



## PROCEDIMENTOS DE RESOLUÇÃO DAS QUEIXAS DOS TRABALHADORES

### PASSO 1: QUEIXA FORMAL

- Se o funcionário desejar levantar o assunto formalmente, ele / ela deve expor a queixa por escrito ao seu gerente, ou por outros meios, como uma linha direta de queixas. Esta apresentação deve ser de natureza factual e evitar linguagem que seja insultante ou abusiva.
- Quando a queixa é contra o gerente do funcionário e o funcionário fica desconfortável ao abordá-lo, o funcionário deve encaminhar a queixa a outro gerente ou ao departamento de RH.
- Se houver um sindicato no local de trabalho, o funcionário pode pedir a um representante do sindicato, aconselhamento e apoio.
- Queixas individuais e coletivas: As queixas coletivas e as disputas devem ser tratadas usando a mesma abordagem que para reclamações e queixas individuais. Nos casos em que existem mecanismos de queixas coletivas ou resolução de litígios, quaisquer novos procedimentos devem basear-se neste quadro acordado.
- Não-retribuição: Os procedimentos devem garantir que qualquer funcionário que faça uma reclamação não esteja sujeito a qualquer represália.
- Sensibilidade ao pessoal vulnerável: Os funcionários que podem se sentir particularmente vulneráveis (por exemplo, mulheres, minorias étnicas / religiosas, trabalhadores migrantes, trabalhadores mais jovens, funcionários com deficiência) não devem ser impedidos de apresentar uma queixa. Portanto, o processo de apresentação de queixas deve ser discreto para permitir que os funcionários façam uma reclamação sem que ninguém saiba. Também é uma boa prática ter um funcionário do sexo masculino e feminino disponível para receber e processar queixas.
- Direito ao anonimato: a empresa deve fornecer procedimentos e canais claros, dando aos trabalhadores a opção de registrar reclamações anonimamente, inclusive contra seu supervisor direto, se o funcionário desejar fazer uma reclamação contra ele.
- Manutenção de registros como parte do tratamento das queixas dos trabalhadores. Deve registrar uma queixa e um acordo, uma vez alcançado.

### PASSO 2: AUDIÇÃO DE RECLAMAÇÃO

- Um gerente designado (normalmente do departamento de RH, doravante denominado “gerente de reclamações”) chamará o funcionário para uma reunião dentro de um determinado período após receber a reclamação para discutir a queixa do funcionário.
- Na pendência da legislação nacional e de qualquer acordo coletivo aplicável, o funcionário deve ter o direito de ser acompanhado por um colega ou representante sindical nesta reunião, se ele / ela fizer um pedido razoável.

#### **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*



- Após a reunião, o gerente de reclamações dará ao funcionário uma decisão por escrito dentro de um determinado período.
- Definição de prazos: a gerência deve responder a uma reclamação inicial dentro de vinte dias úteis e dar sua opinião, após uma audiência, dentro de dez dias úteis.

### PASSO 3: RECURSO

- Se o funcionário desejar apelar da decisão, ele deve notificar o gerente de reclamações. O funcionário será convidado para uma reunião de apelação dentro de um período de tempo definido e o recurso será ouvido por um gerente mais sênior
- O funcionário normalmente terá o direito de ser acompanhado por um colega ou representante sindical nesta reunião, se ele / ela fizer uma solicitação razoável. Todo esforço deve ser feito para garantir uma resolução no melhor interesse do (s) trabalhador (es) e da empresa. Após a reunião, o gerente sênior / ombudsman dará ao funcionário uma decisão por escrito.
- Esta decisão é final dentro dos termos do mecanismo interno de reclamações da empresa.

#### **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*