



PROCEDIMENTO DE GESTAO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

DURLICOUROS

Versao	Data	Nº Páginas
1.0	30/04/18	10

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. *Daniel Durlí - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL*



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

OBJETIVO:

O presente procedimento descreve a maneira pela qual a organização gerencia queixas, reclamações e possíveis conflitos levantados por terceiros, externos e internos, a fim de dar-lhes respostas adequadas e alcançar acordos satisfatórios.

ÂMBITO:

Este procedimento aplica-se a todas as áreas de atividade, produtos e serviços desenvolvidos pela organização, a fim de alcançar uma gestão responsável de nossos negócios, mantendo um relacionamento cordial com as comunidades, bem como com nossa própria equipe.

1. Critérios Gerais

1.1 Para efeitos do presente, o termo "queixa" ou "pedido" expressa qualquer expressão formal justamente insatisfação de uma pessoa ou comunidade com alguma atividade relacionada ao Projeto.

1.2 O Projeto considera que uma queixa ou reclamação pode constituir uma oportunidade para revisar e melhorar suas operações. Em virtude disso, o gerenciamento desses deve ser assumido com uma abordagem proativa e preventiva, evitando ao máximo a escalada em um potencial conflito.

2. Recepção

2.1 O procedimento começa com o recebimento de uma reclamação ou reclamação. Os canais de comunicação para enviar uma reclamação ou reivindicação à Durlicouros são os seguintes:

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural – FONE/FAX 63-3415-2031 – CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- a) **Através da linha + 55 41 3306 1300**
- b) **Por email para a caixa** registre@durlicouros.com.br
- c) **Completar o registro de contato em: www.durlicouros.com.br**
- d) **Por carta entregue nos escritórios de sua matriz:**

Rodovia BR 376, nº 26915-A - KM 627
Campo Largo da Roseira - São José dos Pinhais – PR
CEP 83090-360 - Caixa Postal 1023

f) Através de uma comunicação direta com o pessoal da Durlicouros que desempenhe funções na área onde a queixa ou reclamação surge, isto é, supervisores e chefes de departamento, sem prejuízo de ser capaz de fazer o Coordenador Social e Técnico ou Gerente de Produção, no escritório mencionado no ponto anterior.

2.2 Essa reclamação ou reivindicação, para qualquer canal de comunicação usado, deve conter as seguintes informações:

- a) a razão precisa para o mesmo, especificando da melhor maneira possível os fatos nos quais se baseia;
- b) o momento em que tais fatos ocorreram, indicando a data e a hora, se possível;
- c) a determinação do local onde ocorreu o evento que deu origem à reclamação, especificando, na medida do possível, a comunidade, localização e parcela;
- d) se possível, as pessoas envolvidas; e
- e) a identificação do reclamante ou interessado, com indicação do nome completo e das informações necessárias que permitam seu contato para a respectiva resposta (telefones de contato, endereço, e-mail, outros).

3. Gestão

3.1 A queixa ou reclamação será registrada no sistema de controle correspondência e telefonia, recebendo um número de rastreamento, independentemente do canal de comunicação utilizado. Este número será comunicado ao queixoso ao mesmo tempo, no caso de ser uma chamada telefônica e no prazo máximo de 5 dias, no caso de alguns dos outros canais descritos no ponto 2.1.

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural – FONE/FAX 63-3415-2031 – CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

3.2 Se a reclamação ou reclamação for declarada admissível, o caso será analisado pelo coordenador de recursos Humanos ou técnico de segurança, com consulta a todos os envolvidos e com cópia para o Diretor de Operações. Se, a critério deste último, a reclamação ou reclamação for de tal consideração, deverá informar ao Diretor Geral e ao CEO.

3.3 O Responsável deve, no menor tempo possível, analisar o caso, fazer as respectivas consultas e verificações internas, ouvir o reclamante e preparar uma resposta formal ao reclamante. O prazo para envio da resposta não pode exceder 20 dias úteis.

4. Resposta

4.1 Todas as respostas, antes de serem informadas ao interessado, devem ser assinadas pelo coordenador de recursos Humanos ou técnico de segurança.

4.2 As respostas formais da Durlicouros às partes interessadas serão enviadas via e-mail ou carta formal. Em ambos os casos, a resposta deve se referir ao N° do Caso da reclamação ou reivindicação.

4.3. O reclamante terá 30 dias para expressar sua concordância ou discordância com a resposta da Empresa. Depois disso e se não houver novos registros, a reclamação será considerada encerrada, entrando no Registro de Controle de Reclamações e Sinistros Fechados.

4.4 refere-se ao interessado manifesta a sua insatisfação com as respostas dadas.

5. Resolução de Conflitos

5.1 As situações de conflito, uma vez acionado procedimento de gestão estabelecido e tendo os prazos decorridos, seguirão esse parágrafo;

5.2 Em face de um conflito, será responsabilidade do Diretor Operacional, com o conhecimento do Diretor Geral e CEO, coordenar ações e prazos para a resolução participativa do conflito.

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. *Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL*



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

5.3 Para isso, reuniões com o interessado ou partes ou quaisquer outros meios que levem a uma solução adequada e devidamente consensual podem ser usadas, quando apropriado.

5.4 Em caso de perda ou danos que afetem os direitos legais, a propriedade, os recursos ou a subsistência das populações locais, procuramos fornecer compensação relevante, num quadro participativo e termos definido de acordo com a partes interessadas.

6. Disseminação Pública e Garantias

6.1 Comunidades próximas das plantas operacionais podem ser vistos ou influenciados por eles, deve ser informado da forma como a empresa gerencia suas queixas, reclamações e disputas, bem como todos os meios disponíveis indicados nesses processos.

6.2 Além disso, o presente procedimento será publicado no site www.durlicouros.com.br

7. Mecanismos Jurídicos e Arbitragem

7.1 No caso em que, não obstante o acima exposto, os mecanismos de diálogo e de boa-fé correr para acordar uma solução para a queixa, reclamação ou disputa, o projeto pode usar mecanismos legais que considere adequadas.

7.2 No caso de contratos e / ou acordos estabelecidos entre o projeto e a comunidade, é considerado a figura de mediador ou "árbitro" estabelecida por acordo entre as partes do contrato.

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural – FONE/FAX 63-3415-2031 – CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durlí - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

ANEXO N ° 1:

RECLAMAÇÕES OU FORMULAÇÕES DE RECLAMAÇÕES

Através deste formulário você pode nos enviar reclamações ou reclamações sobre situações que você considera importantes para informar e solicitar uma solução por Durlicouros.

Este formulário, assim como as informações, serão tratados com reserva.

A Durlicouros irá monitorar a gestão da queixa e responderá de acordo com o protocolo estabelecido em seu sistema de gerenciamento de reclamações e reclamações.

Para dar o devido gerenciamento de sua reclamação ou reivindicação, você deve fornecer o máximo de informações possível, especificando pelo menos o seguinte:

A identificação do requerente e informações de contato.

Reclamações também podem ser colocadas anonimamente.

A razão exata para isso, especificando da melhor maneira possível os fatos nos quais ela se baseia;

O momento em que tais fatos ocorreram, indicando a data e a hora, se possível;

O setor onde ocorreu o evento que motivou a presente queixa ou reclamação, especificando, na medida do possível, a comunidade, localização e parcela;

As pessoas envolvidas (se houver);

ANTECEDENTES

Nome Completo	
CPF RG:	
Telefone/Celular	
Endereço	
Email	

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Descrição da Queixa ou Reclamação	
Data	
Lugar	
Pessoas Envolvidas	

MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural – FONE/FAX 63-3415-2031 – CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durlí - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
ANEXO Nº2:
REGISTRO HISTÓRICO DE RECLAMAÇÕES OU REIVINDICAÇÕES

Qualquer reclamação ou reivindicação será tabulada em um registro histórico, permitindo acompanhamento, estatísticas e feedback aos responsáveis. Além de registrar o modo como foi solucionado, a data, registrando o registro de acordo com a solução da pessoa que apresentou a queixa.

Será composto pelos seguintes processos:

Data de início	Origem	Queixa ou Reclamação	Solução	Aceitação? (sim/nao)	Data de conclusão	Responsável Durlicouros

MATRIZ

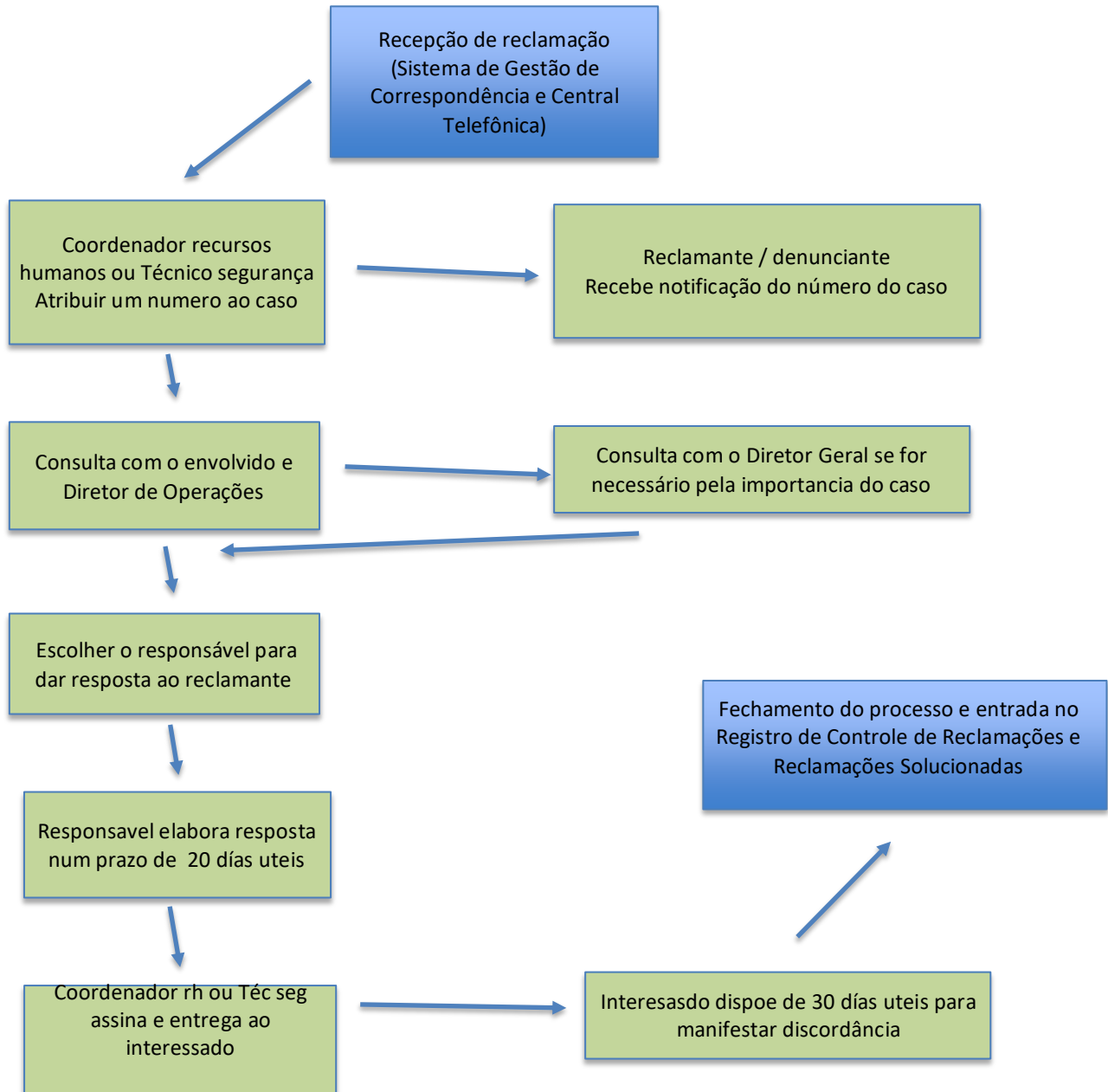
BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durlí - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

FLOWCHART PARA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E REIVINDICAÇÕES



MATRIZ

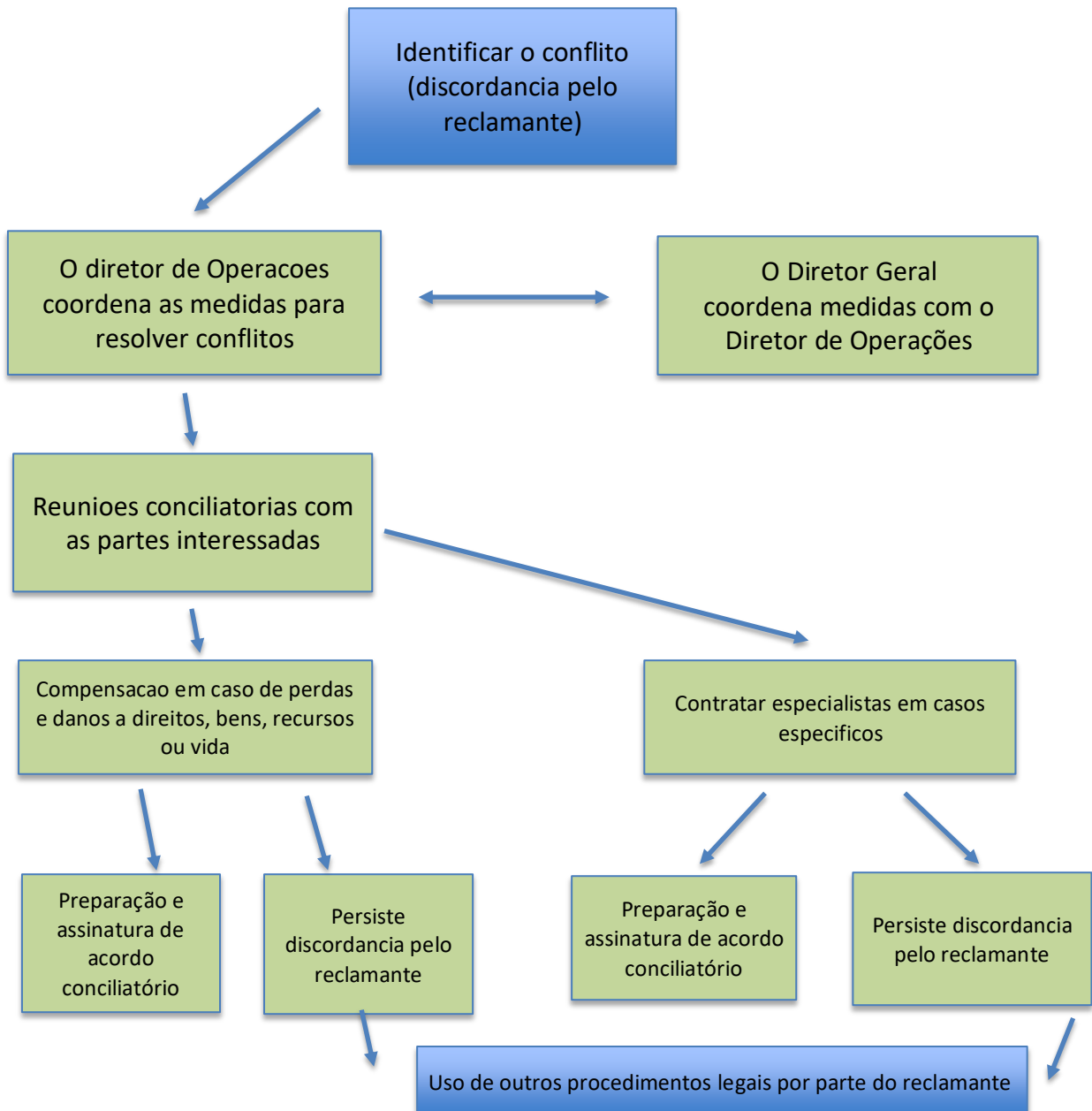
BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL



GESTÃO DE QUEIXAS, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

FLOWCHART PARA RESOLVER CONFLITOS



MATRIZ

BR 376 KM 627 Nº 26.915-A - CEP:83090-360 – SÃO MARCOS - SÃO JOSÉ DOS PINHAIS/PR - CX POSTAL: 1023 - Telefone: (41) 3306-1300 / Fax (41) 3627-3257.

FILIAIS - Rod. BR 364, Km 382- Cx.P. 3021, s/n - BAIRRO Distrito Industrial - FONE 55 65 2121-1200/FAX 55 65 2121 1200 - CEP 78.088-800 Cuiabá - MT BRASIL. Gleba Andorinha, Lote 1, s/n - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 55 94 3426 1434- CEP 68.555-340 Xinguara - PA BRASIL. Rodovia BR 153, KM 127 - BAIRRO Zona Rural - FONE/FAX 63-3415-2031 - CEP 77860-000 Wanderlandia - TO BRASIL. Daniel Durli - Sala 01, 152 - BAIRRO Três Vendas - FONE/FAX 55 54 3520 2300 - CEP 99.700-000 Erechim - RS BRASIL