

LANXESS
Procedimento para o processamento de
reclamação



Índice

1	OBJETIVO E FINALIDADE	3
2	QUEM PODE FAZER DENÚNCIAS/RECLAMAÇÕES?	3
3	QUAIS DENÚNCIAS/RECLAMAÇÕES VOCÊ PODE FAZER?	4
4	COMO E QUANDO VOCÊ PODE NOS CONTATAR?	4
5	O QUE ACONTECE COM A SUA DENÚNCIA/RECLAMAÇÃO?	6
6	COMO VOCÊ PODE SE PROTEGER CONTRA DISCRIMINAÇÃO OU PENALIDADE?	6
7	REVISÃO DO PROCEDIMENTO	7

1 Objetivo e finalidade

O sucesso da nossa empresa vem de muitos fatores. Por último, mas não menos importante, estão incluídas neles, além da competência, as ações baseadas em valores responsáveis e legais dos nossos funcionários. Como empresa mundialmente ativa, temos a responsabilidade global de que a nossa conduta seja apropriada. Por esse motivo, a LANXESS espera que os seus funcionários cumpram a legislação aplicável e os regulamentos internos sempre e sem exceções.¹ Compliance para a LANXESS é de grande importância para a LANXESS em toda a sua cadeia de valor e, por isso, ela espera também que seus parceiros de negócios cumpram os requisitos legais e as normas internacionais relacionadas às suas atividades empresariais.²

O processamento de reclamação é uma parte importante da defesa dos nossos valores empresariais e nos permite responder em um estágio inicial para evitar possíveis danos à LANXESS, seus funcionários, parceiros de negócios e outras partes interessadas, ou para tomar medidas corretivas quando ocorrerem violações para evitar mais danos. Por isso é importante para a LANXESS apresentar o processamento de reclamação de forma clara e transparente.

2 Quem pode fazer denúncias/reclamações?

Qualquer um pode fazer denúncias ou reclamações. Os canais de comunicação mencionados abaixo estão disponíveis tanto para os funcionários da LANXESS quanto para pessoas externas.

¹ Código de conduta da LANXESS — Code of Conduct disponível em: <https://lanxess.com/de-DE/Responsibility/Wesentliche-Themen/Gute-Unternehmensf%C3%BChrung-und-motivierte-Mitarbeitende>.

² Business Partner Code of Conduct da LANXESS disponível em: <https://lanxess.com/de-DE/Responsibility/Wesentliche-Themen/Gute-Unternehmensf%C3%BChrung-und-motivierte-Mitarbeitende>.

3 Quais denúncias/reclamações você pode fazer?

Você pode fazer denúncias/reclamações sobre possíveis erros de conduta, violações de requisitos legais ou princípios internacionalmente reconhecidos, diretrizes da LANXESS, como o nosso Código de conduta ou outros regulamentos internos da LANXESS.

Tenha em mente que você também pode nos relatar preocupações que tiver em relação à conformidade com os direitos humanos, direitos ambientais, saúde e segurança, segurança ocupacional e das instalações, segurança dos produtos, controle da exportação, regulamentos de lavagem de dinheiro, lei antitruste, corrupção e suborno, proteção de dados e proteção de informações. Você também pode denunciar suspeitas de violações por parte de parceiros de negócios diretos ou indiretos da LANXESS.

4 Como e quando você pode nos contatar?

Reclamações/denúncias podem ser feitas através dos seguintes canais de comunicação:

	Canal de comunicação
E-mail	compliance-helpdesk@lanxess.com
Correio	LANXESS AG Group Function Legal & Compliance Abt. Corporate Compliance Kennedyplatz 1 50569 Köln
Por telefone/on-line	https://www.speakupfeedback.eu/web/lanxess ³
Pessoalmente	Por meio de agendamento

Outros canais de comunicação para funcionários da LANXESS você encontra no nosso site de Compliance na nossa intranet.

A disponibilidade da nossa plataforma de denúncia externa SpeakUp^{®3} não é limitada ao horário. A disponibilidade dos departamentos da LANXESS limita-se aos respectivos horários de expediente.

O envio de reclamações através dos canais de comunicação mencionados acima é gratuito.

O SpeakUp^{®3} está disponível em mais de 70 idiomas. Os relatórios enviados por e-mail para o Compliance Helpdesk ou pelo correio podem ser efetuados em alemão ou inglês.

³ A LANXESS utiliza a plataforma externa de denúncias SpeakUp[®]. Mediante solicitação, as denúncias/reclamações podem ser enviadas de forma anônima e transmitidas à LANXESS de forma criptografada. Posteriormente, pode ocorrer um diálogo anônimo entre o denunciante e a LANXESS.

5 O que acontece com a sua denúncia/reclamação?

- As denúncias/reclamações que forem feitas por meio dos canais de comunicação mencionados acima são processadas pelo departamento de Compliance da LANXESS. Caso se trate de um tópico de conformidade específico, o processamento será conduzido pelo departamento responsável ou em plena colaboração com ele.
- O recebimento dos relatórios feitos a partir dos canais de comunicação mencionados acima é geralmente confirmado dentro de uma semana, desde que os detalhes de contato correspondentes tenham sido fornecidos.
- Quaisquer questões relacionadas aos fatos serão esclarecidas a você, desde que você permita que ocorra um diálogo. Um diálogo anônimo é possível por meio da SpeakUp^{®3}.
- A LANXESS se esforça para processar as denúncias/reclamações rapidamente. Para isso, os funcionários do(s) departamento(s) responsável(is) trabalham da forma mais ágil possível. Devido às diferentes circunstâncias, a duração do processamento pode variar muito, podendo levar de poucos dias a vários meses. No entanto, a LANXESS se esforça para fornecer um feedback sobre o status do processamento após três meses, no máximo.
- Se sua denúncia/reclamação não se enquadrar no escopo de aplicações mencionado aqui, você será informado.

6 Como você pode se proteger contra discriminação ou penalidade?

A LANXESS não tolera discriminação baseada em um relatório feito de boa-fé. Isso será registrado no nosso Code of Conduct — Código de conduta. A pessoa que fizer a denúncia ou reclamação estará protegida contra discriminação, na medida do possível, dentro do âmbito de possibilidades que tivermos disponíveis.

7 Revisão do procedimento

A plataforma de denúncias SpeakUp®3 e o procedimento para denúncias/reclamações estabelecido na LANXESS são revisados quanto à sua funcionalidade e eficácia de acordo com cada caso individual e, pelo menos, uma vez por ano.