

# Regulamento interno sob a lei alemã referente à devida diligência corporativa em cadeias de suprimentos



Ear4U

O mecanismo para queixas coletivas da  
German Coffee Association  
Versão resumida 1.0

1 de janeiro de 2023

## Índice

<b>1 Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Sequência do procedimento de denúncia .....</b>	<b>2</b>
2.1 Recebimento da denúncia .....	3
2.1.1 Canais de denúncia .....	3
2.1.2 Confirmação do recebimento da denúncia .....	3
2.1.3 Oferta de diálogo.....	3
2.1.4 Fornecimento de informações adicionais .....	3
2.2 Análise formal.....	4
2.3 As empresas participantes conferem se o caso envolve suas cadeias de suprimentos.....	4
2.4 Análise factual e transferência do caso .....	4
2.5 Processamento/correção do caso pelas empresas envolvidas.....	5
<b>3 Proteção do declarante.....</b>	<b>5</b>
<b>4 Proteção de dados.....</b>	<b>6</b>



## 1 Introdução

Ear4U é um mecanismo de queixas para a cadeia de suprimentos do café. O Ear4U pode ser usado para denunciar riscos nas áreas de direitos humanos e proteção ambiental. Para isso, diversas empresas (CAFEA GmbH, J.J. Darboven GmbH & Co. KG, HACOFCO mbH, Melitta Group Management GmbH & Co. KG, Tchibo GmbH, Gebr. Westhoff GmbH & Co. KG) uniram forças ao abrigo da German Coffee Association.

O Ear4U é um mecanismo de queixas que funciona sob a lei alemã referente à devida diligência corporativa em cadeias de suprimentos (ou "*Law on Corporate Due Diligence in Supply Chains*", LkSG). O mecanismo de queixas tem como objetivo permitir que as pessoas "*denunciem riscos relacionados ao meio ambiente e a direitos humanos, bem como violações de obrigações relacionadas ao meio ambiente e a direitos humanos que tenham surgido como resultado das ações econômicas de uma empresa*". Ele é aberto a informações que digam respeito às áreas de negócios das empresas participantes, bem como às áreas de negócios dos fornecedores diretos e indiretos delas. O objetivo do mecanismo de queixas é dar aos envolvidos a oportunidade de defender os próprios direitos em um procedimento de denúncia acessível, justo e confidencial. Mais especificamente, podem ser enviadas denúncias sobre os seguintes tópicos:

- Trabalho infantil
- Trabalho forçado e escravidão
- Falta de saúde e segurança ocupacional/riscos à saúde ligados ao trabalho
- Violação de direitos de liberdade (como liberdade de associação e direito a negociações coletivas)
- Tratamento desigual no local de trabalho
- Salários inadequados
- Poluição ambiental
- Violação de direitos à terra
- Violação de direitos humanos por forças de segurança no ambiente de trabalho

O mecanismo de queixas é operado pela prestadora de serviços externa Global Risk Assessment Services GmbH (GRAS):

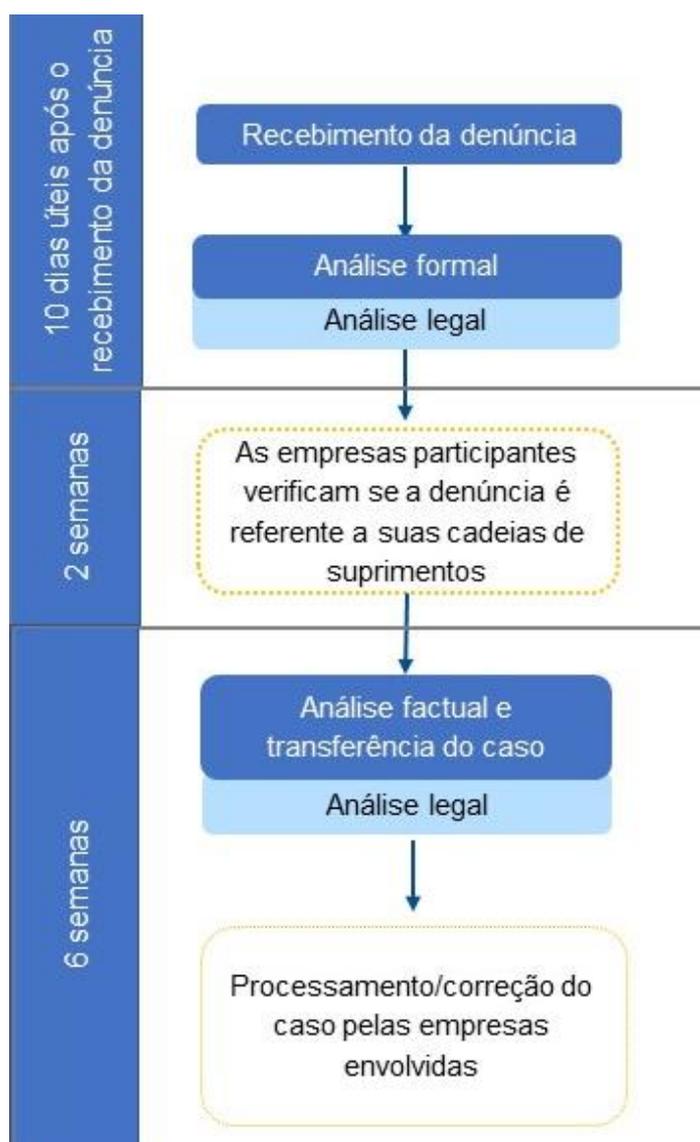
GRAS Global Risk Assessment Services  
Ear4U  
Hohenzollernring 72  
50672 Köln  
Ear4u@gras-system.org  
+49 221 50802030

A prestadora de serviços atua de forma independente e autônoma. Ela é imparcial e não está sujeita a instruções por parte das empresas quanto ao tratamento concreto do conteúdo das denúncias. A prestadora de serviços tem deveres de confidencialidade. Mediante solicitação, a prestadora de serviços deve manter ao máximo a confidencialidade quanto à identidade da pessoa que está fornecendo as informações.

Este regulamento interno fornece informações sobre como denúncias enviadas por pessoas e/ou partes intervenientes afetadas são processadas. Este documento é uma versão resumida do regulamento interno detalhado. A versão completa do está disponível em inglês e/ou alemão, mediante solicitação à GRAS.

## 2 Sequência do procedimento de denúncia

O procedimento de denúncia é composto por cinco etapas: 1. recebimento da denúncia; 2. análise formal da denúncia; 3. verificação do envolvimento da cadeia de suprimentos pelas empresas; 4. análise factual e transferência do caso às empresas; e 5. processamento do caso pelas empresas envolvidas.



## **2.1 Recebimento da denúncia**

### **2.1.1 Canais de denúncia**

As denúncias podem ser feitas por um dos seguintes canais:

- Formulário on-line (texto)
- Aplicativo para celular (mensagem de texto e mensagem de voz)
- Telefone (em países selecionados)

O declarante tem a opção de enviar denúncias anonimamente e solicitar comunicação anônima. O sistema oferece ao declarante a opção de fornecer um endereço de e-mail para receber notificações de comunicações adicionais. Este endereço de e-mail permanecerá anônimo para todos os envolvidos em todos os momentos.

O autor da denúncia deve, em primeiro lugar, especificar o país em que ocorreu o incidente e de seguida, tem a opção de enviar uma descrição do caso. Se existirem provas que fomentem o caso (como documentos, fotos etc.), o declarante pode carregá-las ao usar o formulário on-line e o aplicativo para celular.

O uso do mecanismo de queixas é voluntário e gratuito, e costuma estar disponível 24h.

### **2.1.2 Confirmação do recebimento da denúncia**

Segundo a LkSG, o recebimento da denúncia é confirmado por uma notificação automática. A notificação também declara que a denúncia passará por uma análise formal inicial, o que pode levar até dez dias úteis. Caso a análise demore mais tempo, o declarante receberá informações sobre o prazo esperado até que o resultado da análise esteja disponível. O declarante será informado de que a identidade do mesmo poderá ser divulgada à empresa em caso de uso indevido intencional do mecanismo de queixas.

### **2.1.3 Oferta de diálogo**

A confirmação do recebimento contém uma oferta formal de diálogo com o declarante relativamente ao caso. A prestadora também pergunta ao declarante se o/a mesmo/a gostaria de nomear um representante para o diálogo. O mediador pode ser um representante de uma organização não governamental ou um terceiro independente. Caso o declarante opte por não estabelecer o diálogo ou nomear um representante, a prestadora de serviços deve garantir que isso não cause desvantagens ao declarante nas etapas seguintes.

### **2.1.4 Fornecimento de informações adicionais**

Depois que o declarante concordar com o diálogo, um questionário será enviado, caso seja necessário, coletar mais informações sobre o caso. Essas informações têm como objetivo facilitar a avaliação do caso. Responder ao questionário é algo voluntário e opcional. Não é necessário responder ao questionário para que o caso continue sendo processado. O questionário inclui as seguintes perguntas:

- Qual o nome da empresa a que a denúncia se refere?
- Em que país ocorreu o incidente?
- Onde exatamente ocorreu o incidente? (p. ex., empresa, cidade, região)

- Você já fez alguma denúncia sobre o caso previamente? Se sim, quando?

Pedimos ao declarante que envie suas respostas dentro do prazo de cinco dias após receber o questionário. No entanto, respostas enviadas após esse período também serão aceitas para processamento da denúncia.

## 2.2 Análise formal

O objetivo da análise formal é avaliar a admissibilidade da denúncia. Para isso, as seguintes perguntas devem servir como guia:

- A denúncia se refere a uma violação-padrão segundo a LkSG?
- A denúncia menciona empresas que participam do mecanismo de queixas Ear4U (Capítulo 1)?
- Há algum indício de que uma das empresas participantes possa ser afetada?
- Alguma denúncia idêntica ou similar já foi feita pela mesma pessoa?
- A denúncia está ligada ao setor do café?

Se a resposta de alguma dessas perguntas for NÃO, a denúncia não é admissível.

Dentro de dez dias úteis após o recebimento da denúncia, a prestadora de serviços entrará em contato com o declarante e o informará quanto à admissibilidade da mesma. Caso uma denúncia não seja admissível, a resposta explicará os motivos para essa decisão.

Caso uma denúncia seja admissível, o declarante receberá uma mensagem dizendo que a denúncia será analisada e o prazo previsto para essa análise.

## 2.3 As empresas participantes conferem se o caso envolve suas cadeias de suprimentos

As empresas participantes conferem se o caso denunciado envolve as mesmas ou um de seus fornecedores diretos ou indiretos. As empresas também podem classificar os casos que não puderem atribuir às suas cadeias de suprimentos como relevantes para análises adicionais. A decisão das empresas é tomada no prazo de duas semanas. Caso a tomada de decisão leve mais tempo, as empresas devem informar o prazo no qual conseguirão tomar uma decisão.

Se nenhuma das empresas participantes decidir realizar uma análise factual, o declarante será informado da decisão e, se cabível, dos motivos. O declarante poderá contestar a recusa da denúncia fornecendo novas informações que justifiquem a relevância do caso. Se esse não for o caso, a denúncia será encerrada e arquivada.

## 2.4 Análise factual e transferência do caso

A análise factual dos casos inclui uma análise mais aprofundada, além do diálogo com o declarante e as partes interessadas relevantes com o objetivo de obter mais informações sobre o caso e formular recomendações para lidar com o mesmo.

As pessoas afetadas pelas análises devem ser tratadas de forma justa e respeitosa. A presunção de inocência se aplica a todas. O direito de ser ouvido deve ser garantido. Sendo assim, todas as pessoas afetadas por um caso de denúncia serão notificadas, o quanto antes,

sobre o recebimento da mesma e informados sobre seus direitos de informação e retificação. No entanto, se houver um elevado risco de que a notificação afete a análise da denúncia, a mesma pode ser adiada até que as análises sejam concluídas ou até que o risco seja eliminado.

Após a análise factual do caso, as seguintes informações são transmitidas às empresas envolvidas:

- Breve resumo do caso e informações gerais (data, local, risco identificado).
- Descrição detalhada do caso.
- Resumo dos pontos mais importantes da comunicação com o declarante (incluindo, a descrição das provas que suportam a denúncia).
- Avaliação do caso e recomendações para sanar a queixa ou realizar medidas corretivas. Se houver necessidade de uma visita ao local, também haverá orientações nesse sentido.

Os dados de contato do declarante serão transmitidos à empresa relevante, caso estejam disponíveis, e o declarante tiver dado seu consentimento.

A avaliação dos fatos deve ser concluída dentro de 4 semanas, sempre que possível. É muito importante que as denúncias sejam processadas de forma oportuna. No entanto, para assuntos mais complexos, a análise pode demorar mais tempo e o prazo pode ser prorrogado quando necessário e justificado. A prorrogação da análise será comunicada ao declarante.

## **2.5 Processamento/correção do caso pelas empresas envolvidas**

A análise legal dos fatos investigados e a decisão quanto às medidas apropriadas para eliminar e evitar práticas comerciais impróprias são conduzidas pela empresa, que para tal poderá consultar a prestadora de serviços ou advogados. As medidas podem incluir, por exemplo, ações civis ou o envolvimento de autoridades. Mesmo que nenhuma violação seja encontrada em um caso específico, propostas de mudanças nos processos de trabalho e de negócios, assim como mudanças nas regras organizacionais e comportamentais podem ser aplicadas.

Ao longo do processamento da denúncia, as empresas envolvidas podem:

- Encaminhar informações sobre as denúncias para empresas afiliadas e, se for o caso, a parceiros de negócios das cadeias de suprimentos;
- Encaminhar informações sobre as denúncias aos seus próprios mecanismos, ferramentas e processos para processamento das informações.

## **3 Proteção do declarante**

O declarante está, geralmente, protegido de ações discriminatórias ou disciplinares. Nenhuma ação de retaliação para com o declarante será tolerada. No caso de indícios de medidas de retaliação contra declarantes, a prestadora de serviços deve ser informada imediatamente.

Caso a prestadora de serviços se tenha comprometido com a confidencialidade do declarante, ela não divulgará o nome e identidade do declarante à empresa ou a terceiros sem o consentimento do declarante. Se a prestadora de serviços for interrogada como testemunha em um processo penal, civil ou afim, somente deverá revelar o nome e a identidade do



declarante se a) houver uma obrigação legal; ou b) o declarante tiver dado seu consentimento expresso.

O desejo de proteger a identidade do/a declarante opõe-se ao interesse das pessoas afetadas pelas informações na divulgação dos fatos. Por esse motivo, o abuso deliberado da oportunidade de enviar denúncias não será tolerado. Além das informações gerais fornecidas na descrição do procedimento de denúncia, a prestadora de serviços deverá informar o declarante no primeiro contato de que a sua identidade poderá ser revelada às empresas em caso de uso indevido intencional do mecanismo de queixas.

#### **4 Proteção de dados**

A prestadora de serviços garante conformidade com as obrigações estatutárias de retenção e com as disposições da lei de proteção de dados. Os dados pessoais coletados se limitam a informações sobre identidade, função e dados de contato do declarante e de pessoas afetadas, assim como outros dados pessoais que sejam estritamente necessários para o processamento do caso. Além disso, somente fatos denunciados, detalhes de processamento, acompanhamento da denúncia e relatórios de inspeção são armazenados.

O período de retenção para dados pessoais registrados em denúncias e avaliações é, geralmente, de dois meses após conclusão da análise do caso. A empresa participante pode optar por períodos de armazenamento mais longos, caso seja necessário, devido ao seu envolvimento no processamento de denúncias individuais. Esse período pode ser prolongado caso a conclusão da análise seja seguida de medidas legais ou disciplinares ou de outras controvérsias para as quais os dados possam ser usados.