

# Regulamentos do Canal de Compliance

<b>Documento</b>	<b>Regulamentos do Canal de Conformidade</b>
<b>Aprovador</b>	Comité de Risco e Conformidade ("CRC")

## 1. INTRODUÇÃO E OBJECTIVO

Este Regulamento desenvolve o desejo da Uriach de manter uma conduta respeitosa no seio da Organização, promovendo um ambiente de tolerância zero em relação a eventuais incumprimentos.

O principal objetivo deste Regulamento é estabelecer os mecanismos necessários para o tratamento atempado de qualquer comunicação recebida, bem como estabelecer os procedimentos necessários para o tratamento interno de Consultas ou Reclamações.

A Uriach coloca o seu Canal de Compliance à disposição de todos os seus Membros, Terceiros e Partes Interessadas para que estes comuniquem possíveis infracções ou violações do seu Código de Ética e demais regulamentos aplicáveis.

## 2. ÂMBITO E COBERTURA

No âmbito de aplicação do presente regulamento, podemos distinguir o seguinte:

- a) **Âmbito de aplicação:** O presente Regulamento aplica-se a todas as sociedades pertencentes à Uriach, bem como às sociedades subsidiárias e participadas sobre as quais a Uriach exerça um controlo efetivo ou detenha cargos nos órgãos sociais.
- b) **Âmbito de aplicação pessoal:** As presentes Regras aplicam-se a todos os níveis da Organização, incluindo a direção, a gestão de topo, os órgãos de supervisão e todo o pessoal.
- c) **Âmbito relacional:** O âmbito de aplicação do presente Regulamento estende-se, na medida do possível, aos Parceiros de Negócio, Terceiros e Partes Interessadas da Uriach.
- d) **Âmbito geográfico:** As presentes Regras aplicam-se às actividades da Organização em qualquer área geográfica, quer local quer internacional.

## 3. OBJECTIVO E PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DO CANAL DE CONFORMIDADE

O objetivo do Canal de Compliance é prevenir, detetar, investigar e sancionar as infracções à normativa vigente e/ou ao Código Ético que possam ocorrer por parte dos Membros da Organização, dos Colaboradores ou de qualquer Grupo de Intervenientes relacionados com a Uriach.

As principais características do Canal de Conformidade são:

- O Canal de Compliance está aberto a qualquer pessoa, quer sejam Membros do Grupo Uriach, Parceiros de Negócio, Stakeholders ou Terceiros interessados. A sua existência será recordada em todas as acções de formação sobre ética empresarial e cumprimento normativo levadas a cabo pelo CRC.
- O Canal de Conformidade estará acessível na intranet da empresa e no sítio Web da empresa Uriach.
- O Canal de Conformidade permite a qualquer pessoa dos grupos acima mencionados relacionados com a Uriach informar o CRC de quaisquer infracções que possam ter detectado no ambiente da Uriach.
- O Canal de Compliance permitirá a possibilidade de apresentação de Reclamações tanto por escrito como verbalmente, bem como por meios telemáticos, e ainda pessoalmente se assim for solicitado pelo Denunciante ao CRC.
- A receção da queixa deve ser acusada no prazo de sete (7) dias.
- Será nomeado um instrutor, que será responsável pela investigação e documentação das queixas, pela comunicação com o autor da queixa e, se necessário, pelo pedido de informações adicionais e pela resposta ao autor da queixa.

- O Canal de Compliance da Uriach garante o tratamento anónimo ou confidencial de todas as Denúncias recebidas. Em qualquer caso, garante a confidencialidade tanto das Denúncias anónimas como das nominativas.

É estabelecido um prazo geral de três (3) meses a contar do aviso de receção da queixa para responder ao informador sobre o tratamento da queixa em resultado da investigação efectuada.

## 4. FUNCIONAMENTO E RESPONSABILIDADES

### 4.1 Receção de queixas

O Presidente e o Secretário do CRC serão os destinatários de todas as comunicações efectuadas pelos Membros da Organização, Parceiros de Negócio e Terceiros. Da mesma forma, para a sua correcta gestão, poderão ser assistidos pelos serviços que, tendo em conta as circunstâncias específicas do caso, o considerem necessário.

Todos os membros da Organização têm o direito e a obrigação de chamar a atenção do CRC para qualquer informação ou indício de que foi ou poderá vir a ser cometida uma não-conformidade nos termos acima descritos.

Os seguintes métodos podem ser utilizados para comunicar o incumprimento:

- Comunicação através do Canal de Compliance:** Comunicação verbal ou escrita (preferencialmente através da plataforma habilitada) dirigida ao CRC disponível na intranet corporativa, bem como no sítio web corporativo [www.uriach.com](http://www.uriach.com).
- Comunicação à chefia direta:** Comunicação verbal de um Membro da Organização à sua chefia direta ou ao Chefe de outro Departamento. Neste último caso, qualquer Membro da Organização a quem a Comunicação verbal seja dirigida deve canalizá-la através do Canal de Compliance, para reforçar a sua rastreabilidade e garantir os direitos das pessoas envolvidas. Desta forma, as Comunicações verbais seguirão o mesmo fluxo e processo de receção que as recebidas através do Canal de Compliance.
- Início ex officio:** O CRC pode dar início a este procedimento ex officio quando tiver indicações de um eventual incumprimento. Para o efeito, pode dar início a este procedimento durante o exercício das suas funções, no decurso ou em resultado de um exercício de auditoria, na sequência de declarações ou comunicações públicas ou privadas de um membro da Organização, na sequência da receção de comunicações orais, etc.

Uma vez recebida a Comunicação, o CRC, antes de emitir o aviso de receção, deve corroborar o conteúdo mínimo e necessário da Reclamação ou Consulta, devendo ser verificados os seguintes critérios

- **Conteúdo mínimo das consultas:**
  - Data em que a consulta é emitida.
  - Nome e dados de contacto do utilizador do Canal de Conformidade que faz o pedido, desde que o pedido não seja feito anonimamente.
  - Uma exposição clara e pormenorizada da questão que requer esclarecimento ou resposta e a razão pela qual se pretende esse esclarecimento, resposta ou apreciação.
- **Conteúdo mínimo das queixas:**
  - Data em que a queixa é emitida.
  - Uma exposição clara e tão pormenorizada quanto possível dos factos.
  - Identificação do inquirido, bem como de outros possíveis participantes e pessoas que possam ter conhecimento do acontecimento em causa.

-Nome e dados de contacto do informador, desde que a denúncia não seja feita de forma anónima. A fim de facilitar a investigação dos factos denunciados, é aconselhável incluir no relatório a identidade do informador, que será ativamente protegida, de modo a ser mantida confidencial.

Momento em que o incumprimento da regulamentação aplicável à Uriach foi cometido ou continua a ser cometido no momento em que a queixa é apresentada.

-Qualquer outra informação e/ou documentação que o Informador possa fornecer para a compreensão do acontecimento em causa.

Em caso de receção de relatórios ou comunicações de factos falsos, de má-fé ou moralmente desonestos, note-se que tais relatórios ou comunicações falsos podem dar origem a acções judiciais e/ou disciplinares.

## **4.2 Gestão de consultas e/ou queixas.**

### **a) Nomeação dos instrutores**

A Presidência ou o Secretariado do CRC, se as circunstâncias do caso o exigirem, nomeia um investigador para efetuar o inquérito.

### **b) Avaliação inicial**

Uma vez recebida a queixa ou consulta ou iniciado o procedimento oficiosamente, o instrutor nomeado pelo CRC procede à sua avaliação.

Ao proceder a esta avaliação, serão tidos em conta os aspectos estabelecidos no **Anexo II**, bem como no Anexo correspondente à localização geográfica da prática dos actos, se aplicável.

O resultado da avaliação da queixa pode incluir uma ou mais das seguintes acções:

- a) Solicitar a colaboração de outros serviços (por exemplo, recursos humanos, jurídico, auditoria interna, finanças), se necessário, e se tal não comprometer a confiança, a imparcialidade e a proteção do inquérito.
- b) Recolher mais informações.
- c) Tomar medidas preliminares (por exemplo, obtenção de provas).
- d) Investigar os factos alegados.
- e) Consultar ou coordenar com outros procedimentos.
- f) Informar as autoridades competentes.
- g) Encerrar ou terminar o processo se a queixa for considerada irrelevante, irrelevante ou não relacionada com os objectivos do presente Regulamento.

A decisão da avaliação acima referida e, sempre que possível, os motivos que a justificam, devem ser comunicados ao Informador no prazo de sete (7) dias a contar da apresentação da Reclamação/Consulta.

No caso hipotético de o Instrutor, enquanto parte do CRC, estar envolvido nos factos alegados, retirar-se-á voluntariamente, desde o início do inquérito ou a partir do momento em que o seu envolvimento se torne conhecido, caso se torne conhecido durante o inquérito.

Se a queixa apresentada for contra o Presidente ou o Secretário do CRC, o Secretário do Conselho de Administração da Uriach será responsável pela execução deste procedimento.

### **(c) Medidas provisórias**

Durante todo o processo de receção da queixa, investigação e conclusões, o responsável pelo inquérito tomará as medidas necessárias para preservar os elementos de prova e outros documentos e elementos susceptíveis de terem valor probatório.

Assim, o Instrutor, após a admissão para tratamento de Queixas que exijam a adoção de medidas urgentes, comunicará a Queixa ao presidente do CRC, que, por sua vez, comunicará à Comissão Executiva do Conselho de Administração, caso o considere necessário.

#### **4.3. Admissão ao processo ou apresentação da queixa**

O Instrutor, como parte do CRC, documentará as razões para admitir uma Reclamação para processamento ou para a encerrar, e o Informador será notificado da relevância ou não, e consequente admissão para processamento ou encerramento, dos factos relatados.

Os dados do queixoso, dos membros da organização e de terceiros serão conservados no sistema de gestão de queixas apenas durante o tempo necessário para decidir se deve ser iniciada uma investigação sobre os factos alegados.

Para quaisquer questões relativas ao tratamento dos dados pessoais das pessoas envolvidas no inquérito (informador, queixoso, testemunhas, etc.), contactar o responsável pela proteção de dados, escrevendo para [dpo@uriach.com](mailto:dpo@uriach.com).

#### **4.4 Exame do ficheiro**

##### **a) Investigação anterior**

Uma vez que a queixa tenha sido admitida para tratamento, que o Informador (e, se for caso disso, os terceiros envolvidos) tenha sido notificado desta circunstância e que o processo correspondente tenha sido aberto, a sua investigação será efectuada pelo funcionário responsável pela instrução, de acordo com critérios de imparcialidade, especialidade e conhecimento da matéria.

A investigação terá por objetivo obter elementos suficientes para permitir a resolução do caso e a elaboração do respetivo relatório de investigação e conclusões.

No entanto, o CRC pode delegar a investigação de uma queixa num terceiro perito externo, se o considerar adequado e se não houver conflito de interesses. Em qualquer caso, o referido terceiro externo - pessoa singular ou colectiva - deve manter o CRC informado dos progressos da investigação.

Da mesma forma, para o desempenho específico das diferentes funções atribuídas ao CRC, poderá solicitar a assistência - através de pedido de auxílio ou ajuda específica de uma ou mais funções - das diferentes áreas que compõem a Organização, tendo em conta as circunstâncias específicas do caso, que assim o aconselhe. Poderá também recorrer à assistência ou ajuda de um Terceiro perito externo que, tendo em conta as circunstâncias específicas do caso, o aconselhe e não se verifiquem conflitos de interesses. Neste último caso, deve ser respeitada a limitação do acesso à informação.

##### **b) Transferência para o autor da queixa**

Posteriormente, após a primeira fase de investigação do caso, será fornecido ao queixoso um resumo dos factos para os quais a investigação e as potenciais sanções estão a ser levadas a cabo, para que este possa fornecer as explicações que considere adequadas e apresentar as provas que considere adequadas para credenciar a sua posição relativamente aos factos que são objeto da investigação, e tanto o registo da comunicação dos factos ao queixoso como todas as provas que este fornece ao procedimento devem ser reflectidos no Sistema de Gestão de Queixas.

No caso de o CRC considerar que os factos apurados na fase de inquérito podem dar origem a um eventual processo disciplinar, o conselho de empresa deve igualmente ser informado do resumo dos factos que estão na origem do inquérito e das eventuais sanções.

Do mesmo modo, o queixoso será informado do prazo de três (3) dias para apresentar as alegações que considere adequadas para exercer os seus direitos.

A Uriach deve garantir sempre a confidencialidade do Informador e a ausência de represálias em caso de queixas de boa fé. Por conseguinte, a identidade do Informador ou quaisquer

circunstâncias que o tornem identificável para o Informador serão excluídas das informações fornecidas ao Informador no exercício do seu direito de acesso.

### c) Princípios que regem a investigação:

O inquérito orientar-se-á pelos seguintes princípios:

- **Princípio da objetividade:** devem ser investigados não só os factos e circunstâncias que estabelecem e agravam a responsabilidade do arguido, mas também os que a isentam, extinguem ou atenuam.
- **Princípio da subsidiariedade ou ultima ratio:** se for possível utilizar um canal de comunicação menos prejudicial para o queixoso, o presente procedimento deve ser dispensado como último recurso.
- **Princípio da proporcionalidade:** este princípio responde à necessidade de a sanção ser ajustada à gravidade dos factos, evitando que seja uma medida desproporcionada. É também alimentado pelos seguintes princípios:
  - Princípio da adequação: as sanções devem ser adequadas ao objetivo que justificam.
  - Princípio da suficiência: as sanções devem ser suficientes para o fim a que se destinam.
- **Princípio do "processo equitativo":** todas as pessoas têm o direito de ser ouvidas e de fazer valer as suas pretensões legítimas contra os responsáveis pelo inquérito.
- **Presunção de inocência:** é o direito de todos os denunciados a serem tratados como inocentes até que, se for caso disso, seja imposta uma sanção.

O instrutor, no âmbito do CRC, é responsável pela verificação da veracidade e da exatidão dos factos e informações constantes da queixa e, em especial, do comportamento denunciado, a fim de verificar a existência de uma infração à regulamentação aplicável. Para este efeito, terá poderes para conduzir entrevistas com o Informador, o Denunciante, a Parte Denunciada e os Terceiros envolvidos nos factos contidos na Denúncia ou que possam ter conhecimento dos mesmos. As entrevistas serão realizadas, sempre que possível, na presença de uma testemunha (superior hierárquico, colega de equipa ou qualquer outra pessoa considerada adequada) que assinará igualmente a ata das reuniões.

O instrutor deve ter a capacidade de realizar tantas medidas de investigação quantas considerar necessárias, respeitando os direitos das pessoas afectadas e documentando as suas acções no sistema de gestão de queixas.

O investigador redige uma ata de todas as sessões de instrução e entrevistas realizadas no decurso da investigação no final de cada reunião, a qual é assinada por todos os presentes na sessão correspondente.

#### 4.5 Emitir um relatório sobre a queixa

Uma vez concluída a investigação do caso, o responsável pelo inquérito, no âmbito do CRC, elabora um **relatório de investigação e respectivas conclusões**.

Os relatórios que concluem pela prática de um crime ou contravenção devem ser comunicados ao Conselho de Administração, através da Comissão Executiva do Conselho, para conhecimento.

O relatório de investigação e as conclusões devem conter, pelo menos, os seguintes pontos

- Informações descritivas sobre a queixa e a sua data de receção.
- Dados fornecidos na queixa, discriminando entre dados objectivos e subjectivos.
- Avaliação do conteúdo da queixa e da fiabilidade do informador.

- Análise das informações e integração das mesmas com a expressão das hipóteses mais prováveis e de maior risco.
- Medidas propostas ou já adoptadas, sempre que o CRC as tenha considerado necessárias ou desejáveis por razões de urgência.
- Proposta de acção.

Este relatório, que deve ser aprovado pelo CRC, deve incluir as medidas disciplinares adequadas à infração, sem prejuízo das normas laborais e contratuais em vigor.

Caso os membros do CRC não exprimam o seu voto, basta o voto favorável do Presidente para aprovar o relatório.

Juntamente com o Relatório de Investigação e conclusões, o CRC pode disponibilizar ao Conselho de Administração, através da Comissão Delegada do Conselho, mediante pedido expreso dos membros interessados, o resto da documentação contida na Denúncia, tais como: actas, documentação analisada ou outra informação documentada com relevância para a tomada de decisões.

#### 4.6 Resolução da queixa

##### (a) Adoção de medidas

Caso se conclua pela existência de uma infração, o CRC deve

- Propor ao Conselho de Administração, através do Comité Delegado, as medidas adequadas para resolver o incumprimento e acompanhar continuamente a eficácia dessas medidas:
- No caso de o inquirido ser membro da Uriach, serão propostas as medidas disciplinares correspondentes, dependendo do resultado da investigação, ver:

Sujeto denunciado	Conclusión investigación	Tipificación de la falta	Sanción y comunicación
Empleado de Uriach	No existe infracción	N/A	N/A
	Incumplimiento de normativa interna o actuación no ética en contra de los valores de Uriach	Leve – Grave	Sanción prevista en el Convenio Colectivo y/o cualquier otra legislación laboral aplicable a Uriach  Comunicación por escrito al empleado
	Incumplimiento de normativa legal	Grave – Muy grave	
	Incumplimiento que derive en la comisión de un delito penal	Muy grave	

- No caso de o inquirido ser um terceiro, serão propostas medidas contratuais adequadas em função do resultado da investigação:

Sujeto denunciado	Resultado investigación	Tipificación de la falta	Actuación	Comunicación
Tercero	No existe infracción	N/A	N/A	N/A
	Incumplimiento de normativa interna o actuación no ética en contra de los valores de Uriach	Leve – Grave	Obtención de información de las área de negocio y evaluación de las medidas a tomar (desde la advertencia hasta el cese)	Comunicación por escrito al tercero
	Incumplimiento de normativa legal	Grave – Muy grave		
	Incumplimiento que derive en la comisión de un delito penal	Muy grave	Cese inmediato de la relación con el tercero	

- Aplicar sanções adequadas (disciplinares ou contratuais), que sejam legítimas e proporcionais aos factos comunicados.
- Remeter as questões para as autoridades competentes, se for caso disso, e controlar o resultado das decisões tomadas.

Uma vez ratificado, elaborado e aprovado o relatório de inquérito e as conclusões pelo CRC, após a adoção de medidas pelo Conselho de Administração, no caso de medidas relativas aos membros da Organização, cabe ao Departamento Popular proceder à sua aplicação efectiva.

#### **(b) Notificação às partes**

O CRC comunicará a conclusão do inquérito ao informador e ao queixoso de forma documental e fiável, indicando se houve ou não violação dos regulamentos aplicáveis à Uriach.

A prova documental da comunicação será registada e o processo será bloqueado para impedir qualquer outro tratamento.

O desenvolvimento do processo acima descrito é resumido no **Anexo III** do presente documento.

#### **4.7 Sistema de Gestão de Reclamações**

O Sistema de Gestão de Reclamações (doravante designado por "SGD") é o livro de registo que assegura o registo de todas as Reclamações recebidas, bem como das decisões e/ou acções tomadas em relação às mesmas. É a ferramenta a ser utilizada pelo CRC para ordenar, documentar e salvaguardar a documentação gerada no processo de gestão de Reclamações.

O SGD dispõe das medidas de segurança técnicas e organizacionais necessárias para garantir o mais elevado nível de confidencialidade possível, bem como o anonimato, se solicitado pelo denunciante.

Os dados pessoais contidos nos pedidos de informação ou nas queixas só podem ser conservados no sistema de gestão de queixas durante o período de investigação e de gestão da queixa. Uma vez decorrido este período, os dados pessoais devem ser bloqueados.

#### **d) CONTROLO E COMUNICAÇÃO DAS QUEIXAS RECEBIDAS**

De acordo com o Regulamento da CRC, uma das funções do órgão é o acompanhamento das Reclamações e Comunicações recebidas através do Canal de Compliance, analisando o seu estado e resolução. Neste sentido, antes do início de cada exercício, a CRC apresentará um relatório à Comissão de Auditoria e Cumprimento delegada pelo Conselho de Administração da Uriach, incluindo informação sobre as reclamações recebidas através do Canal de Compliance.

#### **e) MEDIDAS DE PROTECÇÃO**

A proibição de comportamentos prejudiciais é um direito do denunciante, garantindo a sua protecção durante todo o ciclo de vida da denúncia.

A Uriach compromete-se a fornecer protecção e apoio ao Denunciante de boa fé contra qualquer dano que este possa sofrer como resultado da comunicação de possíveis Violações de que tenha tido conhecimento. Esta protecção abrangerá o Denunciante e outras Partes Interessadas relevantes.

As medidas de protecção e apoio serão analisadas e aprovadas pela autoridade estatal competente em função das circunstâncias específicas de cada caso, a fim de evitar a utilização abusiva do Canal de Conformidade.

Entre outros, o Informador poderá contar com medidas de apoio de carácter:

- Informação e aconselhamento exaustivo e independente sobre os procedimentos e soluções disponíveis;
- Jurídica, prestando assistência jurídica, se necessário, em conformidade com os regulamentos em vigor;
- Reputacional, para evitar efeitos que afectem negativamente a sua imagem ou reputação.

As medidas de proteção e apoio a tomar em caso de ocorrência de um comportamento prejudicial têm início logo que o comportamento prejudicial tenha sido determinado pela autoridade estatal competente.

## **6. REVISÃO, APROVAÇÃO E DIVULGAÇÃO DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento será comunicado e difundido entre os agentes envolvidos, de acordo com o Plano de Comunicação do Departamento de Comunicação e Pessoas de Uriach para o efeito.

O CRC, para além de zelar pelo cumprimento do Regulamento por parte dos agentes envolvidos, procederá à sua revisão sempre que necessário, de forma a adaptá-lo a eventuais modificações ou actualizações que o Canal de Compliance possa sofrer.

## **7. DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

Uma vez que o cumprimento das normas e padrões éticos é um compromisso organizacional e um objetivo estratégico da organização, espera-se que todo o pessoal conheça e respeite o conteúdo das presentes Regras.

Do mesmo modo, e no que respeita aos Parceiros de Negócio do Grupo Uriach, espera-se que estes desenvolvam comportamentos alinhados com os mesmos.

A Uriach reagirá de imediato a eventuais infracções às disposições do presente Regulamento, dentro dos parâmetros estabelecidos no mesmo e de acordo com a legislação em vigor.

## ANEXO I

### DEFINIÇÕES

As definições dos conceitos que serão frequentemente utilizados no presente documento são apresentadas a seguir:

- a) **Uriach ou a Organização:** empresas pertencentes ou dependentes da Corporación J. Uriach S.L. (Grupo Uriach).
- b) **Membros da Organização ou Colaboradores:** membros do Conselho de Administração, membros da Direção, empregados, trabalhadores ou empregados temporários ou empregados ao abrigo de um acordo de colaboração e outras pessoas sob a subordinação hierárquica de qualquer um dos anteriores.
- c) **Comité de Risco e Compliance (CRC):** órgão interno da Uriach, com poderes autónomos de iniciativa e de controlo, ao qual é confiada a responsabilidade pela função de Compliance na Organização.
- d) **Partes interessadas:** pessoas singulares ou colectivas que, não sendo Colaboradores ou Membros da Organização, podem ser afectadas ou consideradas afectadas por uma decisão ou atividade da Organização.
- e) **Parceiros comerciais:** qualquer pessoa singular ou colectiva, que não seja membro da Organização, com quem a Organização tenha ou pretenda estabelecer algum tipo de relação comercial (agentes, comissionistas, fornecedores, consultores externos, joint ventures, clientes, etc.).
- f) **Terceiro:** uma pessoa singular ou colectiva ou um organismo independente da Organização.
- g) **Denunciante:** uma pessoa singular ou colectiva que apresenta um Relatório de Denúncia. A figura do Denunciante inclui Membros da Organização, Terceiros, Parceiros de Negócio e qualquer pessoa que se enquadre, atual ou futuramente, nos contextos acima referidos.
- h) **Conduta prejudicial:** qualquer ato ou omissão que possa resultar em danos para um denunciante ou parte interessada em relação à denúncia de irregularidades.
- i) **Parte interessada:** uma pessoa ou organização que pode afetar, ser afetada ou ser considerada afetada por uma decisão ou atividade.
- j) **Instrutor:** o CRC nomeia um instrutor, membro do próprio CRC, para efetuar a investigação descrita no presente regulamento.
- k) **Comunicação:** uma declaração que regista uma questão sobre o âmbito, a interpretação ou o cumprimento da regulamentação aplicável à Uriach. Consoante o seu conteúdo, uma comunicação pode conter uma Consulta ou uma Reclamação.
- l) **Consulta:** comunicação através da qual qualquer Membro da Organização solicita um esclarecimento, uma resposta ou um parecer sobre o alcance, a interpretação ou o cumprimento da regulamentação aplicável à Uriach.
- m) **Queixa:** comunicação relativa a uma eventual infração à regulamentação aplicável à Uriach.
- n) **Canal de Conformidade:** plataforma que assegura a comunicação direta, anónima, confidencial e segura de Pedidos de Informação e Queixas por parte dos Membros da Organização, Parceiros Comerciais e Terceiros. Ver Anexo III.
- o) **Queixoso:** pessoa singular ou colectiva a quem é imputado um alegado incumprimento sob investigação do CRC.
- p) **Incumprimento:** comportamento, ativo ou omissivo, que implica uma violação das normas aplicáveis à Uriach. Consoante a sua gravidade, o incumprimento pode ir desde o mero incumprimento formal de um requisito incluído numa norma interna até à prática de actos que constituem um crime potencialmente imputável à Uriach.
- q) **Notificação:** ação de informar as partes envolvidas no processo, a fim de garantir o bom desenrolar do processo e o respeito dos seus direitos.
- r) **Regulamento Europeu de Proteção de Dados (RGPD):** Regulamento europeu relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais.

## ANEXO II

### A) Análise preliminar da plausibilidade da queixa, tendo em conta os seguintes aspectos:

- **Contrastar os dados objectivos e subjectivos das informações recebidas.**
  - Dados objectivos: todos os elementos concretos fornecidos pelo informador, tais como: factos, datas, nomes, montantes, locais, etc.
  - Dados subjectivos: todas as ideias, hipóteses, opiniões, avaliações, rumores, etc. Por outras palavras, as informações fornecidas na apresentação dos factos da queixa.
- **Análise da fonte de informação e da Notificação.** Neste contexto, será dada atenção a:
  - A credibilidade da fonte de informação, entendida como a garantia oferecida pela fonte de informação (informador) em termos da sua capacidade para obter os dados fornecidos na queixa (por exemplo, posto de trabalho), bem como outras comunicações recebidas, relacionadas com o queixoso e o informador.
  - A exatidão das informações contidas na queixa, tendo em conta o grau de especificidade dos dados fornecidos.
- **Análise da informação.** O Instrutor estudará a informação fornecida na Reclamação, considerando os seguintes aspectos: Contextualização dos dados fornecidos na Reclamação; Análise da informação conhecida na Organização que possa apoiar ou ser comparada com os dados fornecidos na Reclamação; Consideração de informação que possa enriquecer os dados fornecidos na Reclamação ou fornecer novos pontos de vista sobre os mesmos.

### B) Aspectos a considerar em relação à fase de avaliação da queixa

- A infração é abrangida pelo âmbito de aplicação do procedimento previsto no presente regulamento? Em caso negativo, deverá ser tratada no âmbito de outro procedimento ou de outra forma?
- A infração constitui uma infração penal e é necessário remeter a infração para as autoridades policiais ou de aplicação da lei?
- Quando foi cometida a infração? Se ainda não tiver ocorrido, prevê-se que seja cometida imediatamente?
- Existe uma necessidade imediata de parar ou suspender as actividades comerciais?
- Existe um risco imediato para a saúde e a segurança?
- Existe um risco imediato para os direitos humanos ou para o ambiente?
- Existe uma necessidade imediata de assegurar e proteger as provas antes de serem eliminadas ou destruídas?
- Existe algum risco para as funções, serviços e/ou reputação da *organização*?
- A atividade normal da empresa será afetada pelo relatório que está a ser investigado?
- Poderá haver interesse dos meios de comunicação social nos factos relatados?
- Como pode o processo de avaliação ser gerido de forma a garantir a confiança, a proteção e a imparcialidade?
- Existem outras informações disponíveis para corroborar o processo de avaliação?
- Qual é a natureza da infração (ou seja, tipo, frequência, prevalência, função e antiguidade dos objectos da queixa)?
- Qual é a probabilidade de os mesmos factos serem relatados fora da *Organização*?

- A infração foi comunicada com antecedência?
- Como é que o *informador* obteve as informações: as informações são em primeira mão ou por ouvir dizer?

## ANEXO III

## CANAL DE COMPLIANCE

