

# POLÍTICA E PROCEDIMENTO PARA REGISTRO DE RECLAMAÇÕES E QUEIXAS INTERNAS

## NF Joias

A **NF Joias** valoriza o diálogo, o respeito e o ambiente de trabalho ético e saudável. Por isso, mantém este **procedimento formal** para o **registro, tratamento e acompanhamento de reclamações e queixas internas**, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com **confidencialidade, imparcialidade e respeito**.

---

## 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes claras para o **recebimento, registro, análise, tratamento e retorno** de reclamações e queixas internas apresentadas por colaboradores, garantindo:

- A escuta ativa e o respeito a todos os trabalhadores;
  - O tratamento adequado de situações de conflito, insatisfação ou desconformidade;
  - A prevenção de práticas que violem os princípios éticos e de direitos humanos da empresa;
  - A promoção de um ambiente organizacional seguro, justo e colaborativo.
- 

## 2. Abrangência

Este procedimento se aplica a:

- Todos os **colaboradores e prestadores de serviço** da NF Joias;
  - Questões relacionadas ao **ambiente de trabalho, conduta ética, assédio, discriminação, condições de trabalho, relacionamento interpessoal** e demais situações que causem desconforto, risco ou insatisfação ao colaborador.
-

### 3. Canais de Comunicação

A NF Joias dispõe de **dois meios principais** para o registro de reclamações e queixas internas:

1. **Canal de Ouvidoria (Anônimo ou Identificado)**
    - Disponível por meio dos **cartazes informativos afixados nos setores da empresa**, acessível via **QR Code**.
    - Pode ser utilizado para **denúncias, reclamações, sugestões ou elogios**.
    - Garante **sigilo e confidencialidade**, sem risco de retaliação.
  2. **Comunicação Direta à Liderança ou RH**
    - O colaborador pode relatar verbalmente ou por escrito ao **líder imediato, setor de Recursos Humanos ou Direção**.
    - Nesses casos, será gerado um **registro formal interno** para controle e acompanhamento.
- 

### 4. Procedimento de Tratamento

1. **Recebimento:**

Toda manifestação recebida é registrada com data, tipo de ocorrência e responsável pelo recebimento.
  2. **Análise:**

A situação é analisada pela **Direção ou setor designado**, garantindo imparcialidade, confidencialidade e o direito de resposta das partes envolvidas.
  3. **Ação Corretiva:**

Caso identificada alguma irregularidade, será elaborado um **plano de ação** com prazos e responsáveis.
  4. **Retorno:**

O denunciante (quando identificado) recebe um **retorno formal** sobre as medidas adotadas ou orientações cabíveis.
  5. **Encerramento e Registro:**

O processo é finalizado mediante o **registro do resultado e arquivamento** em documento confidencial, acessível apenas à Direção e ao RH.
- 

### 5. Princípios de Confidencialidade e Proteção

- Nenhum colaborador sofrerá **retaliação ou punição** por apresentar reclamação ou queixa de boa-fé;
  - As informações são tratadas de forma **restrita e sigilosa**;
  - Todos os envolvidos devem cooperar de maneira ética e responsável, respeitando os valores da empresa.
-

## **6. Monitoramento e Melhoria Contínua**

A Direção realiza **análises periódicas** dos registros de queixas e reclamações, com o objetivo de:

- Identificar causas recorrentes;
  - Propor ações preventivas e corretivas;
  - Aprimorar continuamente o clima organizacional e os processos internos.
- 

## **7. Responsabilidade da Direção**

A **Direção da NF Joias** é responsável por:

- Garantir a divulgação e aplicação deste procedimento;
  - Manter o canal de ouvidoria ativo, seguro e acessível;
  - Promover um ambiente de trabalho pautado em ética, respeito e transparência.
- 

**Felipe Ferraz – Diretor**  
**NF Joias**