

Diretriz para a denúncia de condutas inadequadas

Simultaneamente ao regulamento de procedimentos, conforme a lei alemã sobre a diligência devida das cadeias de produção.



Prefácio



Prefácio da direção

Nós da SMA seguimos altos padrões de conduta ética e de boa governança corporativa, que são fundamentais para os nossos valores corporativos e para a nossa cultura de integridade.

O combate às condutas inadequadas é uma importante parte desse compromisso. Mas atitudes íntegras, sustentáveis e cumpridoras da lei não começam e terminam na SMA e nossa própria área de negócios, elas precisam estar asseguradas em toda a cadeia de produção e em nossa rede de parceiros de negócios.

Para que a SMA possa agir contra as más condutas o mais rápido possível, encorajamos os colaboradores, funcionários de parceiros de negócios e todas as outras pessoas a denunciarem ativamente casos de conduta antiética, ilegal ou inadequada através de um dos meios descritos nesta diretriz. Isso também vale especialmente para receios relacionados a riscos de violação dos direitos humanos ou questões ambientais.

Para isso, foi criado um processo de reclamação através do qual todas as denúncias apresentadas no âmbito desta diretriz são verificadas de forma imparcial, justa e objetiva e a proteção necessária é concedida a todas as pessoas denunciantes.

Para deixar claro: quem faz uma denúncia de boa fé pode fazer isso sem medo de punições ou outros prejuízos.

Apesar disso, também é possível realizar denúncias totalmente anônimas através da SMA Speak-Up Line, que constitui um canal seguro e indireto de comunicação com a equipe de Group Compliance do Grupo SMA.

Temos plena convicção de que o incentivo a denúncias nos termos desta diretriz e a proteção das pessoas informantes favorecerá os interesses e objetivos de longo prazo da SMA e suas partes interessadas.

A presente diretriz está em conformidade com os nossos códigos de conduta para colaboradores e parceiros de negócios. Ela constitui simultaneamente o regulamento de procedimentos da SMA para o processo de reclamação conforme a lei alemã sobre o dever de diligência das cadeias de produção (LkSG) e estará em vigor a partir do dia **01/09/2023**.

A direção

4

1. OBJETIVO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO
2. SEQUÊNCIA DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO
 - Etapa 1 do processo: realização e recebimento da denúncia
 - Etapa 2 do processo: análise da reclamação/denúncia
 - Etapa 3 do processo: esclarecimento e discussão do fato
 - Etapa 4 do processo: elaboração de uma solução
 - Etapa 5 do processo: adoção de medidas de reparação adequadas e eficazes
 - Etapa 6 do processo: verificação das medidas de reparação

6

3. TEMPO DE DURAÇÃO DO PROCESSO
4. ANONIMIDADE / PRESERVAÇÃO DA CONFIDENCIALIDADE NO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO / PROTEÇÃO DE DADOS
5. PROTEÇÃO CONTRA MEDIDAS DE RETALIAÇÃO
6. VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

7

ANEXO 1: MANUAL DO USUÁRIO DA SMA SPEAK-UP LINE

1. Introdução
2. Uso da SMA Speak-Up Line
 - Utilização do Speak-Up App
 - Utilizar a Speak-Up Web
 - Utilizar o telefone Speak-Up
3. Garantia da anonimidade
4. Procedimento após apresentação da denúncia
5. Lista dos números de telefone para o canal Speak-Up Phone

1. Objetivo e âmbito de aplicação

Esta diretriz regulamenta o processo de reclamação da SMA. Ela vale para todos os colaboradores do Grupo SMA no mundo todo e para qualquer outra pessoa que queira denunciar à SMA alguma conduta inadequada ou algum risco nos termos desta diretriz (a seguir "denunciante" ou "pessoa denunciante").

As pessoas denunciantes não precisam estar sendo diretamente afetadas pelo risco ou pela violação. Terceiras pessoas, como jornalistas ou cidadãos e cidadãs que vivem no entorno de unidades de produção, por exemplo, também podem realizar denúncias. Também existe a possibilidade de se discutir a denúncia com grupos representantes de interesses ou buscar uma representação por parte desses grupos para a denúncia (por exemplo, representação/denúncia por sindicatos, ONGs ou outras entidades).

Pessoas denunciantes podem apresentar uma denúncia quando têm motivo para acreditar que tenha ocorrido uma conduta inadequada ou existam riscos. Caso a denúncia ou suposição das pessoas denunciantes se revele incorreta posteriormente, as pessoas denunciantes ainda têm direito à proteção (conf. número 5), desde que tenham tido motivos razoáveis para acreditar que a conduta denunciada fosse inadequada ou que os fatos denunciados correspondessem à verdade (isto é, se elas tiverem feito a denúncia "de boa fé").

Podem ser denunciadas indicações de riscos ou violações das diretrizes da SMA, como o código de conduta para colaboradores da SMA, o código de conduta para parceiros de negócios da SMA, as leis e normas vigentes assim como indicações que dizem respeito a direitos humanos ou obrigações relacionadas ao meio ambiente, por exemplo. São registrados não apenas riscos e violações dentro da própria área de negócios da SMA (empresas, unidades e locais de produção etc.) mas também dentro das empresas, unidades, locais de produção e filiais de todos os fornecedores da SMA bem como dos fornecedores dos fornecedores e outros parceiros de negócios. Os riscos e violações também incluem possíveis prejuízos ambientais provocados pela SMA ou por empresas da cadeia de produção da SMA.

Exemplos de riscos e condutas inadequadas nos termos desta diretriz:

- conduta desonesta, enganosa ou corrupta,
- conduta interpessoal inadequada (p. ex. assédio, discriminação),
- condutas que gerem prejuízos financeiros à SMA, prejudiquem a reputação da SMA ou os interesses da SMA de alguma outra forma e
- condutas que possam representar um perigo para a população em geral (p. ex. segurança insatisfatória de produtos) e outras condutas ilegais (como p. ex. roubo, violência ou ameaça de violência e dano patrimonial).

Riscos e condutas inadequadas referentes a direitos humanos ou obrigações relacionadas ao meio ambiente são principalmente:

- violações das proibições de trabalho infantil, trabalho forçado e todas as formas de escravidão, da proibição do tratamento desigual em relações de trabalho e da privação de uma remuneração adequada, assim como da proibição de contratação de pessoal de segurança privado ou público insuficientemente instruído ou monitorado,
- a inobservância da segurança no trabalho e de riscos à saúde vinculados ao trabalho, a inobservância da liberdade sindical, da liberdade de associação e do direito a negociações coletivas,
- a violação ilegal de direitos à terra,
- a destruição dos meios de subsistência naturais, como solo, água, ar etc. através da poluição do meio ambiente e
- violações das proibições referentes ao manuseio de mercúrio, das proibições de produção ou utilização de poluentes orgânicos persistentes (POP) ou de uma proibição referente à importação e exportação de resíduos perigosos.

2. Sequência do processo de reclamação

Etapa 1 do processo: realização e recebimento da denúncia

As denúncias à equipe de Group Compliance da SMA podem ser realizadas tanto através da Compliance Helpline quanto através da SMA Speak-Up Line. Para auxiliar a SMA da melhor forma possível no processamento, as pessoas denunciantes devem indicar todos os detalhes referentes à sua questão, inclusive os dados e locais relevantes, as pessoas envolvidas, empresas e testemunhas envolvidas.

A SMA incentiva a realização das denúncias através do canal aberto e transparente (Compliance Helpline). Mas também existe à disposição um canal que pode ser usado anonimamente (SMA Speak-Up Line). Nos dois casos, o destinatário das denúncias é a equipe de Group Compliance da SMA, que está localizada na central do Grupo SMA na Alemanha.

Canal aberto e transparente – a Compliance Helpline

As denúncias através da Compliance Helpline, por telefone ou e-mail, podem ser apresentadas em alemão e inglês. As pessoas denunciantes que apresentam uma denúncia à equipe de Group Compliance através da Compliance Helpline podem exigir que a equipe de Group Compliance não repasse a outros departamentos ou pessoas informações que possam revelar a identidade da pessoa denunciante.

A Compliance Helpline é um canal de comunicação direta com a equipe de Group Compliance. Ela pode ser acessada pelo seguinte endereço de e-mail ou número de telefone alemão:

Compliance Helpline:

- E-mail: Compliance@SMA.de
- Telefone (Alemanha): +49 561 9522 424242

O horário de atendimento pelo telefone da Compliance Helpline é de segunda à sexta, das 09h00 às 17h00 CET ou CEST. Não é possível garantir uma disponibilidade contínua.

Canal que pode ser usado anonimamente – a SMA Speak-Up Line

As denúncias também podem ser apresentadas a qualquer momento – se desejado, também de forma totalmente anônima – através da SMA Speak-Up Line. As denúncias pela Speak-Up Line podem ser realizadas tanto oralmente quanto por escrito e em qualquer idioma. A SMA Speak-Up Line é operada por um prestador de serviços externo. A SMA não tem acesso aos respectivos dados de conexão (dados do telefone ou endereços de IP). Quando são enviadas mensagens de voz, o prestador de serviços transcreve as denúncias palavra por palavra, traduz as denúncias (quando necessário) e transmite o conteúdo por escrito à equipe de Group Compliance da SMA. No anexo 1 ("Manual do usuário da SMA Speak-Up Line"), há uma descrição detalhada de como realizar uma denúncia através da SMA Speak-Up Line.

O acesso à SMA Speak-Up Line pode ser realizado por aplicativo, uma página da internet ou telefone (ver Anexo 1).

Independentemente do canal escolhido para a denúncia, as pessoas denunciantes recebem uma confirmação de recebimento dentro de sete dias.

Etapa 2 do processo: análise da reclamação/denúncia

A equipe de Group Compliance submete todas as denúncias imediatamente a uma primeira análise. Dependendo do conteúdo da denúncia e preservando o princípio de confidencialidade, outros departamentos internos responsáveis, como p. ex. Corporate Audit ou Human Resources, podem ser envolvidos.

Se a SMA não dá seguimento à reclamação, a pessoa denunciante recebe uma justificativa para isso.

Etapa 3 do processo: esclarecimento e discussão do fato

A continuação do processo varia conforme o conteúdo da denúncia. A SMA continuará analisando e esclarecendo o fato. Em geral, a SMA também terá dúvidas a esclarecer sobre o fato relatado. É possível que se pergunte às pessoas denunciantes se elas estão preparadas para conversar com alguém sobre sua questão. Se a pessoa denunciante estiver preparada, a equipe de Group Compliance marcará uma data para discutir o fato. No caso de denúncias feitas pela SMA Speak-Up Line, as perguntas também podem ser feitas e respondidas através do número individual do caso preservando a anonimidade.

Quando são necessárias investigações internas para o esclarecimento do fato, pessoas investigadoras adequadas são designadas. Essas pessoas investigadoras podem ser colaboradoras da SMA, principalmente dos setores de Compliance e Corporate Audit, ou de prestadores de serviços externos. As investigações são realizadas com celeridade e de acordo com os princípios de objetividade e justiça.

As pessoas envolvidas no processamento do caso atuam de forma independente. Isso significa que as pessoas que tratam dos casos são imparciais, tratando-os de forma independente, sem seguir instruções, objetiva e neutra.

O processamento do caso é estruturado de modo que seja independente tanto das pessoas denunciantes quanto das pessoas ou funções que são objeto da denúncia ou às quais a denúncia se refere. As pessoas investigadoras realizam registros apropriados, inclusive de todas as conversas ocorridas e informações recebidas que têm influência sobre o resultado da investigação.

Etapa 4 do processo: elaboração de uma solução

Com base no fato investigado, uma proposta de solução é elaborada para resolver o caso. A pedido da pessoa denunciante, essa proposta de solução pode ser discutida com ela, desde que o fato envolva um risco de violação de direitos humanos ou questões relacionadas ao meio ambiente.

Etapa 5 do processo: adoção de medidas de reparação adequadas e eficazes

Quando o fato requer medidas de reparação, elas são implementadas imediatamente. A implementação é realizada pela SMA ou por uma organização encarregada pela SMA. Caso a violação de alguma obrigação relacionada a direitos humanos ou ao meio ambiente junto a um fornecedor direto ocorra de uma forma que a SMA não seja capaz de repará-la dentro de um prazo razoável, um plano será imediatamente elaborado e implementado para a sua reparação ou minimização.

Etapa 6 do processo: verificação das medidas de reparação

A implementação da medida de reparação é verificada pela SMA.

O Group Compliance relata regularmente ao Group Executive Committee da SMA, ao qual também pertencem os membros da direção da SMA, sobre novas denúncias no âmbito desta diretriz e sobre a situação de investigações e medidas de reparação, preservando o princípio de confidencialidade. Além disso, as denúncias relacionadas a violações de direitos humanos ou questões ambientais são relatadas ao Sustainability Committee da SMA – igualmente preservando o princípio de confidencialidade.

3. Tempo de duração do processo

A SMA trabalha da forma mais eficiente possível para verificar e solucionar problemas. Cada investigação e medida de reparação é diferente. Por isso, o tempo necessário pode variar. A SMA se empenha para processar todas as indicações rapidamente, porém dá prioridade para as denúncias que levantam preocupações especialmente sérias tendo em vista a gravidade e probabilidade de ocorrência do risco e de uma violação.

Após a confirmação de recebimento, em todo caso a pessoa denunciante receberá um retorno dentro de, no máximo, três meses a partir do recebimento da denúncia. Caso a análise demore mais de três meses, a pessoa denunciante também receberá um retorno.

Nota: Em muitos casos, a SMA não tem permissão para informar a pessoa denunciante sobre os resultados da investigação, por exemplo, por motivos de proteção de dados.

4. Anonimidade / preservação da confidencialidade no processo de reclamação / proteção de dados

A SMA não exige que as pessoas denunciantes se identifiquem antes de uma denúncia ser aceita. A SMA Speak-Up Line pode ser utilizada para fazer denúncias garantidamente anônimas. Apesar de a anonimidade ser possível, a SMA incentiva as pessoas denunciantes a fazerem sua denúncia abertamente, informando seu nome. Uma denúncia aberta possibilita um processo de investigação mais eficaz e ajuda a garantir que uma proteção e um apoio adequados sejam concedidos às pessoas denunciantes.

A SMA e a equipe de Group Compliance levam a confidencialidade muito a sério. O acesso a informações relacionadas à identidade das pessoas denunciantes, aos conteúdos das denúncias e aos resultados das investigações é restrito às pessoas na SMA que necessitam obrigatoriamente dessas informações para o processamento de um caso. Durante a investigação de denúncias, o envolvimento de outras funções relevantes (p. ex. Corporate Audit, HR, Labor Relations, representantes de direitos humanos) ou da direção pode ser necessário. Nesse caso – se a denúncia não tiver sido feita de forma anônima – informações sobre a pessoa também podem ser encaminhadas a esses departamentos se isso for imprescindível.

No caso das denúncias realizadas através da SMA Speak-Up Line, os arquivos de voz ou dados de conexão não são encaminhados pelo prestador de serviços externo à SMA.

Exceção: Somente no caso de mensagens em que a própria pessoa denunciante faz ameaças diretas de violência ou crimes, os arquivos de voz ou dados de conexão podem ser encaminhados diretamente para a polícia. No caso de uma investigação policial ou judicial que possa suceder a uma investigação interna, a SMA poderia ser obrigada a divulgar todas as informações.

A SMA e o Group Compliance tratam todas as informações recebidas de forma estritamente confidencial. Todos os registros que dizem respeito a uma denúncia no âmbito desta diretriz são guardados em segurança. A privacidade tanto das pessoas denunciantes quanto das pessoas que são objeto das denúncias é protegida. A transmissão de informações e o acesso a elas só ocorre quando imprescindível. Quando a SMA Speak-Up Line é utilizada, colaboradores ou tradutores do prestador de serviços também têm acesso às informações, porém apenas na medida do estritamente necessário também. Se quiserem, as pessoas denunciantes podem verificar as transcrições de suas denúncias e solicitar a sua correção. A SMA respeita todas as normas de proteção de dados válidas. O aviso de privacidade separado válido para a SMA Speak-Up Line deve ser observado (link: <https://files.sma.de/assets/283591.pdf>).

5. Proteção contra medidas de retaliação

A SMA se compromete a respeitar os direitos e interesses de quem apresenta uma denúncia no âmbito desta diretriz. As pessoas denunciantes que fazem uma denúncia de boa fé não recebem nenhum tipo de penalidade por causa dessa denúncia. São consideradas penalidades: demissão, rebaixamento, discriminação, assédio, intimidação, degradação ou lesão da pessoa, degradação da reputação ou propriedade da pessoa, entre outros. A ameaça (expressa ou implícita) de prejuízos ou a tentativa de represálias também é considerada uma penalidade.

Toda penalização de pessoas denunciantes em função de sua denúncia de boa fé é considerado uma conduta inadequada grave e punido de acordo. Especialmente a divulgação não autorizada da identidade de uma pessoa denunciante constitui uma violação desta diretriz e é punida no âmbito das possibilidades do direito trabalhista. Medidas apropriadas tomadas pela SMA para proteger alguém contra prejuízos ou garantir a integridade de uma investigação não são consideradas tratamento prejudicial.

O direito dos colaboradores denunciantes à proteção contra represálias e penalizações não significa imunidade no caso de um desempenho insatisfatório no trabalho ou uma conduta pessoal inadequada. Também não é concedida proteção a colaboradores que fazem uma denúncia de má fé. Se colaboradores apresentam uma denúncia falsa intencionalmente no âmbito desta diretriz, isso é tratado como uma conduta inadequada grave. Em tal caso, os colaboradores denunciantes não têm direito à proteção citada nesta diretriz.

6. Verificação da eficácia do processo de reclamação

A SMA verifica a eficácia do processo de reclamação ao menos uma vez por ano e quando há algum motivo concreto. Quanto à eficácia em relação a temas de direitos humanos e ambientais, essa verificação é realizada com o envolvimento da equipe de direitos humanos da SMA.

Anexo 1: Manual do usuário da SMA Speak-Up Line

1. Introdução

A SMA Speak-Up Line é um canal de comunicação que permite às pessoas (a seguir "pessoas denunciantes") denunciarem à SMA condutas inadequadas ou riscos, conforme descrito na Diretriz para a denúncia de condutas inadequadas da SMA, também de forma anônima. As pessoas denunciantes podem enviar uma mensagem de texto ou de voz através de um dos seguintes canais da SMA Speak-Up Line:

- Speak-Up App (mensagem de texto ou de voz),
- Speak-Up Web (apenas mensagem de texto), ou
- Speak-Up Phone (apenas mensagem de voz).

A SMA Speak-Up Line está disponível no mundo todo para todos os colaboradores da SMA e todas as outras pessoas, como funcionários de fornecedores, clientes ou outras terceiras pessoas.

A SMA Speak-Up Line é oferecida em vários idiomas e está disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano. Portanto, as pessoas denunciantes podem utilizar a SMA Speak-Up Line a qualquer momento para fazer uma denúncia ou receber uma resposta.

A SMA Speak-Up Line é operada por uma empresa independente holandesa, People Intouch, sediada em Amsterdã, Holanda, que foi fundada em 2004 (a seguir, "operadora do sistema"). A operadora do sistema é responsável pelo processamento de todas as denúncias. As denúncias são encaminhadas à equipe de Group Compliance da SMA Solar Technology AG.

O processamento de dados pessoais através da SMA Speak-Up Line está sujeito a normas rigorosas (conforme o regulamento geral sobre a proteção de dados europeu – RGPD). As pessoas denunciantes também devem observar os avisos de privacidade para a SMA Speak-Up Line
(link: <https://files.sma.de/assets/283591.pdf>).

2. Uso da SMA Speak-Up Line

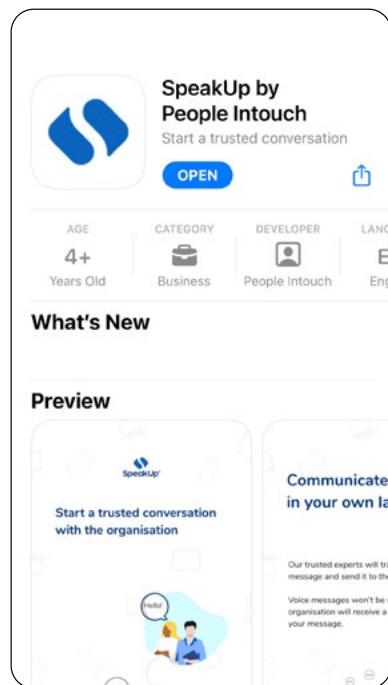
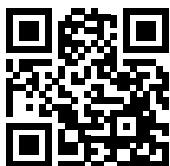
As pessoas denunciantes podem enviar uma mensagem de texto ou de voz através de um dos seguintes canais da SMA Speak-Up Line:

- Speak-Up App (mensagem de texto ou de voz),
- Speak-Up Web (apenas mensagem de texto), ou
- Speak-Up Phone (apenas mensagem de voz).

O modo de funcionamento de cada um desses canais é descrito separadamente a seguir. Todos os canais apresentam requerimentos e instruções simples para conduzir as pessoas denunciantes pelo processo.

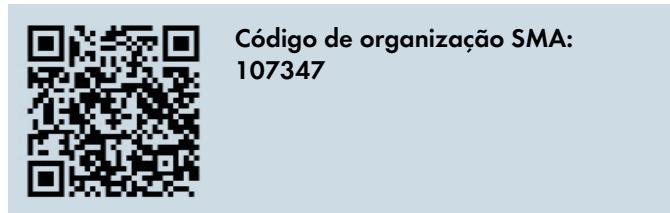
Utilização do Speak-Up App

- 1) O aplicativo "SpeakUp by People Intouch" pode ser baixado na App Store/Google Play. Escaneando o QR-Code abaixo, abre-se a página do aplicativo na respectiva App-Store.



- 2) Após abrir o aplicativo, a pessoa denunciante precisa configurar um "PIN" inserindo um código de seis dígitos de sua escolha.
- O PIN precisa ser inserido a cada vez que a pessoa denunciante abre o aplicativo.
 - Se a pessoa denunciante esquecer o PIN, terá que reinstalar o aplicativo e configurar um novo PIN. O acesso a relatos abertos em andamento se perde nesse caso.

- 3) O aplicativo solicita que a pessoa denunciante se conecte à organização (SMA) escaneando um QR-Code ou inserindo o código da organização clicando em "Conectar manualmente" na parte inferior da página



- 4) A pessoa denunciante começa uma conversa nova, confiável, clicando em "+ novo relato".
- 5) A pessoa denunciante seleciona o país onde o incidente aconteceu em um menu suspenso e clica em "Continuar".
- 6) A pessoa denunciante pode então escolher se prefere escrever uma mensagem de texto ("Escreva uma mensagem") ou gravar uma mensagem de voz.
- Nota: ninguém da SMA jamais escutará uma mensagem de voz gravada. A SMA só recebe da operadora do sistema uma transcrição das gravações de voz.
- 7) Após enviar uma denúncia, a pessoa denunciante recebe uma confirmação de recebimento dentro de sete dias. A pessoa denunciante também pode optar por ser notificada pelo aplicativo quando uma resposta tiver sido enviada pela equipe de Group Compliance da SMA.
- Nota: as notificações do aplicativo não contêm o conteúdo da mensagem.
- 8) A pessoa denunciante pode ver as respostas entrando no aplicativo novamente.

Utilizar a Speak-Up Web

- 1) Para enviar uma mensagem de texto no canal Speak-Up Web, a pessoa denunciante precisa clicar no link abaixo:

<https://sma.speakup.report/sma>

- 2) A pessoa denunciante começa uma conversa nova, confiável, clicando em "+ novo relato".
- 3) A pessoa denunciante seleciona o idioma em que deseja enviar a mensagem.
- 4) A pessoa denunciante anota o "número do relato" e cria uma senha para o relato.
- 5) A pessoa denunciante seleciona o país onde o incidente aconteceu em um menu suspenso e clica em "Continuar".
- 6) A pessoa denunciante digita a mensagem. Anexos podem ser carregados através do símbolo de clipe.
- 7) Quando tiver terminado, a pessoa denunciante clica em "Enviar mensagem". Após conferir o conteúdo da denúncia, a pessoa denunciante clica em "Enviar". A mensagem e os arquivos anexados são então processados pela operadora do sistema.
- 8) Após enviar uma denúncia, a pessoa denunciante recebe uma confirmação de recebimento dentro de sete dias. A pessoa denunciante tem a opção de informar um endereço de e-mail para ser notificada pela operadora do sistema quando houver uma resposta da SMA. O endereço de e-mail precisa ser verificado através de um código, que é enviado ao endereço de e-mail informado.
 - Nota: ninguém da SMA jamais verá o endereço de e-mail utilizado para notificações.
- 9) A pessoa denunciante pode ver as respostas clicando em "Login" em vez de "+ novo relato" no hyperlink acima.

Utilizar o telefone Speak-Up

- 1) Para enviar uma mensagem de voz gravada através do canal Speak-Up Phone, a pessoa denunciante precisa escolher o número de telefone do país correspondente (há uma lista de números de telefone na última seção deste manual do usuário) e seguir as instruções de voz.
 - Nota: nem todos os números de telefone são gratuitos, isto é, podem incidir tarifas locais. Se o número de telefone para o país da pessoa denunciante não for "gratuito" e a pessoa denunciante quiser enviar uma gravação de voz sem nenhum custo, a pessoa denunciante tem a opção de enviar uma mensagem de voz através do Speak-Up App (ver acima).

- 2) A pessoa denunciante precisa inserir o código de organização da SMA.

Código de organização SMA: 107347

- 3) A pessoa denunciante seleciona o idioma desejado.
- 4) A pessoa denunciante precisa anotar o "número do relato" e escolher um PIN de quatro dígitos.
- 5) Após o sinal, a pessoa denunciante fala a mensagem no telefone.
- 6) Ao terminar, a pessoa denunciante aperta o "1" ou simplesmente desliga o telefone.
- 7) Após enviar uma denúncia, a pessoa denunciante recebe uma confirmação de recebimento dentro de sete dias. A pessoa denunciante pode escutar a mensagem ligando para o canal Speak-Up Phone e inserindo o número do relato e o PIN.

3. Garantia da anonimidade

As pessoas denunciantes têm controle total sobre o conteúdo das mensagens que enviam. Quando a mensagem contém dados de contato, esses dados são encaminhados à equipe de Group Compliance da SMA. Quando não são informados dados de contato, a mensagem é enviada de forma anônima.

A SMA não tem acesso aos dados de conexão (dados do telefone ou endereços de IP) e não pergunta pela identidade das pessoas denunciantes. As pessoas denunciantes têm liberdade para usar um telefone público ou não identificável ou um computador (em vez de um equipamento da SMA), se preferirem.

As mensagens de voz (enviadas através do Speak-Up App ou do canal Speak-Up Phone) são transcritas pela People Intouch palavra por palavra. O arquivo de áudio gravado não é transmitido em nenhuma circunstância à equipe de Group Compliance. Isso significa que ninguém na SMA escutará a voz de uma pessoa denunciante. As pessoas denunciantes também podem deixar outra pessoa ler a mensagem em voz alta para elas, se desejarem.

Apesar da anonimidade, as pessoas denunciantes podem receber uma resposta através da SMA Speak-Up Line. Informando o canal SMA Speak-Up Line através do qual a pessoa denunciante enviou a mensagem, a pessoa denunciante pode ler ou ouvir a mensagem de resposta da SMA e tem a opção de responder também (ver a seção "Como usar a SMA Speak-Up Line" mais acima).

As pessoas denunciantes que querem permanecer anônimas devem conferir se as suas informações de contato não estão contidas em documentos anexados ou visíveis nas propriedades dos documentos.

4. Procedimento após apresentação da denúncia

Imediatamente após a denúncia ser enviada pela pessoa denunciante na SMA Speak-Up Line, a operadora do sistema dá início ao processamento da denúncia.

- Mensagens de voz são primeiramente transcritas e depois traduzidas para o inglês quando tiverem sido gravadas em algum idioma diferente de inglês ou alemão. Essa etapa é realizada por prestadores de serviços contratados pela operadora do sistema.
- Mensagens de texto são traduzidas para o inglês quando tiverem sido escritas em algum idioma diferente de inglês ou alemão. Essa etapa é realizada por um serviço de tradução automática.

Assim que são concluídas as etapas de transcrição e tradução, a mensagem exata – tanto no idioma original quanto em inglês (caso traduzida) – é enviada à equipe de Group Compliance da SMA. Essa equipe analisa a denúncia e envia uma resposta à operadora do sistema.

A operadora do sistema traduz a resposta, se for o caso, para o idioma em que a mensagem foi enviada e a insere no sistema Speak-Up. No caso das pessoas denunciantes que enviam uma mensagem de voz (através do Speak-Up App ou do canal Speak-Up Phone), a operadora do sistema também grava a resposta.

As pessoas denunciantes devem receber uma resposta da equipe de Group Compliance da SMA dentro de sete dias. As pessoas denunciantes devem procurar por respostas no mesmo canal Speak-Up (Speak-Up App, Speak-Up Web ou Speak-Up Phone) através do qual enviaram a mensagem original.

5. Lista dos números de telefone para o canal Speak-Up Phone

País	Número de telefone (ligação gratuita ou número padrão pela tarifa local)
Albania	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Algeria	Number: +213 983 29 93 38 Call charged at local rate
Angola	Number: +244 226 425 610 Call charged at local rate
Anguilla	Freephone: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Freephone: 1833 422 2006
Argentina	Number: +54 11 2039 7280 Call charged at local rate
Australia	Number: +61 2 8284 6262 Call charged at local rate
Austria	Freephone: 0800 909 683
Bahamas	Freephone: 1833 422 2007
Bahrain	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: +229 20 90 0380 Call charged at local rate
Bermuda	Freephone: 1833 422 2008
Bhutan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Freephone: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botswana	Freephone: 800 786 1103
Brazil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Cambodia	Freephone: 1800 209 867
Cameroon	Freephone: +237 6 57 10 31 12
Canada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Islands	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
China	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
China	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
China	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Colombia	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate

Costa Rica	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918
Croatia	Freephone: 0800 7745
Cyprus	Freephone: 800 91142
Czechia	Freephone: 800 050 833
Denmark	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominica	Freephone: 1833 422 1998
Dominican Republic	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Ecuador	Freephone: 1800 001 432
Egypt	Freephone: 0800 000 0083
El Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonia	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Ethiopia	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finland	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
French Guiana	Freephone: 0800 99 1448
French Polynesia	Freephone: 0800 91 4886
Georgia	Freephone: 1800 008 013
Alemanha	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Greece	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Grenada	Number: +1 (473) 230 0333 Call charged at local rate
Guam	Freephone: 1833 809 6777
Guatemala	Number: +502 2302 8459 Call charged at local rate
Hong Kong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Hungary	Freephone: 06 809 845 89
Iceland	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
India	Freephone: 0008 0005 03159
Indonesia	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
Ireland	Freephone: 1800 800 636
Israel	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
Italy	Freephone: 800 147 694
Jamaica	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japan	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate
Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access

Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Korea, the Republic of	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Kuwait	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malaysia	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malta	Freephone: 8006 5144
Martinique	Freephone: 0800 90 1651
Mauritius	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Mexico	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	Freephone: 080 060 016
Morocco	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibia	Freephone: +264 83 380 0103
Nepal	Freephone: 1800 001 0186
Netherlands	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
New Zealand	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nicaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nigeria	Freephone: 070 8060 1221
North Macedonia	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norway	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Oman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua New Guinea	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Peru	Freephone: 0800 74535
Philippines	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Poland	Freephone: 0080 0012 953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980

Romania	Freephone: 0800 400 653
Saudi Arabia	Freephone: 800 850 1433
Serbia	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Seychelles	Freephone: 800 131
Singapore	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate
Slovakia	Freephone: 0800 113 418
Slovenia	Freephone: 0800 83115
South Africa	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
Spain	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Sudan	Freephone: +249 15 655 9883
Suriname	Freephone: 833 816 0919
Sweden	Freephone: 020 160 4703
Switzerland	Freephone: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Number: +866 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	Freephone: 0800 11 1020
Thailand	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunisia	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Turkey	Freephone: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Freephone: 1833 462 1355
Uganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
United States of America	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Viet Nam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabwe	Freephone: +263 867 742 2010



SMA.de/en

