

# Procedimento do mecanismo de reclamação



# Introdução ao mecanismo de reclamação Ford

01

# Introdução ao mecanismo de reclamação da Ford

A Ford Motor Company está empenhada em construir um mundo melhor, onde todos possam circular livremente e perseguir os seus sonhos. Esforçamo-nos por melhorar o acesso aos transportes, proteger o nosso ambiente, promover a saúde e o bem-estar das comunidades que nos rodeiam e respeitar os direitos das pessoas que nelas vivem. O nosso compromisso de alcançar resultados positivos e respeitar os direitos humanos está consagrado na nossa política “Estamos empenhados em proteger os direitos humanos e o ambiente” e em tudo o que fazemos. Estamos empenhados em respeitar os Princípios Orientadores das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos e todas as leis aplicáveis em matéria de diligência devida na cadeia de abastecimento e alinhamos os nossos processos de diligência devida em conformidade.

Estamos empenhados em proteger os [direitos humanos e o ambiente](#). As nossas políticas estabelecidas definem a forma como conduzimos a nossa atividade no que diz respeito aos direitos humanos e ao ambiente, incluindo os fornecedores e parceiros comerciais da Ford. Assim, o [Código de Conduta dos Fornecedores](#) define os nossos requisitos e expectativas para as relações com os fornecedores nos domínios dos direitos humanos, do ambiente, da aquisição responsável de materiais, das práticas comerciais responsáveis e lícitas e da respectiva aplicação destes princípios. Exigimos explicitamente aos nossos fornecedores que sigam todas as políticas aplicáveis da Ford, que cumpram ou excedam todas as leis e regulamentos aplicáveis e que os incorporem na sua própria cadeia de fornecimento e com os seus próprios fornecedores.

O procedimento de reclamação descrito abaixo é um elemento essencial para defender e proteger os Princípios Orientadores das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos, outras leis e diretrizes relevantes e os nossos valores empresariais neles baseados. O procedimento de queixa constitui um importante sistema de alerta precoce que nos permite detetar e investigar eventuais violações dos direitos e queixas e tomar imediatamente as medidas adequadas para as resolver. Idealmente, recebemos informações numa fase tão precoce que podemos tomar as medidas adequadas antes que as pessoas ou o ambiente sejam prejudicados.

# Início do mecanismo de reclamação

02

- 5 - [Grupo de pessoas afetadas e conteúdo da reclamação](#)
- 5 - [Acessibilidade através de vários meios](#)
- 7 - [Idioma dos processos](#)
- 7 - [Confidencialidade da identidade](#)

# Início do mecanismo de reclamação

O mecanismo de reclamação abrange as seguintes áreas de violações legais e reclamações na nossa cadeia de abastecimento de fornecedores diretos ou indiretos:

- Violações dos direitos humanos e abusos resultantes da violação de acordos internacionais, tais como
  - Carta Internacional dos Direitos do Homem (Declaração Universal dos Direitos do Homem das Nações Unidas e os seus dois Pactos) 1948
  - Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho (1998)
  - Princípios Orientadores das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos (2011)
  - Directrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) para as Empresas Multinacionais (Edição de 2011)
  - Princípios de Capacitação das Mulheres da ONU (2010)
- Violações ambientais e abusos resultantes da violação de acordos internacionais, tais como
  - Orientações da OCDE para cadeias de abastecimento responsáveis de minerais provenientes de zonas afetadas por conflitos e de

- elevado risco (edição de 2016)
  - Mandatos da ONU para a água
  - Convenção de Minamata sobre o Mercúrio, de 10 de outubro de 2013 (Convenção de Minamata)
- Violações legais e queixas resultantes de infracções às orientações internas ou específicas do setor, tais como
  - Código de Conduta do Fornecedor
  - Princípios orientadores da indústria automóvel (2017)
- Violações legais e abusos resultantes de infracções à legislação em vigor, como a lei alemã relativa à diligência devida na cadeia de abastecimento (SCDDA; Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - LkSG)

## Grupo de pessoas afetadas e conteúdo da reclamação

1. **Grupo de pessoas**  
Em princípio, qualquer pessoa pode apresentar uma queixa sobre possíveis violações legais e queixas na nossa cadeia de abastecimento que afetem fornecedores diretos ou indiretos através dos nossos canais de comunicação correspondentes.
2. **Conteúdo da queixa e descrição dos factos**  
As informações que se seguem contribuem para uma investigação mais aprofundada e eficaz, mas não são obrigatórias:
  - **Onde** (por ex., nome do fornecedor com morada)
  - **Quando?** (por ex., data e hora em que a infração ou abuso foi observado)

- **Quem e o quê** (por ex., informações tão completas e pormenorizadas quanto possível sobre a violação e a queixa, informações sobre o grupo de pessoas afetadas, o número de pessoas afetadas, a gravidade da possível violação)
- **Como** (por ex., documentação através de fotografias, vídeos, documentos ou testemunhas)
- **Expectativas e objetivo da queixa** (por ex., que medidas preventivas ou corretivas são esperadas, qual é o objetivo específico da queixa?)

## Acessibilidade através de vários canais de comunicação

Para garantir que as violações dos direitos humanos ou dos riscos ambientais possam ser comunicadas ao longo de toda a cadeia de abastecimento, disponibilizamos os seguintes canais de reclamação:

1. **Aplicação Worker's Voices ("RBA Voices") ou acesso através de código QR**

O código QR abaixo direciona o queixoso para a nossa aplicação móvel (app), que pode ser transferida e através da qual o queixoso pode obter uma visão geral completa da queixa apresentada em qualquer altura. A queixa está sempre acessível através da aplicação e reflecte as atualizações em tempo real. Uma vez instalada, utilize o pictograma "Feedback" para apresentar a sua queixa.

A nossa aplicação disponibiliza informações e vídeos adicionais sobre o procedimento de reclamação.



## 2. Página inicial e formulário web

A reclamação também pode ser apresentada através do formulário web no website da nossa empresa. Para garantir a comunicação, o queixoso recebe um número de processo para efeitos de rastreabilidade, ao qual pode aceder em qualquer altura para consultar o estado da queixa apresentada.

A nossa página inicial e o formulário web fornecem mais informações e vídeos sobre o procedimento de reclamação.

[Iniciar o mecanismo de reclamação externo](#)



## 3. Acesso aos dados por telefone e linha direta:

A Ford disponibiliza vários números de telefone

País	Tipo	Número de telefone
China	National	4001200796
Alemanha	Gratuito	08001808120
Japão	Gratuito	8009196565
Coreia do Sul	Gratuito	3084910156
Malásia	Gratuito	1800812709
México	Gratuito	8001122677
Nepal	Gratuito	8000010153
Filipinas	Gratuito	180013220558
Taiwan	Gratuito	801128131
Tailândia	Gratuito	1800019075
Tailândia	Gratuito	1800019083
Turquia	Gratuito	8006212363
Estados Unidos	Gratuito	18882053318
Vietname	Local	2844581378

## 4. Endereço postal

“Departamento de Sustentabilidade na Cadeia de Abastecimento”  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford Street 1  
50735 Colónia  
Colónia, Alemanha

## 5. Opções alternativas

A Ford esforça-se por manter as barreiras de acesso tão baixas quanto possível, de modo a garantir um acesso fácil ao nosso procedimento de reclamação por parte de grupos particularmente vulneráveis, como crianças ou pessoas que não tenham sido alfabetizadas.. Por conseguinte, a Ford analisa regularmente se os canais existentes do nosso procedimento de reclamação são suficientes e/ou podem ser melhorados, por ex., melhoria da aplicação, línguas processuais adicionais, etc.

Para além dos canais acima mencionados, indicamos opções alternativas que podem ser utilizadas para apresentar ou acompanhar uma reclamação:

- O queixoso pode pedir emprestado um telemóvel, um computador portátil ou um tablet para aceder à RBA Voices, desde que anote ou se lembre dos dados de acesso, podendo aceder a partir de qualquer telefone ou computador portátil/tablet;
- As organizações locais da sociedade civil e outras partes interessadas também têm a opção de apresentar comentários em nome de outra pessoa através do nosso formulário Web público, desde que identifiquem a instalação específica no formulário e tenham provas de que essa instalação faz parte da nossa cadeia de abastecimento;
- Os representantes dos trabalhadores também podem apresentar comentários em nome de outra pessoa se identificarem a instalação específica no formulário e tiverem provas de que essa instalação faz parte da nossa cadeia de abastecimento.

## Idioma do processo de reclamação

O idioma de trabalho do mecanismo de reclamação é geralmente o alemão e o inglês, que é utilizado principalmente pela “Equipa de Sustentabilidade da Cadeia de Abastecimento” (doravante: “Equipa SCS”). A Ford esforça-se por comunicar na língua do queixoso, mediante pedido, e uma ferramenta de tradução com uma variedade de línguas diferentes está disponível na aplicação Worker's Voices ou no formulário web.

## Confidencialidade da identidade

A reclamação apresentada é apenas processada pela “Equipa SCS” especializada e centralizada. Apenas este departamento pode ver e processar a queixa e comunicar com o queixoso. Os funcionários encarregados das queixas têm formação específica para garantir que as informações apresentadas são tratadas confidencialmente perante os serviços internos ou contactos externos. Aplica-se particularmente aos dados pessoais.

Permanecemos empenhados em proteger a confidencialidade da identidade do queixoso e em garantir uma proteção eficaz contra desvantagens ou punições em resultado da queixa, respeitando todas as leis e regulamentos locais aplicáveis, incluindo requisitos de divulgação estatutários ou regulamentares (por ex., pedidos de informação por parte das autoridades competentes) e leis e regulamentos de privacidade

de dados.

Todas as queixas apresentadas, anónimas ou não, serão tratadas de acordo com o seguinte procedimento.

# Curso do mecanismo de reclamação

03

9 - Síntese e duração das etapas individuais do processo

10 - Confirmação da receção, documentação e esclarecimento dos factos

10 - Investigação e acções educativas, aplicação

11 - Conclusão do procedimento de reclamação

11 - Comunicação com o queixoso/ denunciante



# Curso do mecanismo de reclamação

seguir, incluindo pormenores sobre cada etapa:

de tempo:

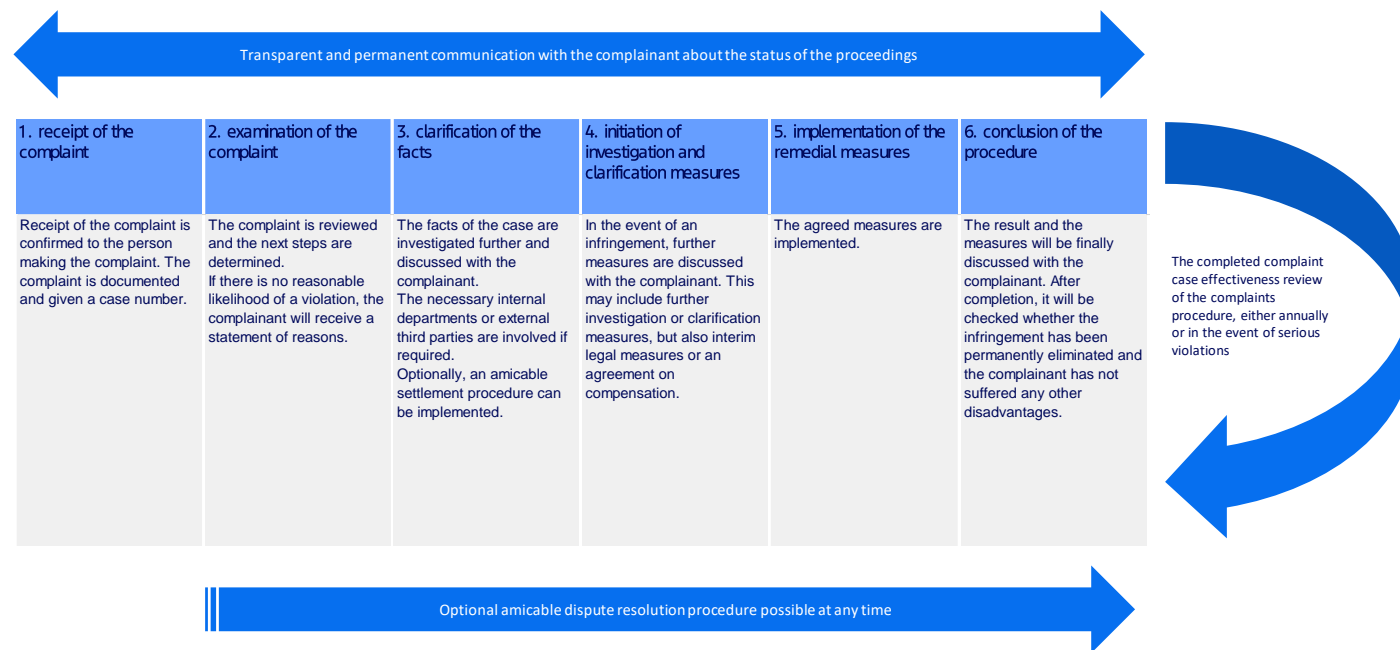
## Síntese e duração das etapas individuais do processo

A duração do mecanismo de reclamação depende de vários factores, como o tipo e o âmbito das informações fornecidas pelo queixoso, o número de pessoas ou fornecedores afetados, o nível de pormenor da infração e das queixas, etc.

- **Passo 2 do processo:** Confirmação da receção ao queixoso no prazo de 24 horas ou de um dia útil (de segunda a sexta-feira).
- **Passo 3 do processo:** Classificação e encaminhamento no prazo de 7 dias úteis.
- **Passos 4 e seguintes do processo:** Os períodos de investigação variam e as queixas são atualizadas regularmente.

A. O processo do mecanismo de reclamação é apresentado a

De um modo geral, tentamos respeitar os seguintes períodos



## Confirmação da receção, documentação e esclarecimento dos factos (Passos 1 a 3)

Assim que o queixoso apresentar uma queixa através dos nossos canais de comunicação (código QR, formulário do sítio web ou telefone), receberá um aviso de receção, incluindo um número de processo para efeitos de rastreabilidade. Para além do aviso de receção, o queixoso recebe informações adicionais sobre os passos seguintes, o calendário do processo e os seus direitos e proteção contra retaliações em resultado da sua denúncia de boa fé de uma violação da política ou da lei.

Ao utilizar o formulário do website, o queixoso deve memorizar os dados de acesso para assegurar a comunicação posterior. Todas as queixas apresentadas serão tratadas de forma anónima e com o devido cuidado.

A nossa “Equipa SCS” efetua uma análise inicial da queixa. Isto inclui uma verificação da plausibilidade dos pormenores da queixa e da validade dos factos apresentados.

O objetivo desta análise é determinar se existe uma probabilidade suficiente de violação da lei ou de má prática na nossa cadeia de abastecimento nos nossos fornecedores diretos ou indiretos. Para a avaliação final da existência de uma suspeita de violação da lei ou de posições jurídicas protegidas, pode ser necessário obter mais informações e/ou consultar o queixoso, a fim de compreender plenamente os

factos.

Se necessário, o queixoso é informado do estado do processo e notificado das etapas seguintes. O queixoso tem acesso à sua queixa, ao estado, aos detalhes da hora e a outros pormenores do processo em qualquer altura, utilizando o número de revisão ou através da aplicação.

Os factos do caso são discutidos com o queixoso (se o pedido não tiver sido feito anonimamente) para obter uma melhor compreensão dos factos do caso e para incutir confiança no processo de queixa.

Se existirem indícios adequados, a “Equipa SCS” pode propor ao queixoso um procedimento de resolução amigável. O objetivo deste procedimento é conduzir as partes envolvidas a uma solução mutuamente aceitável com a ajuda de uma terceira parte neutra (por ex., procedimento de mediação). Além disso, os custos para as partes envolvidas podem ser reduzidos antes de serem iniciadas investigações mais extensas no decurso do processo.

## Investigação e ações educativas, implementação (Passos 4-5)

Se for estabelecida uma probabilidade suficiente de violação da lei ou de posições jurídicas protegidas, a “Equipa SCS” examina as medidas de acompanhamento necessárias. Inclui esclarecimentos adicionais e medidas de investigação para que os factos do caso e a violação possam ser totalmente definidos.

O processamento e a coordenação destas etapas são efetuados exclusivamente pela “Equipa SCS”, composta por funcionários qualificados e experientes que iniciam os passos que se seguem de forma independente e confidencial. Estão autorizados a efetuar investigações aprofundadas e a transmitir a queixa a outros serviços ou a envolvê-los, como o departamento jurídico, o departamento de compras ou terceiros independentes. Podem também ser consideradas eventuais medidas provisórias ou uma primeira ação judicial.

Depois da queixa ter sido analisada e corretamente classificada, a equipa começa a trabalhar no processo de correção. A duração do processo de correção varia de caso para caso, uma vez que todas as partes têm de estar envolvidas para compreender o caso, pôr fim à violação ou queixa e trabalhar numa solução a longo prazo para evitar problemas semelhantes no futuro. Se o queixoso não concordar com os progressos comunicados, há sempre a possibilidade de “escalar”. Neste caso, um terceiro independente é chamado a mediar e, eventualmente, a envolver outros grupos de interesses. A terceira parte é a Responsible Business Alliance (RBA), que é a maior associação mundial de empresas dedicadas à responsabilidade social das empresas nas cadeias de abastecimento globais ([Responsible Business Alliance](#)) desde a sua fundação em 2004.

As medidas correctivas previstas são discutidas com o queixoso e, se necessário, chega-se a um acordo sobre as reparações. As medidas são então implementadas.

## Conclusão do mecanismo de reclamação (Passo 6)

Se não houver probabilidade suficiente de violação da lei ou de má administração, o procedimento de reclamação pode ser interrompido nas fases anteriores do processo. O queixoso será informado deste facto após discussão. As razões para a interrupção do tratamento serão igualmente indicadas e explicadas. Os processos podem também ser interrompidos se não for possível esclarecer suficientemente os factos do caso ou discuti-los com o queixoso por razões práticas (por ex., falta de disponibilidade) ou substantivas (por ex., esclarecimento insuficiente da compreensão ou das provas).

Se as medidas de acompanhamento revelarem uma probabilidade suficiente de uma violação da lei ou de um abuso, a “Equipa SCS” prepara medidas apropriadas e decisões empresariais que sejam razoáveis e adequadas para pôr termo imediatamente à violação da lei ou ao abuso identificado e para excluir uma nova violação da lei no futuro.

Quando todas as medidas de acompanhamento tiverem sido implementadas e concluídas, a queixa é arquivada. É comunicado ao queixoso um resumo com o resultado. O queixoso é convidado a dar a sua opinião e tem a oportunidade de continuar a tratar

o caso.

Para melhorar o processo interno de análise de riscos e as potenciais iniciativas ad hoc, os conhecimentos adquiridos são utilizados para rever e, se necessário, ajustar os processos e procedimentos internos.

## Comunicação com o queixoso/denunciante

Em todos os passos do procedimento, a Ford tenta assegurar uma comunicação transparente e permanente com o queixoso. O queixoso deve ser sempre informado sobre os passos do processo e poder acompanhar a sua evolução.

# Princípios gerais do mecanismo de reclamação

04

13 - [Proteção do queixoso contra a discriminação](#)

13 - [Princípios processuais básicos](#)

# Princípios gerais do mecanismo de reclamação

## Proteção do queixoso contra a discriminação

Asseguramos, através de uma formação adequada dos nossos funcionários, que estes estão sensibilizados para intervir ativamente, mesmo ao mais pequeno sinal de possível discriminação ou outras represálias contra o queixoso. No âmbito das possibilidades de que a empresa dispõe, proporemos medidas para proteger o queixoso de desvantagens ou sanções da melhor forma possível.

Além disso, o queixoso pode agravar o caso em qualquer altura, mesmo depois de o processo de queixa ter terminado e ter sido encerrado, se, por exemplo, for confrontado com medidas de retaliação na sequência da queixa apresentada.

Não toleramos expressamente quaisquer medidas de retaliação, intimidação ou discriminação contra o queixoso.

## Princípios processuais básicos

**Procedimento equitativo e princípio da proporcionalidade**  
O procedimento de reclamação, as medidas de investigação e as medidas preventivas ou correctivas a aplicar na sequência de eventuais violações da lei cumprem a legislação aplicável. As investigações são conduzidas numa base neutra e apenas são tidas em conta as informações legalmente utilizáveis.

Todos os passos do processo e medidas para determinar os factos estão sujeitos ao princípio da adequação e eficácia. Isto significa que as medidas devem ser adequadas, necessárias e apropriadas para cumprir efetivamente o objetivo pretendido.

### Responsável pelas Reclamações

A Ford criou uma “Equipa SCS” centralizada para assegurar um procedimento de reclamações eficaz. Os funcionários são formados e possuem qualificações especializadas. Desempenham as suas funções com o nível adequado de independência e imparcialidade, não estão vinculados a instruções e são obrigados a manter a confidencialidade.

Se tiver mais alguma questão, não hesite em contactar-nos.

Endereço postal:  
“Departamento de Sustentabilidade na Cadeia de Abastecimento”  
c/o Ford Werke GmbH  
Henry-Ford Street 1  
50735 Colónia  
Colónia, Alemanha

### Revisão anual e/ou ad hoc do procedimento de reclamação

O nosso procedimento de queixas, incluindo a presente

documentação processual, é objeto de uma revisão da eficácia pelo menos uma vez por ano. Também revemos os nossos processos numa base ad hoc para cada procedimento de reclamação efectuado, por ex.:

- **Legitimidade e acessibilidade:** As responsabilidades estão claramente regulamentadas e os canais de acesso são suficientes ou são necessários ajustamentos?
- **Previsibilidade e equilíbrio:** O período de tempo especificado para as etapas individuais do processo continua correto? Existe informação suficiente disponível para os potenciais grupos-alvo?
- **Transparência:** Existe uma comunicação transparente com o autor da denúncia, com feedback contínuo?
- **Compatível com direitos e diálogo:** As medidas de correção aplicadas estão em linha com as normas em matéria de direitos humanos? Existe comunicação suficiente com o queixoso, mesmo depois de o processo estar concluído?

### Regulamentos de proteção de dados

Esta documentação do processo e o tratamento da queixa seguem as regras do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados, incluindo a recolha, utilização e divulgação de dados pessoais através e em ligação com o sistema de comunicação de queixas em linha.

Para mais informações, siga esta hiperligação:  
[Síntese da proteção de dados e informação legal \(ford.de\)](https://www.ford.de/sintese-protecao-dados)

**Segredos comerciais**

Os segredos comerciais e empresariais da Ford, nomeadamente os documentos e informações sujeitos a confidencialidade, devem ser protegidos de forma adequada, independentemente dos requisitos do presente mecanismo de reclamação.

**Base legal do mecanismo de reclamação, custos**

O procedimento de reclamação aqui descrito abrange as reclamações no âmbito da lei sobre a diligência devida das empresas nas cadeias de abastecimento e cumpre os requisitos da Lei de Proteção dos Denunciantes.

A Ford dispõe ainda de outros procedimentos de reclamação, como a denúncia de irregularidades. No caso de serem comunicadas queixas que não se destinam a este procedimento, o nosso “departamento” assegura o seu encaminhamento para os serviços competentes.

O queixoso não incorrerá em quaisquer custos pela utilização do mecanismo de reclamação. No entanto, a Ford não assumirá quaisquer custos incorridos pelo queixoso no decurso do mecanismo de reclamação, tais como despesas de deslocação ou honorários de advogados.

*Ford*