamos conhecimento dos problemas é que podemos tomar medidas para os resolver. Desta forma, podemos protegê-lo a si, à HELM e as pessoas em geral.

Para o efeito, existe a HELMLINE. É possível que ainda não tenha ouvido falar desta linha ou que ainda não saiba como apresentar uma denúncia. Por este motivo, explicamos aqui como funciona a HELMLINE e ao que tem de prestar atenção quando pretender utilizá-la.

# HELMLINE – COMO FUNCIONA



## O que é exatamente a HELMLINE?

A HELMLINE é um sistema de denúncias, também conhecido como Linha direta de Compliance ou Sistema de comunicação de irregularidades. É uma plataforma de comunicação especialmente concebida para o efeito e proporciona-lhe uma forma segura de comunicar problemas reais ou potenciais, violações regulamentares ou comportamentos pouco éticos relacionados com a nossa empresa.

Ao fazê-lo, não terá de recear qualquer retaliação, e o mesmo se aplica se indicar o seu nome. Todas as denúncias são tratadas confidencialmente, ou seja, apenas um grupo limitado de pessoas envolvidas na investigação conhece a identidade do autor da denúncia.

A HELM prefere que as denúncias sejam apresentadas identificadas com o nome, para que as questões possam ser tratadas mais facilmente. No entanto, se pretender, as denúncias também podem ser enviadas anonimamente.

O ambiente de TI da HELMLINE está especialmente protegido para garantir a confidencialidade. Os/As colaboradores(as) de todo o mundo e ainda os elementos externos que pretenderem comunicar uma violação ou uma suspeita podem aceder ao sistema de diferentes formas e fazer aí a denúncia: por exemplo, através da Internet ou através de uma chamada telefónica gratuita no seu idioma.

# O QUE SE ENTENDE POR DENÚNCIA ANÓNIMA?

Embora o princípio da confidencialidade se aplique a todas as denúncias sem exceção, a identidade do autor da denúncia também permanece desconhecida no caso de denúncias anónimas. Por conseguinte, também é possível comunicar uma conduta inadequada sem ter de revelar o seu nome ou informações pessoais às pessoas que recebem e tratam a denúncia. Além disso, não é possível associar, de forma alguma, o conteúdo de uma denúncia anónima à identidade do autor da denúncia.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Quais são os canais de comunicação e as opções de contacto? (1/3)

Pode aceder à HELMLINE através do endereço [www.helmline.com](http://www.helmline.com) .

A página inicial conduz diretamente à seleção do idioma e ao formulário de entrada. As denúncias são diretamente encaminhadas para o sistema de processamento Convercent. O autor da denúncia pode manter o anonimato, se assim o desejar. Como parte do processo de entrada, a pessoa recebe um número de caso único, com o qual pode, mais tarde, consultar mensagens sobre o estado do processamento no sistema. Se surgirem questões quando o HELM estiver a processar o caso, estas podem ser transmitidas ao autor da denúncia através do sistema.

Em alternativa, pode contactar a HELMLINE através do número de telefone específico do país. Também é possível fazer denúncias anónimas desta forma. As chamadas são gratuitas. São atendidas por pessoal qualificado com a assistência de um intérprete. A pessoa responsável pelo processamento insere a denúncia no sistema. Neste caso, a pessoa que telefona também recebe um código e, se necessário, pode utilizá-lo para saber qual é o estado do tratamento através do telefone.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Quais são os canais de comunicação e as opções de contacto? (2/3)

Para além da HELMLINE, os colaboradores têm ainda à sua disposição uma série de possíveis contactos internos:

- O superior hierárquico direto
- Qualquer outro gestor

Na HELM qualquer gestor é pessoalmente responsável por criar um ambiente que permita abordar questões, preocupações e inseguranças a qualquer momento e de forma aberta.

- O departamento de recursos humanos e pessoas de confiança
- A auditoria interna
- Corporate Compliance

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Quais são os canais de comunicação e as opções de contacto? (3/3)

Todos os/as colaboradores(as) podem contactar a Corporate Compliance a qualquer momento com questões e denúncias sobre eventuais violações.

A melhor forma de nos contactar é através do seguinte endereço de e-mail: [compliance@helmag.com](mailto:compliance@helmag.com) ou, durante o horário de expediente, através do seguinte número de telefone: +49 40 2375 1111

As denúncias podem ser apresentadas a estes contactos por correio eletrónico, carta, telefone ou pessoalmente. A pessoa que recebe a denúncia também introduz o caso na HELMLINE como uma denúncia “by proxy” (ou seja, denúncia do representante).



# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Quem pode apresentar uma reclamação?

Em princípio, todas as pessoas podem utilizar a HELMLINE para comunicar quaisquer violações de leis ou regulamentos ou outras condutas inadequadas, desde que as violações estejam direta ou indiretamente relacionadas com as atividades comerciais da HELM. O mesmo se aplica, por exemplo, se as denúncias disserem respeito a joint ventures, participações ou fornecedores. Além disso, não tem de ter sido a própria pessoa a fazer a denúncia à HELMLINE a afetada.





# HELMLINE – COMO FUNCIONA

Quando é que se deve ou não utilizar a HELMLINE?

A HELMLINE deve ser utilizada para:

	Violações	
Situações concretas conhecidas	<ul style="list-style-type: none"><li>– das leis e regulamentos aplicáveis</li><li>– das normas internacionais presentes no HCOC,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– pela HELM enquanto empresa</li></ul>
Suspeitas potenciais/efetivas	<ul style="list-style-type: none"><li>– sob a forma de incumprimento das obrigações em matéria de direitos humanos e do ambiente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– por colaboradores da HELM</li><li>– por fornecedores diretos ou indiretos da HELM</li></ul>
Situações inconclusivas ou comunicadas ou implícitas por terceiros	<ul style="list-style-type: none"><li>– dos regulamentos e especificações internos da HELM</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– por parceiros com os quais a HELM possui outra relação comercial</li></ul>

# HELMLINE – COMO FUNCIONA

## Quando é que se deve ou não utilizar a HELMLINE?

### A HELMLINE não deve ser utilizada para:

1. A HELMLINE não foi concebida para pedidos de ajuda respeitantes a todos os tipos de eventos imediatos, especialmente emergências médicas. Nestes casos, avise imediatamente os serviços de socorro ou de emergência competentes através do número de emergência local.
2. Especialmente através de meios online, é possível que a sua denúncia só seja processada horas mais tarde.
3. Comunicação de eventos internos da HELM, como acidentes de trabalho. Utilize os canais de comunicação previstos para o efeito.
4. Violações nas quais a HELM, os seus colaboradores e os seus fornecedores estejam envolvidos
5. Ofensas diretas contra a HELM por situações externas, como um assalto. Neste caso, informe imediatamente a polícia.

### Os seguintes casos também não devem ser comunicados através da HELMLINE:

Um colega cometeu um erro de boa-fé no qual reparou. Chame-lhe diretamente a atenção para o sucedido, para que o erro possa ser corrigido. Neste caso, uma denúncia seria uma medida demasiado drástica.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA



## Qual é o aspeto ideal de uma denúncia?

Ao utilizar a HELMLINE, é possível preencher vários campos relacionados com a sua denúncia. Existe espaço suficiente para a descrição do caso. Se decidir comunicá-la por telefone, a pessoa que recebe a chamada solicitará informações importantes. Entre elas:

- A descrição dos factos, tão concreta e cronológica quanto possível
- Quem? O quê? Como? Quando? Onde?
- Quem é afetado?
- Quem é responsável?
- Que consequências/que danos ocorreram?
- Provas, por exemplo, fotografias, e-mails, documentos, nomes de testemunhas

A reclamação não tem de ser fundamentada.

Isto é importante: por vezes, podem surgir dúvidas durante o processamento da denúncia. Os responsáveis contactá-lo-ão indiretamente através do sistema de denúncias. Verifique regularmente, mas especialmente no início, se recebeu alguma questão. Isso ajuda-nos muito.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## O que acontece depois da denúncia? (1/2)



Um pequeno grupo de possíveis responsáveis pelo processamento tem acesso ao sistema. Trata-se de gestores dos departamentos que podem ser afetados e têm formação específica para lidar com relatórios de Compliance. Cada denúncia recebida é encaminhada para os responsáveis correspondentes. Em seguida, estes responsáveis tentam obter mais informações a fim de avaliar o caso e obter uma perspectiva tão objetiva quanto possível. Se os responsáveis identificarem um caso grave, reúne-se o chamado Comitê de Compliance. Neste comitê, estão presentes os departamentos de Compliance, RH, Gestão de Qualidade e Auditoria Interna. Tanto os responsáveis como o Comitê de Compliance não agem a próprio critério. Existem regras claras para o tratamento de uma potencial violação de Compliance comunicada.

Como proceder após uma denúncia é sempre uma situação delicada. A fim de proteger os direitos do autor da denúncia e da pessoa denunciada, o inquérito tem de ser realizado com grande discricção e prudência. A confidencialidade absoluta é particularmente importante para não estigmatizar ou expor uma pessoa a julgamentos antecipados. Por esta razão, os responsáveis pelo inquérito também têm de criar uma perspectiva tão exata e imparcial quanto possível da situação antes de abordarem alguém sobre uma conduta inadequada que ainda não tenha sido provada. Afinal, a presunção da inocência aplica-se até que seja provada uma violação.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## O que acontece depois da denúncia? (2/2)

Uma suspeita também pode, no entanto, ser fundamentada ou confirmada. Neste caso, as consequências negativas da conduta inadequada têm de ser eliminadas da melhor forma possível. Neste contexto, também pode haver consequências para as pessoas que se comportaram de forma incorreta. Consoante a natureza da violação, as consequências podem incluir, por exemplo, a obrigação de participar numa formação adequada, consequências no âmbito do direito do pessoal ou um pedido de indemnização.

Como tem vindo a ser demonstrado, a maioria das violações de Compliance ocorre porque as pessoas em causa não tinham conhecimento das regras relevantes. Para evitar, na medida do possível, estas violações não intencionais, o Departamento de Compliance fornece formação regular a todos os/as colaboradores(as). Porque só quem conhece exatamente as regras e os requisitos tem a segurança necessária para evitar erros.



# HEMLINE – COMO FUNCIONA

De que forma está protegido contra retaliações?

## 1. *O nosso compromisso claro*

A HELM não tolera qualquer discriminação, tratamento desigual, intimidação ou outros efeitos negativos para a pessoa que fornece as informações. Se a empresa tomar conhecimento de tais atos na sua esfera de ação, tomará as medidas adequadas.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

De que forma está protegido contra retaliações?

## 2. *Confidencialidade*

Uma das principais razões para a criação de um sistema de denúncias é a proteção dos autores de denúncias e das pessoas denunciadas. Numa primeira fase, aplica-se a presunção da inocência à pessoa denunciada. Além disso, a divulgação pública de certos factos pode também afetar negativamente a empresa. Por conseguinte, todas as informações relevantes relacionadas com o tratamento das denúncias devem ser tratadas de forma estritamente confidencial.

As pessoas designadas para o tratamento dos casos assinam um acordo de confidencialidade e recebem regularmente formação sobre as suas respetivas funções. Por norma, isto acontece quando assumem a tarefa e, posteriormente, uma vez por ano.

O tratamento confidencial da reclamação recebida é assegurado ao longo de todo o processo de tratamento. Os responsáveis pelo tratamento divulgam as informações pertinentes, primeiramente, exclusivamente para efeitos do inquérito necessário ou do relatório necessário e, em segundo lugar, apenas na medida do necessário. Estas informações também apenas são divulgadas aos departamentos envolvidos na HELM ou a autoridades e instituições externas se existir uma obrigação legal correspondente.

# HEMLINE – COMO FUNCIONA

De que forma está protegido contra retaliações?

## 3. *Proteção de dados*

O procedimento de denúncia cumpre os requisitos do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD). Apenas as pessoas que tratam da denúncia têm acesso e, no final do procedimento, os dados das pessoas em causa (como o nome ou o endereço de correio eletrónico) são eliminados ou ocultados em conformidade com o RGPD. As pessoas em causa têm direito à informação nos termos do artigo 15.º do RGPD.



# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Que direitos tem a pessoa acusada de uma violação?

Qualquer pessoa afetada por um inquérito de Compliance deve ter a oportunidade de comentar o caso de forma razoavelmente pormenorizada, o mais rapidamente possível. O Responsável Global de Compliance é responsável pela realização da audição. O Responsável Global de Compliance assegurará a elaboração de uma ata escrita da audição, que será assinada pelas partes.

A proteção contra retaliação aplica-se igualmente às pessoas que cometeram uma violação. Neste caso, serão implementadas medidas de acompanhamento adequadas por parte da empresa, mas não existirá retaliação pessoal para além disso.



# HEMLINE – COMO FUNCIONA

## Quanto tempo é necessário para o tratamento de uma denúncia?

Dependendo dos factos do caso, o tratamento de uma denúncia pode demorar um período variável. No entanto, a Lei de proteção do autor da denúncia e a Lei da cadeia de fornecimento regulam algumas condições gerais. Por exemplo, o prazo para a confirmação da receção ao autor da denúncia está definido para 7 dias. O autor da denúncia tem de receber a resposta final no prazo de 3 meses.

Conforme descrito acima, o autor da denúncia pode obter informações sobre o estado atual do tratamento a qualquer momento, mesmo no caso de denúncias anónimas.



# HELMLINE – COMO FUNCIONA

## Qual é o custo da utilização da HELMLINE?

A HELMLINE está disponível para todos os autores de denúncias de forma gratuita, ou seja, a HELM não cobra quaisquer taxas. No entanto, a HELM não reembolsa custos como os de utilização da Internet que possam surgir quando é apresentada uma denúncia através da HELMLINE.