

Regulamento processual

Processo de reclamação

Em caso de denúncias sobre riscos e violações dos direitos humanos e de carácter ambiental

De acordo com a lei alemã de diligência devida na cadeia de fornecimento (LkSG)

Öffentlich



Connecting
your world.

Portal de denúncia TellMe para denúncias e reclamações de todo o mundo

O nosso objetivo é atuar de forma responsável em todas as dimensões das nossas atividades económicas – em qualquer altura e em qualquer lugar. Trabalhamos neste sentido diariamente. Ao mesmo tempo, temos consciência de que a verificação e o desenvolvimento constantes dos nossos processos de diligência devida devem estar no centro desse trabalho. Cada denúncia ajuda-nos a alcançar o nosso objetivo. Por este motivo, gostaríamos de dar a possibilidade a **todos os grupos de interesse** de expressarem preocupações relativamente aos direitos humanos ou a questões ambientais relacionadas com a Deutsche Telekom e de nos chamarem a atenção para problemas de forma simples e, em caso de necessidade, também de forma anónima através do nosso **portal de denúncia [TellMe](#)**.

Possivelmente tem conhecimento de comportamentos que podem prejudicar outras pessoas, o meio ambiente ou a nossa integridade. Isto engloba também informações sobre riscos contra os direitos humanos ou o meio ambiente, limitação da liberdade de expressão ou violações ao longo da nossa cadeia de fornecimento - a atuação dos nossos colaboradores na própria área de negócio nas empresas do Grupo ou dos nossos fornecedores ou parceiros de negócio.

Riscos e violações possíveis podem ser objeto de uma denúncia. De acordo com as disposições da lei alemã de diligência devida na cadeia de fornecimento por exemplo:

Riscos/violações dos direitos humanos:

- Desrespeito pela segurança no trabalho (nos termos das disposições nacionais)
- Trabalho infantil em idade inferior à idade mínima autorizada
- Trabalho forçado/escravidão
- Desrespeito pela liberdade de associação
- Discriminação (origem, deficiência, idade, sexo, religião)
- Privação de salário adequado (nos termos das disposições nacionais)
- Provocação de contaminação prejudicial de terrenos
- Poluição do ar e dos recursos hídricos
- Emissões sonoras prejudiciais e consumo de água excessivo

Riscos/violações de carácter ambiental:

- Através da participação no fabrico e eliminação de produtos com teor de mercúrio
- Através da produção ou utilização de determinados poluentes orgânicos persistentes
- Riscos através da importação e exportação de resíduos

Cada denúncia é verificada por uma equipa de especialistas

Cada mensagem é imediatamente verificada por uma **equipa de especialistas**, suspeitas são investigadas e eventuais infrações são acompanhadas de forma rigorosa. Estes canais **estão abertos a todas as pessoas** – aos nossos **colaboradores, aos nossos fornecedores e adjudicatários, a outros parceiros de negócios, aos colaboradores nas nossas cadeias de fornecimento e à sociedade civil.**

Cada denunciante tem o direito a proteção contra represálias

Todas as informações estão sujeitas ao anonimato, se for desejado, no âmbito das disposições legais. Cada denúncia também pode ser realizada de forma anónima por meio da utilização da **[ferramenta de inserção de dados online](#)**. Além disso cada denunciante tem o direito a proteção contra represálias. Os denunciantes não sofrem qualquer desvantagem ou prejuízo com a sua mensagem, se tiverem atuado de boa fé e não violarem eles próprios a legislação em vigor. Pelo contrário, denúncias falsas entregues propositadamente podem ser punidas. A Deutsche Telekom punirá e sancionará consequentemente violações contra a proibição de represálias sobre denunciante protegidos.

Decurso do processo

1.º passo: contacto inicial

Poderá contactar-nos através dos seguintes canais de acesso:

- **Telefonicamente** através do número de serviço internacional grátis: +8000 3824 835
- **Por e-mail:** tell-me@telekom.de
- **Por carta:** Deutsche Telekom AG, Hinweisgeberportal TellMe; Friedrich-Ebert-Allee 140; D-53113 Bonn
- **Inserção anónima de dados online:**
www.telekom.com/en/company/compliance/whistleblowerportal

Todos os canais de acesso podem ser selecionados em **língua inglesa ou alemã**. Na **inserção anónima de dados online** estão à disposição ainda **outras línguas**. Se em casos singulares for necessária outra língua, é possível recorrer a um serviço de tradução. Todas as informações são recebidas pelo nosso **pessoal especializado da área da conformidade** para um tratamento posterior de acordo com as **disposições legais** e tendo em conta a proteção do denunciante.

2.º passo: confirmação de receção por princípio no prazo de sete dias

Cada denunciante recebe por princípio **no prazo de sete dias uma confirmação de receção** e uma **pessoa de contacto para as outras fases do processo**. Esforçamo-nos por realizar a comunicação durante o processo na língua que garante o melhor entendimento possível. Os fatos serão enviados à nossa equipa de especialistas para tratamento posterior.

3.º passo: equipa de especialistas verifica a plausibilidade

A nossa equipa de especialistas verifica a **plausibilidade da mensagem** e determina as **outras competências**. Em caso de uma rejeição, o denunciante recebe uma justificação. A nossa equipa de especialistas é composta por especialistas das áreas de especialização relevantes. Por norma, são consultores jurídicos da empresa que atuam na medida do possível sob a sua responsabilidade e de forma tecnicamente independente ao verificarem a denúncia.

4.º passo: esclarecimento dos factos em partilha com o denunciante

Para **esclarecimento adicional dos factos**, são consultados eventualmente outros participantes após informação do denunciante.

5.º passo: são elaboradas medidas corretivas

Em seguida, são elaboradas **propostas para correção** eventualmente em partilha com o **denunciante**. É provável que no prazo de **aproximadamente três meses após a confirmação da receção**, o **resultado** e eventuais medidas decorrentes sejam comunicadas ao denunciante.

6.º passo: conclusão do processo e arquivamento

Os factos e a medida corretiva são **arquivados** por nós **nos termos das disposições legais**.

7.º passo: feedback do denunciante

Um **feedback voluntário** do denunciante após conclusão do processo sobre a totalidade do processo **ajuda-nos no desenvolvimento posterior** e na verificação anual da eficácia do nosso processo de reclamação.

Estamos empenhados em cumprir os respetivos prazos do processo indicados. Se num caso singular for previsto um atraso devido a medidas adicionais para esclarecimento dos factos, o denunciante será informado.