



Resumo de um Processo de Reclamação de Terceiros

A adidas possui políticas e práticas internas de sustentabilidade, assim como [Normas de trabalho](#) que nossos fornecedores, licenciados, agentes e demais provedores de serviço devem seguir.

Qualquer infração de nossas Normas de trabalho, qualquer potencial ou existente violação dos direitos humanos relacionados com as operações, produtos ou serviços da adidas, podem ser dirigidas a nós através de nosso [Processo de Reclamação de Terceiros](#), o qual está descrito abaixo:

Quem pode acessá-lo?

Qualquer indivíduo ou organização diretamente afetada por uma questão ou qualquer organização que represente indivíduos ou comunidades diretamente afetadas podem fazer uma reclamação.

Como funciona?

Reclamações devem ser baseadas em fatos. Trabalhadores com reclamações ou queixas, que trabalham em fábricas fazendo produtos da adidas, devem fazer uso dos números de telefone diretos afixados em seus locais de trabalho. Todas as outras reclamações podem ser enviadas por e-mail (sustainability@adidas-group.com), fax, carta ou via telefone (veja informações para contato na página 2).

Reclamações devem ser suportadas com todas as informações relevantes e explicar com o que o reclamante quer que aconteça. A reclamação não deve ser enviada em inglês, mas sim na própria língua do indivíduo. As reclamações serão tratadas de maneira aberta e transparente, a menos que haja risco de retaliação. Nesse caso, a reclamação não se tornará pública.

Os passos básicos de um processo de reclamação incluem:

1. Reconhecimento do recebimento da reclamação.
2. Avaliar os motivos da reclamação, como a adidas pode ajudar e se a reclamação pode ser aceita.
3. Se aceita, uma revisão cuidadosa de todas as informações é feita pelo Departamento de Assuntos Sociais e Ambientais (DASA), o que pode levar uma ou mais semanas.
4. Os resultados dessa revisão, junto com a reclamação serão enviados ao reclamante para uma resposta.
5. Se necessário, a DASA irá então iniciar uma investigação interna ou poderá optar por pagar uma investigação externa. O objetivo é obter informações suficientes para tratar adequadamente a reclamação, com base nos fatos completos do caso.
6. Nesta fase, a queixa pode ser resolvida mediante mútuo acordo sobre a solução. Se não houver acordo entre as partes, a adidas poderá decidir sobre o resultado da reclamação.
7. Nos casos em que a adidas causou ou contribuiu diretamente para a infração, procuraremos evitar ou atenuar a possibilidade de ocorrência ou recorrência do impacto.
8. Se ocorrer um impacto adverso, a adidas irá engajar ativamente em sua remediação. Onde a adidas não cause e nem contribua diretamente para uma infração, ele incentivará a entidade empresarial que tenha causado ou contribuído com o impacto a prevenir ou atenuar a sua recorrência.

Dependendo da complexidade das questões, uma reclamação pode levar 3 ou mais semanas para ser avaliada, investigada e para que todo o processo esteja completo, antes de se chegar a um acordo sobre as medidas corretivas.

Acompanhamento de ações

Dependendo do tipo de solução acordada, nós iremos procurar um acordo sobre como ela será monitorada e verificada para garantir que ela seja implantada dentro do prazo acordado. A DASA da adidas irá monitorizar a ação acordada para garantir os resultados esperados ou irá nomear um terceiro confiável para fazê-lo.

Se uma pessoa ou organização acredita que tenha sido ameaçada ou esteja sujeita a retaliação como resultado do registo de uma reclamação junto a adidas, é possível contatar a DASA e fornecer os detalhes específicos do que ocorreu. A DASA irá investigar e se houver evidência clara de retaliação, tomará medidas para remediar a situação.

Recurso

Se uma parte não estiver satisfeita com a forma na qual a sua queixa foi tratada, o assunto deve ser direcionado a DASA, que irá rever o caso e comunicar a informação ao Conselho Geral da adidas para uma decisão final.

Outras formas de reclamar

Indivíduos ou organizações podem usar outros canais independentes para reclamar, que incluem: o [Processo de Reclamação de Terceiros da Associação de Trabalho Justo \(ATJ\)](#) e o [Ponto de Contato Nacional da OCDE \(Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico\) para a Alemanha](#).

Direitos Legais

Qualquer indivíduo, grupo ou comunidade que enviar uma reclamação para a adidas está livre para exercer os seus direitos legais e solicitar os recursos judiciais (na corte) ou administrativos disponíveis. Pode ser importante seguir um mecanismo judicial primeiro, se questões de direito ou de interpretações legais forem o elemento chave da reclamação.

Contatos da adidas

Europa	África, Oriente Médio, Ásia-Pacífico	Américas
adidas Assuntos Ambientais & Sociais Adi-Dassler-Straße 1 91074 Herzogenaurach Germany <u>Contato:</u> Mr Frank Henke Diretor Global, Assuntos Ambientais & Sociais Tel: +49 (0) 9132 / 84 - 0 Fax: +49 (0) 9132 / 84 - 3242	adidas Assuntos Ambientais & Sociais 10 Floor, Cityplaza Four 12 Taikoo Wan Road Hong Kong Contato: Mr William Anderson Vice Presidente, Assuntos Ambientais & Sociais Tel: +852 2302 8654 Fax: +852 2302 8875	adidas Assuntos Ambientais & Sociais 5055 North Greeley Avenue OR 97217 USA <u>Contato:</u> Mr Gregg Nebel Vice Presidente, Assuntos Ambientais & Sociais Tel: +1 (971) 234 4905