

Procedimento para participar uma irregularidade

Cadeia de fornecimento da IKEA

Introdução

Este procedimento descreve como pode participar uma irregularidade relacionada com empresas que, direta ou indiretamente, fornecem produtos ou prestam serviços a empresas IKEA em todo o sistema de franchise de IKEA[1]. Também explica o processo de participação de tal irregularidade, e porque é tão importante fazê-lo.



1 empresas IKEA refere-se às organizações que operam sob o nome da marca IKEA, o que inclui o Grupo Inter IKEA e os respetivos franchisados, Grupo Ingka, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg e Al-Sulaiman.

A abordagem IKEA ao negócio



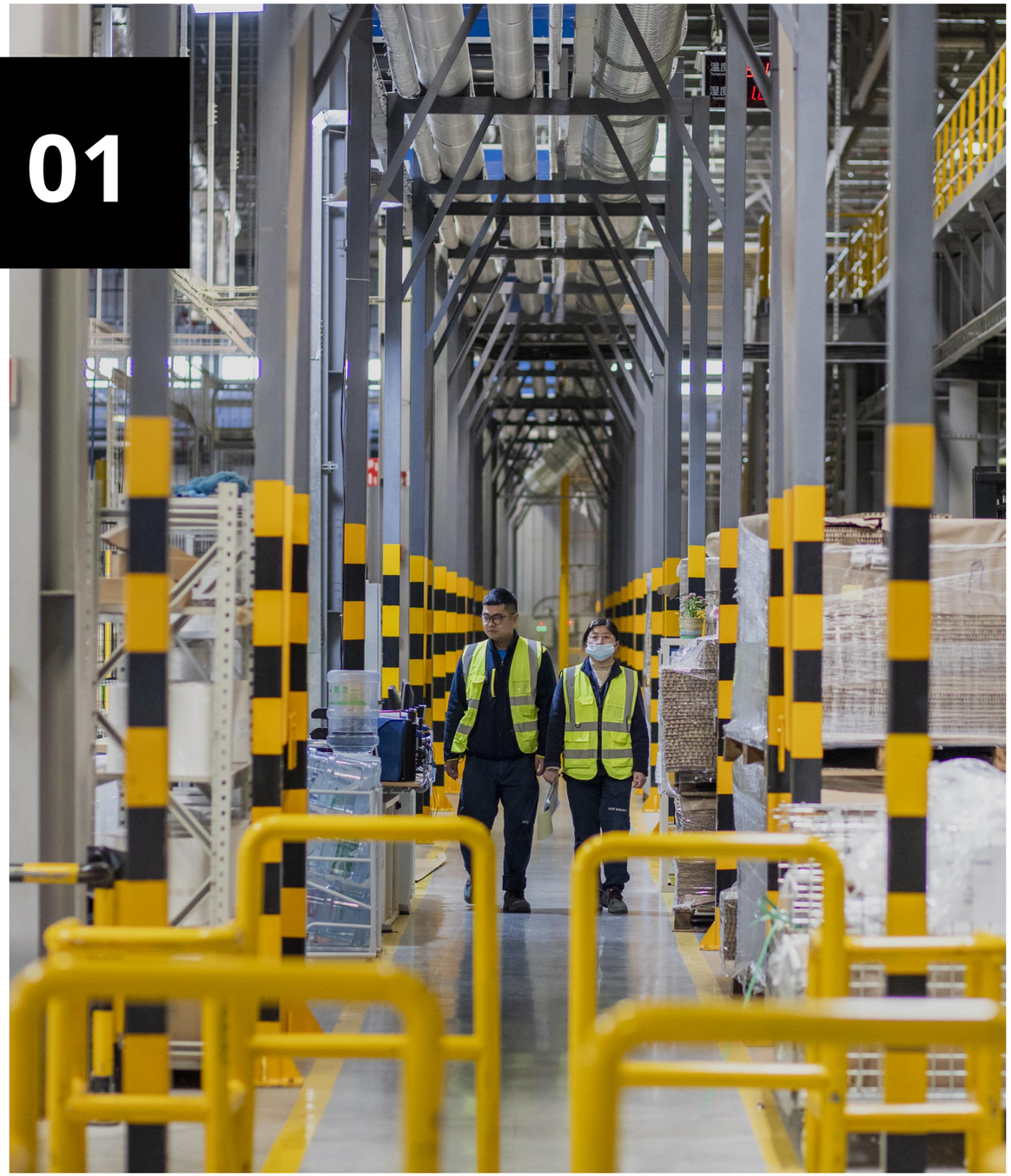
O negócio IKEA é baseado na honestidade, no respeito, na justiça e na integridade. Documentámos a nossa forma de fazer negócio em diferentes códigos de conduta e políticas de apoio para os colaboradores e fornecedores da IKEA. Também temos em conta normas internacionalmente reconhecidas, como a Carta Internacional dos Direitos Humanos, bem como leis e regulamentos. No seu conjunto, estes documentos fornecem orientação diária para que os colaboradores e fornecedores da IKEA tomem as decisões certas e exibam o comportamento correto, independentemente de onde estejam, com quem trabalham ou as circunstâncias em que se encontram.

Tendo isto em mente, queremos ter sempre ambientes de trabalho onde as pessoas possam, de forma segura e confidencial, pedir ajuda caso observem ou experienciem má conduta na sua organização, sem receio de retaliação. Trabalhamos para garantir que as pessoas são ouvidas e que as suas preocupações são tratadas de forma profissional e em conformidade, com as leis e regulamentos locais. Também esperamos que os (sub)fornecedores da IKEA disponham de processos fiáveis para a participação e tratamento de irregularidades.

13 perguntas sobre este procedimento

1. Porque devo participar uma irregularidade?
2. Como posso participar uma irregularidade?
3. Quem pode participar uma irregularidade?
4. Que tipo de irregularidades posso participar?
5. A participação de uma irregularidade pode prejudicar-me ou a outras pessoas?
6. Como é que posso participar uma irregularidade através da plataforma Raise a Concern?
7. Posso participar uma irregularidade de forma anónima?
8. Que informações tenho de fornecer quando participo uma irregularidade?
9. O que acontece depois de participar uma irregularidade através da plataforma?
10. Como vou ser informado sobre o progresso da minha participação?
11. Como podem assegurar que a minha participação é confidencial?
12. Como é que a plataforma Raise a Concern cumpre as leis de proteção de dados?
13. E se as empresas IKEA tiverem, de alguma forma, um impacto negativo na cadeia de fornecimento da IKEA?

01



Porque devo participar uma irregularidade?

Acreditamos que participar situações de má conduta é fundamental para manter um ambiente de trabalho seguro e protegido, uma boa reputação e conformidade com as leis e regulamentos. Manter o silêncio pode piorar a situação e criar um ambiente de desconfiança. Quando fala sobre as irregularidades que deteta, consegue obter o apoio de que precisa e as pessoas podem trabalhar em conjunto para melhorar. Isto é importante e aplica-se a irregularidades em qualquer parte da cadeia de valor da IKEA.

As empresas IKEA trabalham diariamente em complexas cadeias de fornecimento internacionais, com milhares de (sub)fornecedores e centenas de milhares de trabalhadores, localizados em comunidades pequenas e grandes. Sabemos que o nosso impacto vai além das empresas IKEA e acreditamos que só conseguiremos atingir os objetivos da IKEA de criar um impacto positivo nas pessoas, na sociedade e no planeta se os (sub)fornecedores da IKEA partilharem um compromisso semelhante.

Consideramos inaceitável qualquer comportamento antiético por parte dos (sub)fornecedores da IKEA, aplicando-se o mesmo princípio aos colaboradores de empresas IKEA que operam em nome da marca IKEA. Se tiver conhecimento de tal comportamento, encorajamo-lo a participar uma irregularidade.

02

Como posso participar uma irregularidade?

Esperamos que os (sub)fornecedores da IKEA disponham de processos fiáveis para a participação e tratamento de irregularidades relacionadas com violações aos códigos de conduta. Acreditamos que as irregularidades relacionadas com a cadeia de fornecimento podem ser melhor tratadas pela organização de onde surgem.

Se o processo de participação de irregularidades dentro da organização do fornecedor não for suficiente, temos a plataforma Raise a Concern, disponível através do site da **IKEA.com**. Esta plataforma serve como último recurso.

Quando nos são participadas irregularidades, fazemos a triagem, realizamos um inquérito e determinamos os próximos passos. Tal pode conduzir a uma investigação e, se for caso disso, tomamos medidas junto do (sub)fornecedor IKEA para mitigar os possíveis danos causados.





03

Quem pode participar uma irregularidade?

Qualquer pessoa que observe ou experiencie violações do código de conduta para fornecedores IKEA (IWAY), leis ou regulamentos. Tal inclui as pessoas singulares ou coletivas afetadas ou que tenham motivos razoáveis para crer que poderão vir a ser afetadas por um impacto adverso, bem como os representantes legítimos dessas pessoas em seu nome, tais como organizações da sociedade civil e defensores dos direitos humanos. Inclui ainda sindicatos e outros representantes dos trabalhadores que representem pessoas singulares que trabalhem na cadeia de atividades em causa; e organizações da sociedade civil ativas e experientes em áreas relacionadas onde o impacto ambiental adverso é o objeto da irregularidade.

04

Que tipos de irregularidades posso participar?

A plataforma Raise a Concern relacionada com a cadeia de fornecimento da IKEA foi concebida para receber participações de potenciais infrações cometidas por organizações de fornecedores. Isto inclui, por exemplo, violações no IWAY, o código de conduta para fornecedores e/ou violações de leis e regulamentos aplicáveis. É impossível fornecer uma lista completa de possíveis irregularidades que podem ser participadas, mas, em termos gerais, é encorajado a reportar situações em que um (sub)fornecedor da IKEA esteja a violar os direitos humanos ou laborais, incluindo se recorre ao trabalho infantil ou ao trabalho forçado, ignora as obrigações de segurança e saúde no trabalho, não efetua o pagamento ou retém salários, ignora o direito de formar sindicatos ou organismos de representação de colaboradores, nega o acesso a alimentos e água, apropria ilegalmente terras e meios de subsistência, prejudica ilegalmente o meio ambiente ou está envolvido em atividades corruptas. Além disso, também devem ser reportadas ações que se destinem a ocultar qualquer uma das situações indicadas acima.

Para as irregularidades que envolvem colaboradores ou empresas IKEA, existem diferentes procedimentos em vigor nas empresas IKEA. Pode encontrar mais informações no site da IKEA.com.

Para reclamações de clientes relacionadas com produtos e serviços, estas são tratadas pelas nossas equipas de Apoio ao Cliente das diferentes empresas IKEA. Estas irregularidades não vão ser tratadas na plataforma Raise a Concern.

05



A participação de uma irregularidade pode prejudicar-me ou a outras pessoas?

Todas as irregularidades participadas e informações relacionadas são tratadas e identificadas como informações estritamente confidenciais, incluindo a identidade do(s) autor(es) da participação. O(s) autor(es) da participação e outras pessoas envolvidas são tratados de forma objetiva, justa e equitativa. Vamos possibilitar que as organizações de (sub)fornecedores e/ou pessoas alvo de uma participação de irregularidade sejam ouvidas e apresentem os seus factos sobre a situação, protegendo, ao mesmo tempo, a identidade do(s) autor(es) da participação. Quaisquer ações consequentes serão tomadas exclusivamente com base em factos. Opomo-nos a qualquer forma de retaliação.

É importante que só participe uma irregularidade se tiver fundamentos razoáveis para acreditar que as informações sobre a má conduta reportada são verdadeiras e que são fornecidas informações baseadas em factos suficientes para realizar uma auditoria.

06

Como posso participar uma irregularidade?

Pode aceder à plataforma Raise a Concern, que está relacionada com a cadeia de fornecimento da IKEA, através do seguinte site: www.ikea.com/rac-supply-chain. As participações podem ser feitas por telefone ou através do preenchimento de um formulário online. Assim que entrar na plataforma, vai ser orientado passo a passo como participar e submeter uma irregularidade. A plataforma está disponível nos idiomas locais. Se fizer a participação através da plataforma, vai receber um ID de utilizador e palavra-passe para iniciar sessão na plataforma no futuro. Quaisquer questões, atualizações ou comunicações vão ser partilhadas consigo através da plataforma. Além disso, pode deixar respostas ou fazer mais perguntas. Pode voltar a visitar a plataforma em qualquer altura.

As irregularidades podem ser partilhadas através de diferentes vias, para além da plataforma Raise a Concern, como por exemplo: um sistema de mensagens de voz ou, mediante pedido, através de uma reunião presencial numa localização designada que pode ser solicitada através do e-mail ethics@inter.ikea.com.



07



Posso participar uma irregularidade de forma anónima?

Sim, pode participar uma irregularidade de forma anónima, exceto se as leis aplicáveis no seu país não permitirem comunicações anónimas. Quer participe de forma anónima, quer não, tem de fornecer detalhes suficientes para que se possa investigar adequadamente a irregularidade. Se incluir o seu nome, faremos todos os esforços para garantir que a sua identidade permanece protegida.

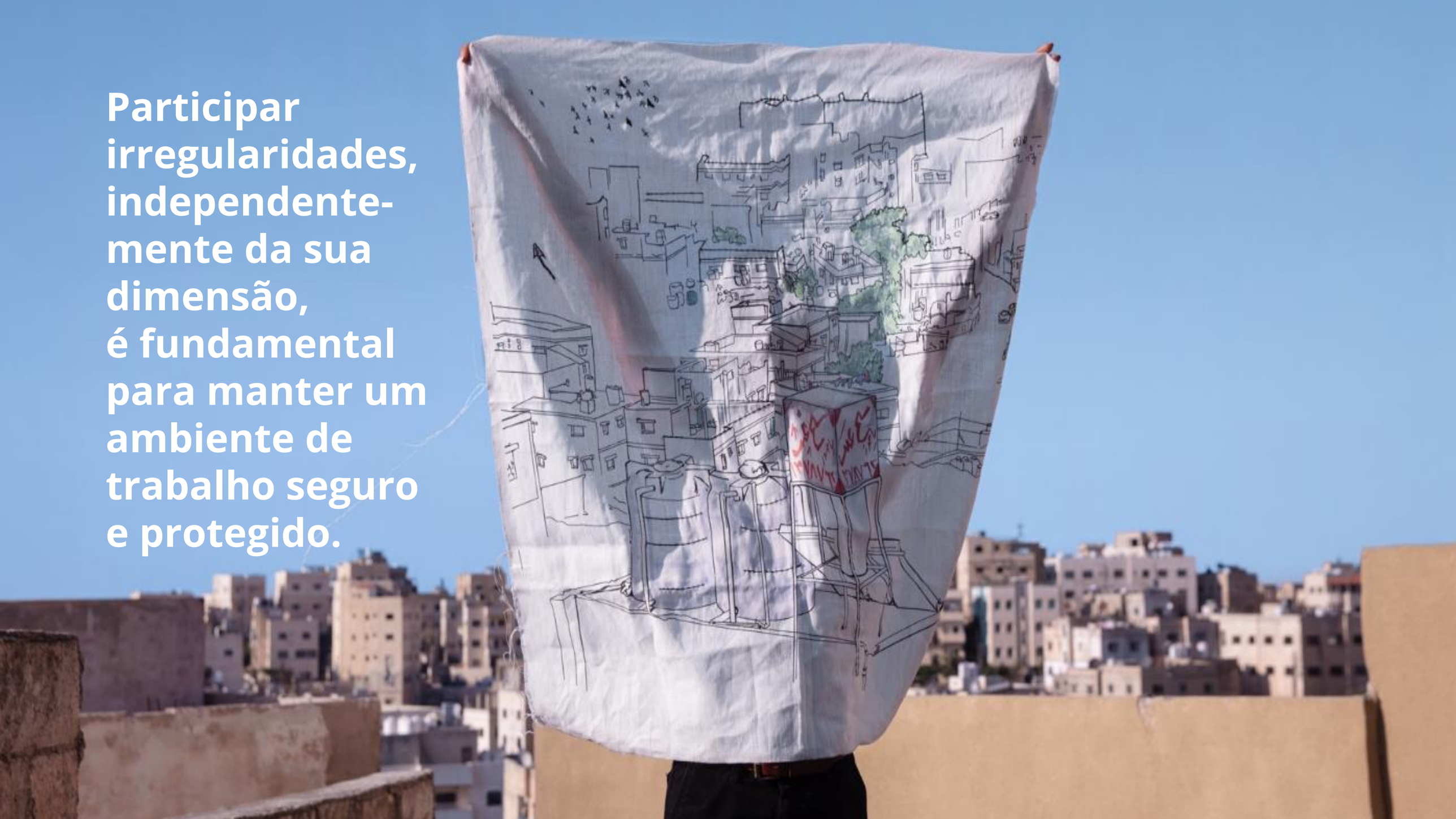
08

Que informações tenho de fornecer quando participo uma irregularidade?

Encorajamos-lhe a fornecer todas as informações relevantes.
Informações detalhadas permitem-nos avaliar e investigar as irregularidades exaustivamente e agir sempre que necessário, incluindo:

- uma descrição detalhada da situação que lhe causou preocupação, bem como o histórico da alegada violação ou irregularidade.
- ações e atividades realizadas antes da participação na plataforma Raise a Concern, uma vez que esta plataforma serve como último recurso para participar irregularidades relacionadas com (sub)fornecedores da IKEA, sendo por isso complementar aos processos internos do fornecedor.
- nome do (sub)fornecedor, datas, locais e outras informações relevantes.
- quaisquer factos e documentos relacionados com a sua preocupação.

Participar irregularidades, independente-mente da sua dimensão, é fundamental para manter um ambiente de trabalho seguro e protegido.



09

O que acontece depois de ter participado uma irregularidade?

Esperamos que os (sub)fornecedores da IKEA disponham de processos fiáveis para a participação e tratamento de irregularidades. Acreditamos que as irregularidades relacionadas com a cadeia de fornecimento podem ser melhor tratadas pela organização de onde surgem. Se o processo de participação de irregularidades dentro da organização do fornecedor não for suficiente, temos a plataforma Raise a Concern, disponível através do site https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Quando as participações de irregularidades são submetidas, estas são cuidadosamente analisadas por representantes com formação e experiência.

As empresas IKEA reservam-se o direito de determinar que assuntos relacionados com a cadeia de fornecimento vão ser investigados e quais vão ser tratados apenas através de outras vias, como inquéritos. A IKEA encara com seriedade todas as irregularidades participadas e avalia-as de forma cuidadosa, objetiva e justa. As empresas IKEA vão julgar com base em fatores como a natureza, influência e factos fornecidos, e vai ser informado sobre os passos do processo e o resultado do caso. Em princípio, os seguintes passos fazem parte do processo de participar uma irregularidade:



Um caso reportado segue alguns passos:

Passo 1. Abertura do caso

O caso é registado na plataforma Raise a Concern, seja diretamente pelo autor da participação ou por outra via recebida (por exemplo, carta, telefonema, reunião) e comunicada "em nome" do autor da participação na plataforma.

Passo 2. Triagem

A irregularidade é reconhecida através da confirmação da receção no prazo de 7 dias de calendário. A irregularidade é analisada para estabelecer que está no âmbito, o que significa que se aplica a um (sub)fornecedor da IKEA e aborda potenciais violações do IWAY (código de conduta para fornecedores da IKEA), leis ou regulamentos. Se a irregularidade estiver fora do âmbito (por exemplo, uma reclamação de um cliente), vai ser encerrada e o(s) autor(es) da participação vai(ão) ser informado(s). Se estiver no âmbito, a empresa IKEA que tem a relação contratual com o (sub)fornecedor da IKEA avança com a análise da irregularidade.

Passo 3. Inquérito

A irregularidade é submetida a uma revisão de alto nível que pode envolver uma investigação documental e reuniões com o(s) autor(es) da participação para obter uma melhor compreensão da situação em questão, o envolvimento da IKEA, a influência e determinar se as alegações podem ter mérito com base nos factos em questão.
O inquérito determina os próximos passos.

Passo 4. Investigação

Se o inquérito revelar que é necessário proceder a uma investigação mais aprofundada (tenha em atenção que nem sempre é esse o caso), a empresa IKEA em causa vai conduzir a investigação. São nomeados colaboradores internos com formação e, se necessário, empresas externas que tenham o conhecimento e a experiência relevantes para investigar a irregularidade, e posteriormente determinaremos mais aprofundadamente quem tem de ser consultado. Isto é feito apenas em caso de absoluta necessidade e tendo em conta a privacidade dos dados. A organização de (sub)fornecedores no âmbito da irregularidade vai poder ser ouvida e apresentar os seus factos sobre a situação em questão. Quaisquer ações consequentes serão tomadas exclusivamente com base em factos. Caso a preocupação se refira a um fornecedor da IKEA que não forneça diretamente uma empresa IKEA, a relação com o fornecedor direto proveniente desta organização vai ser associada ao desenvolvimento das diligências de investigação apropriadas, caso ainda não estejam a ser realizadas.

Passo 5. Remediação e seguimento

Se for necessária uma remediação, esta vai ser acordada com o (sub)fornecedor abrangido e comunicada ao(s) autor(es) da participação e/ou discutidas com o(s) autor(es) da participação (onde apropriado). Somos guiados pelos princípios de remediação e acreditamos que o diálogo é um meio importante para abordar e resolver irregularidades.

Passo 6. Encerramento do caso

A empresa IKEA relevante vai trabalhar com o (sub)fornecedor da IKEA para confirmar que as ações acordadas e a remediação foram concluídas. O caso vai ser encerrado posteriormente a isso. Caso não se registem progressos nas ações acordadas e na remediação, vamos considerar todos os passos apropriados, incluindo ações significativas, sempre que necessário. Os dados pessoais vão permanecer confidenciais durante todo o processo.

10



Como vou ser informado sobre o progresso da minha participação?

Vai receber uma confirmação de receção no prazo de 7 dias de calendário após a submissão da sua participação. Ao longo do processo, a empresa IKEA responsável pelo seu caso vai informá-lo sobre o tratamento da sua denúncia, pedir-lhe qualquer contribuição ou esclarecimentos e partilhar o resultado do caso. Vai saber do resultado do caso no prazo de três meses após a empresa IKEA ter recebido a sua participação de irregularidade. Os casos mais complexos podem demorar mais tempo a processar pelo que, nesse caso, vai receber atualizações regulares.

11

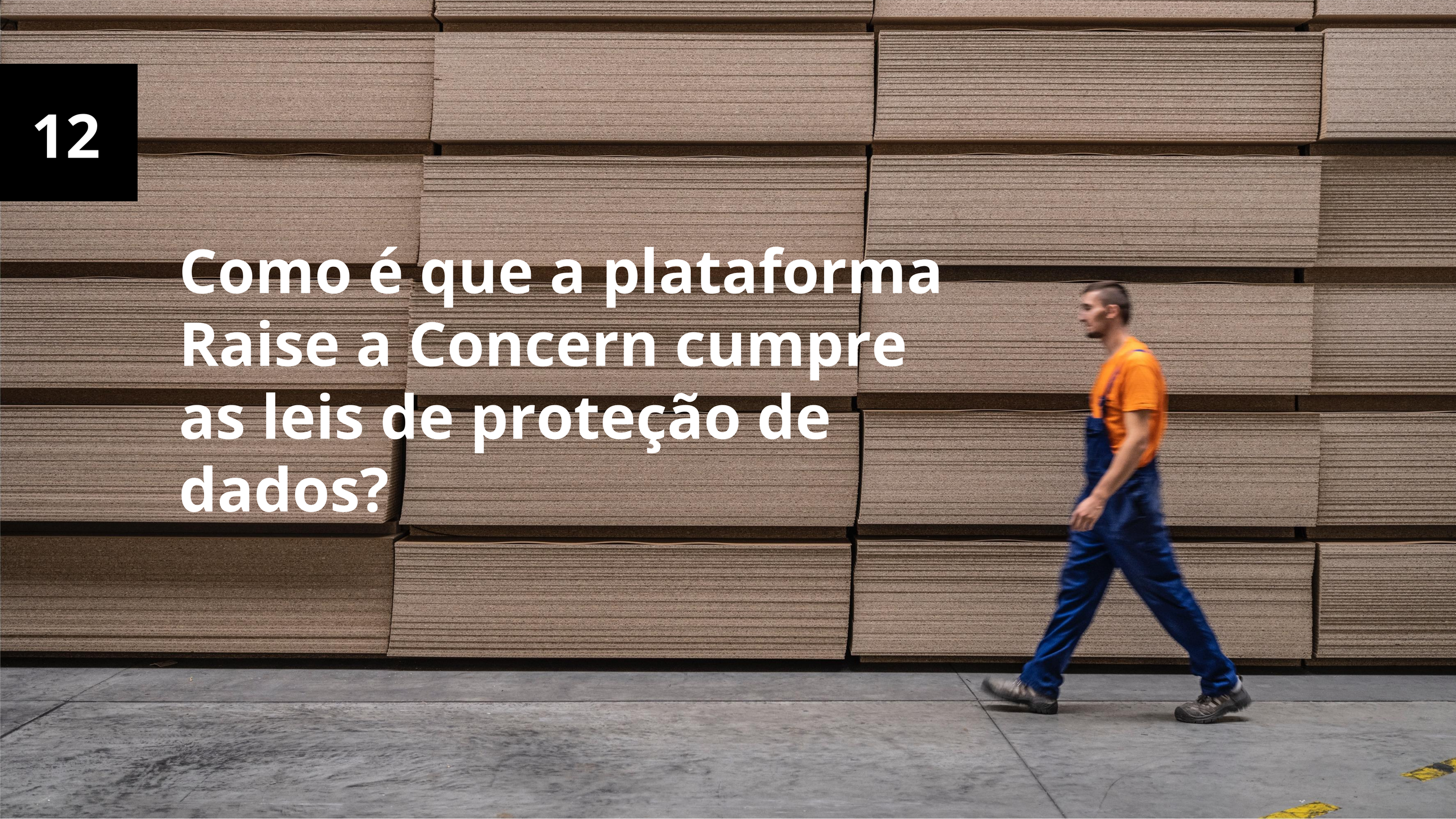
Como é que garantem que a minha participação de irregularidade permanece confidencial?

A plataforma Raise a Concern encontra-se alojada numa empresa externa e apenas um número limitado de representantes das empresas IKEA tem acesso restrito às partes que são relevantes para si. A plataforma segura e dedicada consiste num formulário web e num sistema de gestão de casos. As medidas de segurança técnica e organizacional protegem os dados pessoais de serem manipulados (inadvertida ou intencionalmente), perdidos, destruídos ou acedidos por pessoas não autorizadas.

Vão ser envidados todos os esforços para não revelar a identidade do(s) autor(es) da participação. Todas as irregularidades participadas e as informações relacionadas são tratadas e identificadas como informações estritamente confidenciais, incluindo as identidades do(s) autor(es) da participação e de qualquer pessoa mencionada na participação. As informações vão ser partilhadas apenas com um pequeno grupo de pessoas numa base estritamente necessária. As informações vão ser divulgadas apenas às pessoas que tratam da participação da irregularidade e aos responsáveis pela decisão de possíveis medidas. Se for feita alguma comunicação com a organização (sub)fornecedora da IKEA, por exemplo, para pedir esclarecimentos, os nomes dos autores da participação não são revelados em momento algum. As informações vão ser fornecidas a terceiros, como órgãos governamentais, apenas se exigido por lei.

12

Como é que a plataforma Raise a Concern cumpre as leis de proteção de dados?



Foram tomadas as medidas apropriadas para manter os seus dados seguros e protegidos. Vamos tratar os seus dados como estritamente confidenciais e o acesso aos mesmos só poderá ser concedido conforme estritamente necessário. Vamos utilizar apenas os seus dados com a finalidade de receção, investigação e tratamento da irregularidade. Vamos manter os seus dados apenas durante o tempo necessário para investigar a irregularidade. A empresa IKEA que tenha a relação contratual direta ou indireta com o fornecedor abrangido vai ser responsável pelo tratamento dos seus dados. Se não for claro qual é a empresa que tem essa relação, a equipa de Ética e Integridade do Grupo Inter IKEA vai ser responsável pelo tratamento dos seus dados. Baseamos o tratamento das suas informações pessoais no fundamento jurídico de interesse legítimo.

Como autor da participação tem uma série de direitos de privacidade. Por exemplo, pode perguntar-nos quais são os seus dados pessoais que tratamos e, se os dados estiverem incorretos, pode solicitar a sua correção. Também pode opor-se ao tratamento e partilha das suas informações pessoais e, em alguns casos, pedir-nos para eliminar, transferir ou restringir o tratamento das suas informações pessoais. Não concorda com a forma como tratamos as suas informações pessoais? Nesse caso, pode apresentar uma queixa de privacidade connosco ou à autoridade supervisora.

Estes direitos aplicam-se a si, enquanto autor da participação, como a todas as outras pessoas envolvidas. Se pretender exercer os seus direitos de privacidade de dados ou tiver dúvidas sobre a nossa declaração de cookies, Política de privacidade ou práticas relacionadas com qualquer uma delas, não hesite em contactar-nos através de uma das seguintes opções:

- Envie-nos um e-mail para **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Envie uma carta para **Inter Ikea Holding B.V., para: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Países Baixos.**

Se optar por exercer os seus direitos, pedimos-lhe que forneça informações suficientes, incluindo o seu país de residência, estado (se aplicável), informação de contacto e assunto. Esta informação vai permitir-nos verificar a sua identidade e processar o seu pedido. Consoante o tipo de pedido, podemos solicitar informações adicionais. Vamos responder ao seu pedido dentro do prazo exigido pelas leis aplicáveis.

13

E se as empresas IKEA tiverem, de alguma forma, um impacto negativo na cadeia de fornecimento da IKEA?

As empresas IKEA esforçam-se por proteger a cadeia de fornecimento da IKEA e os seus colaboradores. Se algo correr mal, estamos empenhados em corrigir a situação da forma que for possível. Aplicamos os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas e desenvolvemos princípios de remediação como orientação.

Pergunte-nos qualquer coisa

Estamos aqui para esclarecer quaisquer questões que tenha. Para entrar em contacto connosco, digitalize o código QR ou envie-nos um e-mail para **ethics@inter.ikea.com**. Também pode entrar em contacto connosco por correio para **Inter IKEA Systems B.V., para: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft, Países Baixos**.



Procedimento para participar uma irregularidade
Cadeia de fornecimento da IKEA

Edição: setembro de 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026