

# Política de gestão de denúncias

---

2023



A versão em francês é a versão de referência nos países francófonos.  
A versão em inglês é o documento de referência nos restantes países.

# Prefácio

Uma vez que procuramos ser um exemplo e estar voltados para o futuro, aderimos fielmente a princípios éticos exigentes.

Na L'ORÉAL, assumimos vários compromissos que estão explicitados nos nossos Princípios Éticos.

Para os nossos colaboradores e partes interessadas, isto implica agir de forma exemplar, respeitando os nossos valores e princípios éticos: **Integridade**, **Respeito**, **Coragem** e **Transparência**.

Encorajamos os nossos colaboradores, bem como todas as partes interessadas, a denunciar as suas possíveis preocupações relativamente ao respeito destes compromissos, para poderem ser tomadas as medidas de correção necessárias, se for o caso.

A política "Speak Up" permite aos colaboradores e às partes interessadas fazer uma denúncia, em conformidade com as disposições legais aplicáveis e, especificamente em França, com as leis "Sapin II" e "Devoir de vigilance" (Dever de diligência).

Nesta medida, é indispensável que os colaboradores e as partes interessadas da L'ORÉAL possam beneficiar de um canal de denúncia interno seguro, eficaz e que proporcione todas as garantias de confidencialidade necessárias. Estas garantias permitem expor todas as possíveis violações das nossas regras éticas, bem como qualquer ameaça aos interesses gerais ou um prejuízo dos mesmos.

Podem existir versões locais desta política de Grupo para ter em conta as especificidades legais dos países em que operamos.

O conteúdo desta política de Grupo pode, por vezes, divergir da lei local aplicável.

Neste caso, deverão prevalecer e serão aplicáveis as regras que impliquem uma maior proteção do autor da denúncia, sejam estas as da legislação local ou da presente política.

Nas situações em que a lei local preveja garantias de proteção mais abrangentes do que as previstas na presente política, deverá ser aplicada a lei local.

A Direction Générale de l'Éthique, des Risques et de la Conformité (doravante "DERC") é a referência permanente do Grupo em matéria de gestão de denúncias e realização de investigações do foro ético.

No presente documento, "L'ORÉAL" designa a L'ORÉAL SA, o conjunto de todas as filiais e sociedades controladas pertencentes ao Grupo L'ORÉAL a nível mundial e a fundação L'ORÉAL.

# SUMÁRIO

## PARTE I.

### CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO E REALIZAÇÃO DE UMA DENÚNCIA DO FORO ÉTICO

#### A. Condições de aceitação da denúncia

1. Pessoas que podem fazer uma denúncia
2. Condições da proteção concedida aos autores da denúncia
3. Ocorrências que podem ser objeto de uma denuncia

#### B. Realização da denúncia do foro ético

1. Questões práticas relativas à denúncia
2. Realização de uma denúncia anónima
3. Informações que devem ser comunicadas para sustentar uma denuncia

## PARTE II.

### TRATAMENTO E SEGUIMENTO DA DENÚNCIA

#### A. Avaliação de aceitação da denúncia

#### B. Tratamento de uma denúncia aceitável

1. Pessoas que podem intervir no tratamento de uma denúncia
2. Passos após a avaliação de aceitação da denúncia
3. Direitos e obrigações

#### C. Seguimento da denúncia aceitável

1. Comunicação relativa ao seguimento da denúncia
2. Medidas de correção e ausência de represálias
3. Outras vias possíveis – denúncia externa às autoridades competentes
4. Divulgação pública
5. Contactos em caso de dúvida

# PARTE I.

## CONDIÇÕES DE ACEITAÇÃO E REALIZAÇÃO DE UMA DENÚNCIA DO FORO ÉTICO

### A. Condições de aceitação da denúncia

#### 1. Pessoas que podem fazer uma denúncia

---

No âmbito da presente política, o autor de uma denúncia é qualquer pessoa física autorizada a enviar uma denúncia. Pode ser uma das pessoas seguintes:

- Um colaborador ou colaboradora da L'ORÉAL, que trabalhe atualmente para a L'ORÉAL ou tenha trabalhado para esta no passado, independentemente da natureza do respetivo contrato de trabalho;
- Uma pessoa candidata a um emprego na L'ORÉAL, ou que seja um futuro colaborador da L'ORÉAL cuja relação de trabalho ainda não teve início;
- Um acionista, sócio ou titular de direito de voto na assembleia geral da L'ORÉAL;
- Um mandatário social da L'ORÉAL, membro de um órgão de governação, de Direção, de administração ou de supervisão do Grupo L'ORÉAL ou das suas entidades, incluindo os membros não executivos atuais ou anteriores;
- Os parceiros ocasionais, nomeadamente os trabalhadores temporários, os estagiários, os voluntários, bem como qualquer pessoa que trabalhe sob a supervisão e orientação de contratantes ou subcontratantes da L'ORÉAL;
- Os parceiros externos à L'ORÉAL (fornecedores, subcontratantes, prestadores de serviços, associações, etc.);
- Os clientes e consumidores.

#### 2. Condições da proteção concedida aos autores da denúncia

---

Esta política dá aos autores da denúncia os meios para a realização de uma denúncia através de um canal interno implementado pela presente política, dando também garantias de confidencialidade, desde que sejam cumpridas as seguintes condições:

- A denúncia deve ser efetuada sem contrapartida financeira direta;
- A denúncia é realizada por uma pessoa física que teve conhecimento pessoal dos factos ou a quem os factos foram comunicados no âmbito da respetiva atividade profissional;
- A denúncia deve ser efetuada em boa-fé.

É considerado que uma denúncia é efetuada em "boa-fé" quando o autor comunica informações que são, na medida do seu conhecimento, completas, fiéis e exatas, permitindo ao mesmo acreditar razoavelmente na veracidade das informações comunicadas, mesmo que, posteriormente, seja revelado que se tratou de um erro. Se o autor de uma denúncia concluir, após ter feito uma denúncia, que se enganou, deve comunicar este facto imediatamente à pessoa a quem apresentou a denúncia.

A proteção do autor da denúncia estende-se:

- Aos facilitadores (qualquer pessoa física ou organização sem fins lucrativos que ajude o autor da denúncia a fazer a referida denúncia);
- Às pessoas físicas relacionadas com o autor da denúncia (todas as pessoas que arriscam ser objeto de represálias no âmbito das respetivas atividades profissionais da parte do empregador, cliente ou destinatário dos serviços) e;
- Às entidades legais para as quais o autor da denúncia trabalha ou com as quais tem uma ligação num contexto profissional ou por ele controladas.

### 3. Ocorrências que podem ser objeto de uma denúncia

---

Uma denúncia consiste na comunicação de:

- Casos de violação suspeita, real ou comprovada (e tentativas de dissimulação destes casos) dos princípios éticos, de todas as políticas de conformidade e das políticas de ética do Grupo;
- Atividade criminal (crime ou delito);
- Violação da lei, do regulamento, da legislação europeia, de um ato unilateral de uma organização internacional;
- Uma situação que pode representar uma ameaça aos interesses gerais ou um prejuízo dos mesmos;
- Uma violação ou um risco de violação dos direitos humanos e das liberdades fundamentais;
- Uma violação ou risco de violação da saúde ou da segurança das pessoas ou do ambiente;
- A dissimulação intencional de tais atos;
- Atos de represálias decorrentes da realização de uma denúncia ou da participação no tratamento da mesma.

A denúncia deve incluir factos relacionados com as atividades da L'ORÉAL que tenham ocorrido ou que sejam suscetíveis a ocorrer.

As preocupações não estão incluídas na definição acima apresentada e não serão consideradas como denúncias no âmbito da presente política. Estas preocupações podem ser comunicadas pelos meios de contacto habituais da parte interessada envolvida (gestão da L'ORÉAL, Recursos Humanos, etc.)

#### Os temas que podem ser objeto de uma denúncia dizem respeito, nomeadamente:

##### **Aos direitos humanos e liberdades fundamentais**

A título de exemplo: Trabalho infantil, trabalhos forçados, incluindo escravatura moderna, assédio sexual, incluindo comentários sexistas, intimidação e assédio moral, discriminação, incluindo comentários racistas, antisemitas ou homofóbicos, violações dos direitos humanos no âmbito da nossa cadeia de abastecimento, etc.

##### **À saúde e segurança das pessoas:**

A título de exemplo: A não conformidade com as medidas de promoção de saúde no trabalho, nomeadamente as exigências internas relativamente à manipulação de produtos perigosos, ausência de procedimentos de emergência, condições de trabalho perigosas no âmbito da cadeia de abastecimento, situações de epidemia e segurança como a ausência de equipamentos ou de procedimentos de segurança numa fábrica, etc.

#### **Ao meio ambiente:**

A título de exemplo: A poluição do ar, do solo, das águas de superfície ou subterrâneas, a poluição decorrente do transporte de materiais perigosos, a eliminação de substâncias tóxicas, a desflorestação, etc.

#### **Aos interesses económicos e financeiros:**

A título de exemplo: Conflitos de interesses, corrupção a nível privado ou público, tráfico de influências, fraude interna ou externa, fraude a nível de compras, violações das regras de concorrência ou de sanções económicas internacionais, branqueamento de capitais, desfalque, divulgação de informações confidenciais, abuso de bens sociais, etc.

#### **Aos Princípios Éticos ou às políticas de ética do Grupo:**

A título de exemplo: qualquer alegação relativa a um comportamento que não esteja de acordo com os compromissos éticos da L'ORÉAL, suscetível de afetar as partes interessadas ou a reputação da L'ORÉAL.

#### **Represálias relacionadas com uma denúncia:**

Este tema é abordado em maior profundidade, com exemplos, na parte II.B.2 do presente documento.

## **B. Realização da denúncia do foro ético**

### **1. Questões práticas relativas à denúncia**

---

Quem pretender fazer uma denúncia pode comunicá-la à DERC através

- Da plataforma pública e segura L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).
- A denúncia é, assim, endereçada diretamente à DERC, que determina quem estará responsável pelo tratamento da mesma.
- Uma pessoa autorizada, ou seja: um membro do Comité Executivo do Grupo ou de um Comité de direção do Grupo/Zona/País, um Diretor-Geral de um país ou um Correspondente de Ética. As pessoas autorizadas informam o respetivo Correspondente de Ética das denúncias que recebem para que este centralize todas as denúncias recebidas a nível local e, se for o caso, informe a DERC.
- De acordo com a legislação local, outros responsáveis internos podem receber alegações, no âmbito das respetivas funções (por exemplo, em França: representantes dos colaboradores, responsáveis por assédio sexual, membros do Comité social, etc.) ou outros canais internos a serem implementados (por exemplo, email genérico ou linha de atendimento).
- No caso de terceiros, estes podem entrar em contacto com a respetiva pessoa de contacto principal na L'ORÉAL.

Qualquer pessoa que não seja uma pessoa autorizada e que receba informações suscetíveis de poder constituir uma denúncia deve informar a DERC ou o respetivo Correspondente de Ética ou convidar o interlocutor a abordar diretamente a DERC ou os representantes da mesma.

Apenas a DERC ou os representantes da mesma (designadamente, Correspondentes de Ética, outros colaboradores do Grupo especificamente indicados pela DERC ou especialistas externos por esta validados) podem tratar as denúncias feitas e proceder, se for o caso, a uma análise ou investigação.

Estes canais internos garantem, em conformidade com a lei, a estrita confidencialidade da identidade do autor da denúncia, das pessoas visadas pela denúncia, de qualquer terceiro mencionado na denúncia, bem como a confidencialidade das informações recolhidas por todos os destinatários da denúncia.

O autor de uma denúncia pode fazê-la por escrito ou oralmente ou ambos.

A denúncia por via oral pode ser feita por telefone ou qualquer outro sistema de mensagens ou presencialmente. A pedido do autor da denúncia, será marcado um encontro presencial ou por videoconferência no máximo 20 dias após o pedido.

A denúncia por via oral é, então, documentada por escrito num relatório redigido pela pessoa autorizada e é enviado ao autor da denúncia, para aprovação.

O meio apresentado pela presente política é complementar aos canais de denúncia existentes fora da empresa. Apesar de a L'ORÉAL recomendar vivamente a utilização deste meio, o autor da denúncia não será objeto de qualquer represália caso opte por fazer uma denúncia através de um canal de denúncia externo.

Em caso de dúvida sobre o procedimento para fazer uma denúncia, o colaborador poderá solicitar aconselhamento ao seu superior hierárquico ou à Direção de Recursos Humanos.

## 2. Realização de uma denúncia anónima

---

A L'ORÉAL permite a realização de denúncias de forma anónima.

A plataforma pública e segura L'ORÉAL Speak Up ([www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com)) permite preservar o anonimato.

Neste caso, o autor recebe um nome de utilizador e uma palavra-passe que lhe permitem iniciar sessão na plataforma e comunicar com a DERC sem que a sua identidade seja revelada (a confidencialidade da comunicação é assegurada tecnicamente pela não existência de cookies e de formas de rastrear o utilizador e pela encriptação das comunicações).

No entanto, em caso de denúncia anónima, a possibilidade de a tratar no âmbito deste meio dependerá, nomeadamente, da existência de elementos factuais suficientemente detalhados.

Se o anonimato tornar impossível o tratamento da denúncia, o seu autor será informado de tal através da caixa de diálogo anónima na plataforma pública e segura L'ORÉAL Speak Up: [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com).

Não obstante, é geralmente aconselhado ao autor de uma denúncia que se identifique quando realiza a denúncia. A identidade do mesmo será tratada como uma informação confidencial conforme o presente procedimento e não será comunicada à pessoa sinalizada ou suspeita, exceto caso a lei exija o contrário ou caso haja o consentimento explícito do autor da denúncia.

### 3. Informações que devem ser comunicadas para sustentar uma denúncia

As informações comunicadas no âmbito de uma denúncia devem ser factuais e ter ligação direta com o objeto da denúncia.

Na sua denúncia, o autor da denúncia descreve, o mais objetiva e detalhadamente possível, os factos que permitam compreender a sua denúncia. É recomendado que o autor da denúncia especifique os seguintes elementos:

- Quando e onde teve lugar cada ocorrência comunicada;
- Como teve conhecimento da ocorrência (direta ou indiretamente) e se é um conhecimento pessoal;
- Se já comunicou a sua denúncia a outros;
- Se já foram tomadas medidas para corrigir a situação;
- A identidade e as funções das pessoas postas em causa;
- Se houve testemunhas da ocorrência comunicada (identidade, funções, factos relevantes, cargo da pessoa identificada);
- Na medida do possível, fornecer todas as informações ou documentos que possam corroborar a sua denúncia. Em caso de dúvida sobre uma ocorrência, especificar que se trata de uma suposição;
- Informações de contacto (cf. I. B. 2. acima para saber mais sobre a possibilidade de fazer uma denúncia anónima);
- Se, na medida do seu conhecimento, no momento da comunicação da denúncia e durante o seu tratamento está iminente ou em curso um processo judicial ou semelhante (arbitragem, mediação, injunção, etc.). Nesse caso, não é, em princípio, possível aceitar a denúncia e o seu tratamento está, em princípio, suspenso ou interrompido. A L'ORÉAL reserva-se, no entanto, o direito de examinar e de tomar medidas de correção, se for o caso.

Quando as informações comunicadas não foram obtidas no âmbito da respetiva atividade profissional, o autor da denúncia deve ter tido conhecimento das mesmas pessoalmente.

No entanto, o autor de uma denúncia não deve juntar à sua denúncia informações ou documentos, independentemente do respetivo formato ou suporte:

- Cujas obtenção constitua uma infração penal (a título de exemplo: roubo de documentos, escutas ilegais, etc.);
- Que sejam confidenciais no âmbito da defesa nacional, segredo de investigação, segredo de justiça, confidencialidade médica e entre advogado e cliente, exceto caso as informações digam respeito ao autor da denúncia (a título de exemplo: comunicações com o respetivo advogado ou informações clínicas pessoais).

Se não for possível aceitar a denúncia, o autor da denúncia é informado do mesmo por escrito, com indicação das razões pelas quais a entidade considera que a denúncia não respeita as condições. Na medida do possível, são indicadas ao autor da denúncia outras vias que lhe permitam exprimir a sua preocupação.

No mesmo período, também lhe serão comunicadas informações sobre as medidas propostas ou tomadas para avaliar a exatidão das alegações.



## PARTE II.

### TRATAMENTO E SEGUIMENTO DA DENÚNCIA

#### A. Avaliação de aceitação da denúncia

Após a realização de uma denúncia:

- Através da plataforma segura [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com) : o autor recebe automaticamente uma mensagem que indica que a DERC recebeu a mensagem.
- Junto de uma pessoa autorizada: é enviado um aviso de receção pela mesma em 7 dias.

Quando a denúncia é realizada através da plataforma de segurança [www.lorealsspeakup.com](http://www.lorealsspeakup.com), a avaliação de aceitação é, em princípio, realizada pela DERC sem ser dado qualquer acesso a qualquer outra parte interessada interna ou externa. Numa análise caso a caso, a DERC pode atribuir ao Correspondente de Ética (doravante "CE") ou a outro representante a tarefa de realizar a avaliação de aceitação.

Quando a denúncia é realizada junto de uma pessoa autorizada, a avaliação de aceitação é, em princípio, realizada pelo CE da respetiva área. Em caso de dificuldade, o CE pode solicitar ajuda à DERC.

A DERC tem acesso a todas as denúncias, quer possam ou não ser aceites.

A avaliação de aceitação da denúncia consiste em verificar se a referida denúncia corresponde à definição de denúncia enunciada na presente política e se existem elementos factuais suficientemente detalhados que permitam o seu tratamento.

Podem ser pedidas informações complementares ao autor da denúncia, se necessário, para avaliar a aceitação.

Se for possível aceitar a denúncia, o autor da denúncia é informado do facto num prazo máximo de 3 meses a partir do aviso de receção da denúncia. É-lhe também indicada a identidade da pessoa que será responsável pelo tratamento da denúncia, bem como de que forma será informado do seguimento desta.

Uma denúncia pode ser considerada não aceitável caso o autor não comunique elementos factuais suficientemente detalhados que permitam o tratamento.

Se a denúncia for considerada não aceitável, a entidade procede ao seu encerramento. O autor da denúncia é informado por escrito, com indicação das razões pelas quais a entidade considera que a denúncia não é aceitável.

Na medida do possível, são indicadas ao autor da denúncia outras vias que lhe permitam exprimir a sua preocupação. A DERC poderá, da mesma forma, enviar a denúncia diretamente à pessoa interna competente para o tratamento da questão (RH, Riscos, Comunicação, etc.), informando o autor da denúncia.

## B. Tratamento de uma denúncia aceitável

### 1. Pessoas que podem intervir no tratamento de uma denúncia

---

#### Autor da denúncia

O autor da denúncia é a pessoa física que denuncia as informações sobre violações que observou pessoalmente ou relativas a informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional.

É necessário recordar que este autor deve agir de boa-fé e sem contrapartida financeira direta.

#### Facilitadores

É identificado como "facilitador" qualquer pessoa física ou organização sem fins lucrativos que ajude o autor de uma denúncia a fazer a referida denúncia em conformidade com a lei.

#### Testemunhas e peritos

Pode ser solicitada a participação de outros colaboradores e partes interessadas na qualidade de:

**Testemunha:** identificadas no âmbito da investigação, acredita-se que as testemunhas têm conhecimento pelo menos parcial das ocorrências objeto da denúncia e que podem fornecer informações sobre o contexto dos factos;

**Perito:** técnicos e/ou especialistas selecionados com base nas respetivas competências e responsáveis por examinar, averiguar ou avaliar os factos ou por fornecer qualquer informação útil para o tratamento da denúncia.

São responsáveis por trazer uma clareza objetiva e pormenorizada dos factos objeto da denúncia, bem como do contexto que provavelmente envolve esses factos.

#### Pessoa posta em causa

A pessoa posta em causa é a pessoa indicada pelo autor da denúncia como aquele que cometeu uma falha ética ou uma violação (Cf. artigo I. A 3. da presente política). Uma pessoa pode também ser "posta em causa" ao longo da investigação caso os elementos recolhidos e não identificados na denúncia inicial indiquem que esta cometeu uma violação ou falha ou participou na mesma.

A participação ativa nas entrevistas permite à pessoa posta em causa explicar a sua versão dos factos relativa aos elementos objeto de uma denúncia e, se for o caso, aos elementos indicados no seguimento do tratamento da denúncia.

A pessoa posta em causa pela denúncia é informada da natureza da denúncia em questão, da recolha de dados que lhe dizem respeito e do nome da pessoa responsável pelo tratamento da denúncia, num prazo razoável.

Em princípio, estas informações são verificadas após a avaliação da aceitação da denúncia.

## Outras partes interessadas envolvidas no processo de investigação do foro ético

Equipa de investigação: À luz das informações comunicadas e do contexto dos factos, a L'ORÉAL decide as modalidades de realização da investigação do foro ético. Esta pode, assim, ser realizada internamente pela DERC ou pelos seus representantes. A investigação do foro ético pode também ser confiada a um terceiro nomeado para este efeito (prestador de serviços externo) ou a uma equipa mista. Nestes últimos casos, será designada uma pessoa ao nível da DERC que será responsável por conduzir a investigação e pelo respetivo seguimento.

Os membros da equipa de investigação têm, devido à sua posição ou estatuto, a competência, a autoridade e os meios suficientes para o exercício das suas responsabilidades.

Estes cumprem o seu papel de forma independente e imparcial e com absoluta confidencialidade relativamente, não só aos elementos da investigação, mas também à identidade das pessoas envolvidas na investigação.

Os órgãos de representação dos colaboradores podem estar informados do início, do progresso e das conclusões do processo de investigação, nomeadamente quando os factos no âmbito da investigação fazem parte das respetivas prerrogativas em matéria de saúde, segurança e condições de trabalho para, nomeadamente, a prevenção de riscos psicossociais.

## 2. Passos após a avaliação de aceitação da denúncia

---

O objetivo da investigação é analisar e verificar a veracidade das alegações incluídas na denúncia.

A investigação pode incluir uma análise de documentação, de contas ou eletrónica ou a realização de entrevistas formais aos colaboradores e/ou partes interessadas cujo testemunho é pertinente no âmbito da investigação.

Por princípio, estas entrevistas serão objeto de um relatório. É enviada uma cópia após a entrevista para que a pessoa entrevistada possa confirmar a transcrição fiel do diálogo, fazer correções ou dar informações complementares.

No âmbito das investigações realizadas, a L'ORÉAL pode, na medida das exigências legais aplicáveis, ter acesso a dados profissionais informatizados tais como e-mails, dados armazenados no Grupo a nível informático, num telefone ou num computador profissional, etc. Esta análise é realizada respeitando as políticas da L'ORÉAL e após a validação da DERC.

Estas verificações são implementadas de forma imparcial e neutra, tendo em consideração todos os elementos que permitam avaliar a realidade dos factos, para benefício tanto da pessoa posta em causa como do autor da denúncia, independentemente das pessoas envolvidas e da respetiva posição hierárquica.

Estas não devem levar à recolha de elementos de modo ilícito, desleal ou que viole desproporcionalmente os direitos das pessoas envolvidas e as liberdades individuais e coletivas.

Quando a investigação é levada a cabo por um gabinete de advocacia, o sigilo entre advogado e cliente é apenas aplicável na relação entre os advogados e a L'ORÉAL. A pessoa ouvida não pode, portanto, contar com o mesmo. A L'ORÉAL poderá utilizar quaisquer informações ou declarações recolhidas no âmbito da investigação interna e, nomeadamente, as informações recolhidas nas entrevistas realizadas.

Por princípio, é elaborado um relatório de investigação no final destas operações de verificação pelas pessoas responsáveis pela investigação interna.

O objetivo do relatório de investigação é expor os factos num relatório factual que permita confirmar ou refutar objetivamente as alegações incluídas na denúncia.

Uma vez finalizado, o relatório de investigação é enviado às pessoas internas responsáveis por tomar decisões sobre um possível plano de correção.

O envio do relatório de investigação é seguido do encerramento da investigação. A DERC pode também proceder ao encerramento da investigação quando as alegações da denúncia são infundadas ou não são exatas ou quando uma denúncia se revela irrelevante.

### 3. Direitos e obrigações

---

**Respeito da integridade e da confidencialidade dos dados:** A presente política garante a integridade das informações recolhidas numa denúncia. Todas as pessoas abordadas no tratamento de uma investigação do foro ético estão sujeitas a uma obrigação de estrita confidencialidade que visa proteger a identidade das pessoas envolvidas na investigação, na qualidade de testemunha, autor da denúncia ou pessoa posta em causa.

Comprometem-se a não revelar informações a que tenham tido acesso (perguntas, respostas, assuntos abordados, pessoas envolvidas, etc.). Esta exigência permite, nomeadamente, preservar a reputação de todas as pessoas envolvidas e também contribuir para uma investigação sem percalços, evitando qualquer influência.

Além disto, o acesso a estas informações é estritamente interdito aos colaboradores que não estejam autorizados a conhecê-las.

Não podem ser divulgados elementos que permitam identificar o autor da denúncia, exceto com o consentimento do mesmo. Esta restrição não é, no entanto, aplicável às pessoas responsáveis pelo tratamento da denúncia (identificadas pela DERC ou representantes) ou pelo plano de correção elaborado no fim da investigação.

Adicionalmente, podem ser comunicados às autoridades competentes elementos que permitam identificar o autor da denúncia, caso a L'ORÉAL tenha a obrigação de denunciar os factos ou tenha um interesse legítimo em tal. O autor da denúncia será, então, informado, exceto caso esta transmissão de informação arrisque comprometer o procedimento em curso.

**Cooperação:** O autor da denúncia, a(s) pessoa(s) posta(s) em causa e a(s) testemunha(s), os peritos e outras partes interessadas devem cooperar totalmente e fornecer, assim que solicitado, sem demora e sem restrições, os factos, informações ou documentos, independentemente do formato ou suporte, aos responsáveis pelo tratamento da denúncia.

Esta cooperação implica também que as pessoas supramencionadas cumpram as convocatórias para uma entrevista.

**Respeito dos dados pessoais:** As informações recolhidas e tratadas no âmbito da investigação interna podem incluir dados pessoais. Estes são tratados em conformidade com a política de tratamento de dados pessoais do Grupo. No âmbito desta política, as disposições específicas relativas à proteção de dados pessoais estão descritas na "Política de proteção de dados pessoais - Speak Up", disponível no website para assuntos éticos, bem como na plataforma [www.lorealpeakup.com](http://www.lorealpeakup.com).

**Direito à informação:** Em princípio, qualquer pessoa posta em causa numa denúncia é informada se existir uma análise ou uma investigação do foro ético.

Esta comunicação é feita após a avaliação da aceitação da denúncia e poderá ser adiada em caso de necessidade de proteção das pessoas ou de informações úteis para a realização da análise ou da investigação em curso.

**Respeito pela neutralidade:** Qualquer pessoa posta em causa deverá ser ouvida de modo justo no âmbito do tratamento de uma denúncia. Pode solicitar a entrevista de testemunhas e produzir qualquer documentação que considere útil.

A DERC ou os respetivos representantes determinam com total autonomia a pertinência dos elementos comunicados e os seguimentos necessários.

## C. Seguimento da denúncia aceitável

### 1. Comunicação relativa ao seguimento da denúncia

---

Em princípio, o autor da denúncia recebe informações sobre as medidas propostas ou tomadas para avaliar a exatidão da alegação num prazo razoável que não excederá 3 meses a partir do aviso de receção ou, na falta de um aviso de receção, num prazo máximo de 3 meses e 7 dias.

Algumas informações relativas à denúncia devem também ser partilhadas com a pessoa posta em causa para lhe dar os meios para se explicar no âmbito dos factos em causa.

O autor da denúncia e a pessoa posta em causa pela denúncia são informados do encerramento do tratamento, bem como das conclusões relativas às alegações-chave que foram objeto do tratamento.

Em princípio, as testemunhas-chave são informadas no fim da investigação.

### 2. Medidas de correção e ausência de represálias

---

#### a. Implementação das medidas adequadas

Após o tratamento da denúncia, é feita uma reunião entre a DERC ou os seus representantes, os recursos humanos e os responsáveis hierárquicos para partilhar as conclusões da investigação.

Em seguida, os responsáveis (nomeadamente, os recursos humanos) definem, se necessário, um plano de correção a implementar.

Os recursos humanos e os responsáveis hierárquicos das pessoas envolvidas são responsáveis pela implementação. Este plano de correção pode ser individual ou coletivo. Pode traduzir-se, nomeadamente, por programas de formação, coaching, mediação ou mesmo pela abertura de um processo disciplinar que pode resultar em despedimento.

#### b. Prevenção de represálias

A L'ORÉAL não tolera qualquer tipo de represálias contra uma pessoa que tenha efetuado uma denúncia ou participado no tratamento de uma denúncia.

O termo "represálias" designa todas as ações injustificadas e/ou prejudiciais feitas contra o autor da denúncia, os facilitadores, as testemunhas ou qualquer pessoa relacionada com o autor, devido à denúncia.

Todos os autores de denúncias ou todas as pessoas que tenham fornecido informações no âmbito do tratamento de uma denúncia que considerem ser vítima de represálias, incluindo ameaças ou tentativas de represália por terem feito uma denúncia ou participado no respetivo tratamento, podem comunicar tal facto a uma pessoa autorizada ou à DERC.

Pode ser feito o seguimento para o benefício do autor da denúncia, bem como dos facilitadores, das testemunhas ou de outras pessoas envolvidas no tratamento da denúncia, num prazo de até 1 ano após o encerramento do relatório da investigação para verificar a ausência de represálias.

### c. Consequências de denúncias caluniosas e entraves ao tratamento da denúncia

Para segurar a eficácia da presente política de denúncia e a proteção das pessoas envolvidas no âmbito desta política, podem ser feitas penalizações que podem ter como consequência máxima a rescisão da relação contratual ou mesmo consequências a nível legal em caso de:

- Denúncia caluniosa ou de má-fé, ou feita com a intenção de obter uma compensação financeira direta;
- Obstáculo ou tentativa de entrave, por ação ou por inação, a uma denúncia ou ao tratamento de uma denúncia;
- Violação da obrigação de confidencialidade no âmbito da receção de uma denúncia ou do seu tratamento;
- Realização de represálias ou ameaças de represálias, ou qualquer procedimento abusivo para com o autor de uma denúncia, os facilitadores e/ou terceiros em relação ao autor da denúncia.

## 3. Outras vias possíveis – denúncia externa às autoridades competentes

---

Por princípio, os autores de uma denúncia são encorajados a utilizar em primeiro lugar os canais de denúncia internos, para, nomeadamente, que seja possível corrigir a situação no seio do Grupo da forma mais eficaz e rápida possível, concedendo ao autor da denúncia garantias acrescidas de confidencialidade.

O autor da denúncia pode, contudo, comunicar a sua denúncia a uma autoridade legal ou administrativa, a organizações profissionais de defesa dos direitos ou a qualquer outra instituição ou órgão competente.

## 4. Divulgação pública

---

Em último recurso e em determinados casos, o autor de uma denúncia pode divulgar publicamente a sua denúncia. Os casos são os seguintes:

- Após ter feito uma denúncia externa junto de uma autoridade competente antecedida ou não de uma denúncia interna, e se nenhuma medida adequada for tomada em resposta a essa denúncia num prazo de 3 meses ou, quando outra autoridade foi contactada, num prazo de 6 meses;
- Em caso de perigo grave e iminente;
- Quando a comunicação com uma autoridade externa coloca o autor da denúncia em risco de represálias ou não permite corrigir de forma eficaz o problema identificado devido a circunstâncias específicas do caso (nomeadamente, se for possível esconder ou destruir as provas ou mesmo se o autor da denúncia tem fortes razões para acreditar que a autoridade pode estar numa situação de conflito de interesses, em conluio com a pessoa visada pela denúncia ou implicada nos factos objeto da denúncia); ou
- Quando o autor da denúncia divulga informações obtidas no âmbito da sua atividade profissional e existe um risco iminente ou manifesto para o interesse geral, por exemplo, se se tratar de uma situação urgente ou de um risco de prejuízo irreversível.

Nestes casos, o autor da denúncia não incorre, naturalmente, em qualquer responsabilidade relativamente à denúncia ou à divulgação pública, caso possa justificar que tinha motivos razoáveis para crer que existia um perigo grave ou iminente ou risco de danos irreversíveis.

## 5. Contactos em caso de dúvida

---

Em caso de dúvida sobre as regras e princípios enunciados na presente política, pode contactar o seu Correspondente de Ética ou a DERC por e-mail para o seguinte endereço: [ethics@internal.loreal.com](mailto:ethics@internal.loreal.com).