

				POLITICA-PL		DATA: 29/10/2021	PG. 1/10	REV. 02							
	CÓDIGO DO PL PL08		REQUISITO <table border="1"> <tr> <td>ISO 9001</td> <td>ISO 14001</td> <td>ISO 45001</td> <td>ISO 16001</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3.4.4</td> </tr> </table>				ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 16001				3.4.4	FASE DO PDCA C
ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001	ISO 16001												
			3.4.4												
PROCESSO: TODOS OS PROCESSOS DA IDG															
FASE: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, CONFLITOS OU DESAVENÇAS.															
ELABORADO POR:					APROVADO POR:										
															
Kristopher Gums – PMO					Jedial Rosa – Diretor										

1. OBJETIVO

Esta política diz respeito a reclamações, conflitos ou desavenças como manifestações de discordância em relação a posição assumida pela IDG Engenharia e Consultoria, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual descumprimento, apresentada por todas as partes interessadas (clientes, governos, público interno, fornecedores e/ou sociedade dando cumprimento as obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999 bem como ao disposto na NBR 16001.

2. APLICAÇÃO

A presente política é aplicável em sua matriz e em todas as suas filiais, assim como em qualquer lugar que a empresa esteja desenvolvendo as suas atividades.

3. DEFINIÇÕES

Gestão de conflitos: Conjunto de métodos e processos práticos que visam administrar situações

Conciliador: Busca soluções baseadas no interesse comum para que as partes possam chegar a um acordo quanto às questões e solucionar o problema.

Árbitro: Decidir questões para as quais não há solução pelas partes, oferecendo um tratamento igualitário para os envolvidos e cuidando para todos sejam ouvidos antes de se chegar a uma conclusão.

Avaliador: Identificar quem são os principais responsáveis por causar conflitos na equipe e pensar, caso a caso, em formas de enfrentar os **comportamentos tóxicos**.

Gestão de conflitos: Conjunto de métodos e processos práticos que visam administrar situações conflituosas.

Mediador: Atua como facilitador da interação e do diálogo entre as partes pode ser escolhido pelas partes envolvidas no conflito.

Reclamações: Opor-se a algo ou protestar oralmente ou por escrito, queixar-se de alguma desconformidade, reivindicar ou exigir algo que foi injustamente tomado.

Conflitos: Um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis.

Equitativo: Refere-se ao que é justo, equivalente, imparcial e igual. De acordo com a definição, ser equitativo está relacionado com o "ser justo", em um sentido moral e/ou ético. Ser honesto e imparcial.

Diligente: Que tem ou denota diligência; ativo, aplicado, zeloso, cuidadoso.

4. PRINCÍPIOS

Os princípios chave inerentes à esta política de tratamento de conflitos ou desavenças sustentam-se nos valores fundamentais pregados pela IDG Engenharia e Consultoria, presentes na relação com suas partes interessadas:

- Ética
- Transparência
- Responsabilidade Socioambiental
- Foco no Cliente

Internamente é fomentada uma cultura social, pautada no respeito pelo outro, sendo a reclamação uma fonte preciosa de informação que além de ser considerada como uma segunda oportunidade é também uma fonte de reforço nas relações junto às devidas partes interessadas.

4.1. Princípios subjacentes

4.1.1 *Garantia de Tratamento Equitativo, Diligente e Transparente*

Aos clientes, colaboradores, prestadores de serviços, público e interno e sociedade que se dirigirem à IDG Engenharia e Consultoria, é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente, suportado por uma equipe idônea e capacitada para condução dos processos, devidamente integrada à alta administração da empresa.

4.1.2 *Garantia de Confidencialidade*

A organização assegura que toda e qualquer manifestação de reclamações realizadas e/ou conflitos e desavenças, serão conduzidas com confidencialidade, preservando os dados do reclamante a fim de se evitar qualquer tipo de constrangimento ao mesmo.

4.1.3 *Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse*

O modelo de gestão e os processos definidos para o tratamento de conflitos ou desavenças na IDG Engenharia e Consultoria. Tem como premissa assegurar uma gestão imparcial e a prevenção de conflitos de interesse.

A IDG estabelece que as pessoas envolvidas com o processo de análise e condução do tratamento de reclamações se absterão de participar do mesmo, quando por ventura este processo estiver relacionado a área da qual este faça parte, na altura de sua ocorrência ou produção de efeitos.

4.1.4 *Acessibilidade*

A informação para apresentação das reclamações está disponibilizada às partes interessadas conforme definidas no item 5.1.

5. ORGANIZAÇÃO INTERNA

Na estrutura da IDG Engenharia e Consultoria, a área de Recursos Humanos (RH e SGI) conta com colaboradores aptos a gerenciarem todo o processo de reclamações que por ventura surgirem.

Todas as reclamações, conflitos ou desavenças, sendo elas provenientes das partes internas, deverão ser encaminhados ao RH, caso não haja uma resolução na própria gerencia a fim de que os mesmos possam dar prosseguimento à sistemática estabelecida para tratamento destas.

Quanto às reclamações provenientes de clientes, com relação à prestação dos serviços em contratos e atividades, a responsabilidade será da área de Engenharia que deverá repassar / fornecer todas as informações necessárias sobre o processo objeto da reclamação.

Quanto às reclamações provenientes de fornecedores deverá ser direcionadas para compras.

5.1. Apresentação, tratamento e resposta à reclamações.

Os clientes, que desejarem apresentar uma reclamação contra a empresa IDG Engenharia e Consultoria., com relação à prestação dos seus serviços seja em obras ou em contratos e atividades, qualquer tipo de manifestação de discordância em relação a alguma posição assumida pela empresa em suas frentes de serviço, devem fazê-la através de reclamação dirigida ao canal de denúncia, ou a área de compliance quando assim for pertinente, conforme estabelecido a seguir:

5.1.1 - Prazo de Resposta

Define-se como tempo máximo para retorno ao reclamante, o prazo de 15 dias úteis a partir do recebimento da reclamação. Este retorno poderá ser realizado de diversas formas, desde que sejam geradas evidências. Poderão, quando pertinente, ser incluídos nesta resposta ações a serem adotadas para solucionar os problemas evidenciados ou um parecer sobre a procedência da reclamação realizada.

As demais partes interessadas, sendo elas (fornecedores, sociedade e governo e público interno), que desejem apresentar uma reclamação contra a IDG Engenharia e Consultoria, com relação à qualquer tipo de manifestação de discordância em relação a alguma posição assumida pela empresa, devem fazê-la através de reclamação ou denúncia direcionada ao canal de denúncia e em casos específicos que envolva negociações, através de contatos com a direção da IDG Engenharia e Consultoria.

5.2. Procedimento para tratamento de reclamações, conflitos ou desavenças

Segue abaixo o fluxo das tratativas desde o recebimento das situações

5.2.1. Reclamação

O procedimento a ser seguido em caso de recebimento de qualquer reclamação deverá ser o seguinte:

- Averiguar a situação reclamada e definir se a mesma é ou não é procedente. Isto pode incluir diálogos diretos e abertos com as partes interessadas afetadas;
- Caso a reclamação seja considerada improcedente deverá ser realizado um retorno ao reclamante, respeitando os prazos estabelecidos no item anterior, explicando os motivos pelos quais a reclamação foi classificada como improcedente, neste caso a IDG irá avaliar a pertinência de se abrir uma ação preventiva.
- Caso contrário, ou seja, a reclamação for considerada procedente, deverá ser emitido um Relatório de Ação Corretiva e/ou Preventiva, investigando o problema evidenciado de acordo com a política de “Processo de Investigação – PL 07” bem como, estabelecendo ações necessárias para neutralização do mesmo (Fato Causa e Ação - FCA).

5.2.2. Causas de conflitos na IDG

De forma geral, os conflitos na IDG Engenharia e Consultoria podem ser gerados por desavenças pessoais ou profissionais ou divergências de opiniões ou empecilhos que afetem direta ou indiretamente o trabalho de determinada equipe ou colaborador.

Alguns dos principais motivos de conflitos a serem avaliados na IDG são:

- Mudanças muito bruscas ou rápidas em processos;
- Prazos irrealistas ou o descumprimento deles;
- Objetivos e metas divergentes;
- Indisponibilidade ou má distribuição de recursos;
- Interdependência na execução de tarefas;
- Falhas de comunicação ou interpretação equivocada;
- Falta de informação;
- Contradição na postura da IDG em relação sua cultura e políticas;
- Imposição de novas regras e restrições;
- Implementação de novos procedimentos;
- Lideranças tóxicas;
- Abuso de poder;
- Estresse.

Situações de conflito e poder estão quase sempre relacionados — seja por disputas ou posturas abusivas.

Colaboradores autoritários ou de difícil trato têm mais dificuldades com conflitos. Ao passo que profissionais mais resilientes e empáticos lidam melhor com essas situações.

5.3. Gestão de conflitos no trabalho

Na maioria das vezes, a palavra “conflito” é interpretada sob uma perspectiva negativa, associada a brigas ou embates. Entretanto, os Conflitos podem trazer resultados positivos, tudo dependerá da postura adotada, tanto pelos envolvidos quanto pelo corpo gerencial. Há uma enorme diferença entre admitir a existência do conflito e enfrentá-lo ou negar sua existência e ainda apaziguar a situação.

A IDG entende que não é de boa prática negar os conflitos, e impor soluções, diminuir a importância, relativizar as causas ou mesmo evitar situações conflituosas.

A IDG procura lidar com conflitos de forma saudável buscando intermediar as situações conflituosas, apostando no diálogo e na negociação, sempre com foco em integrar as partes envolvidas.

Vale lembrar que a resolução de conflitos não é de responsabilidade exclusiva de uma área específica da IDG, portanto o envolvimento da área de RH não necessariamente será solicitado, mas dos envolvidos e dos líderes diretos dos envolvidos no conflito.

A IDG entende que para lidar com conflitos de forma saudável é cultivar um ambiente harmonioso e importante atuar de forma empática, com uma comunicação interna aberta e eficiente.

5.3.1. Como resolver conflitos entre colaboradores

O sucesso da gestão de conflitos dependerá de como o mediador se portará ao longo das etapas que envolvem a resolução do problema.

O responsável por mediar os conflitos deve ser totalmente imparcial e focar nos interesses da empresa e dos envolvidos e não em suas posições pessoais e profissionais.

Também é importante buscar pontos de aproximação entre as partes conflituosas. Isso ajuda a ampliar as perspectivas e buscar por soluções mais eficientes.

Outro ponto importante é agir com clareza e objetividade, tanto no momento de analisar a situação quanto durante a mediação em si. Isso garante mais assertividade nas conclusões e evita que o foco se perca durante a conversa.

A maneira de lidar com um conflito depende de algumas variáveis. Dentre elas estão a intensidade, a duração, o contexto e as causas da situação conflituosa.

Existem algumas medidas que devem ser tomadas a partir do momento em que se tem conhecimento da existência de um conflito:

5.3.2. Apuração

A primeira etapa para a gestão de conflitos é apurar (investigar) os fatos sobre o evento. Isso envolve investigar a natureza e origem do conflito, além de identificar os envolvidos.

Em seguida, é preciso conversar individualmente com cada um para ouvir as possíveis versões da história, isto faz parte do processo de investigação.

Nesse momento, é muito importante ter como premissa a prática de escutar de forma empática e a observação atenta. Não se deve prender apenas nas reclamações. Busque identificar as necessidades por trás das críticas, depois de ter ouvido todos os lados, analise as informações coletadas de forma imparcial. Identifique possíveis mal-entendidos ou ruídos na comunicação entre as partes.

A área envolvida juntamente com a área de compliance deverá avaliar a situação e se pertinente, estudar as causas e abrir ações conforme procedimento PS12 - Gerenciar não Conformidades, Investigação de Incidentes e Melhorias.

5.3.3. Negociação

A etapa de negociação envolve o desenvolvimento de possíveis soluções para o conflito de forma conjunta.

Antes de mais nada, ela exige uma conversa em conjunto, mediada pelo gestor ou pela área de compliance. O diálogo deve servir para esclarecer as percepções de ambas às partes. Assim, haverá garantia de que haja compreensão das necessidades de cada lado.

5.3.4. Resolução

Finalmente, os responsáveis pela mediação devem orientar a criação de propostas de solução de forma colaborativa, considerando todos os lados.

Eventualmente uma das partes poderá ter que abrir mão de alguma exigência. Se esse for o caso, é preciso certificar-se de que os envolvidos estão cientes e de acordo com isso, se comprometendo para que não haja desavenças.

5.3.5. Acompanhamento

Após a mediação dos conflitos, é hora de colocar as soluções em prática. Mas o trabalho do gestor mediador de conflitos não para por aí.

É preciso fazer um trabalho de acompanhamento, monitorando os possíveis desdobramentos — positivos ou negativos do conflito e sua evolução, bem como conferir se as propostas estão sendo cumpridas.

Vale lembrar que nem todo conflito precisa de uma força-tarefa para ser resolvido. Algumas situações podem ser solucionadas entre os envolvidos, sem que seja necessária a intermediação da área de compliance.

5.4. Impactos das situações de conflito na empresa

As situações de conflito não mediadas podem gerar impactos muito negativos, afetando diretamente o clima organizacional.

Conflitos não resolvidos geram desavenças, desarmonia entre as equipes / pessoas e tratamento hostil. Além disso, podem gerar sentimentos de frustração e desmotivação, afetando diretamente a produtividade do colaborador e conseqüentemente da empresa.

A resolução de conflitos exige a saída da zona de conforto e a busca por novas soluções por meio da criatividade e da capacidade de raciocínio.

5.5. Como prevenir conflitos negativos

Além das estratégias de mediação, é importante que a área de compliance trabalhe a gestão dos riscos de conflitos também sob o ponto de vista da precaução, aplicando e tomando medidas de controle proativas no dia a dia.

Algumas estratégias eficientes de prevenção de conflitos são:

- *Reuniões periódicas;*
- *Boas políticas (práticas) de feedback;*
- *Comunicação aberta;*
- *Coerência da própria empresa com seus valores e seu propósito;*
- *Lideranças positivas e proativas;*
- *Autonomia;*

- *Colaboradores engajados e adequados à cultura organizacional;*
- *Momentos de interação e lazer;*
- *Cultivo de empatia e vínculos saudáveis entre as equipes.*

Todas essas medidas contribuem para a manutenção de um clima organizacional harmônico, prevenindo que situações de conflito tomem grandes proporções e evitando possíveis desavenças dentro da empresa.

Eles demonstram um ambiente de diversidade, aberto a pessoas com diferentes mentalidades e pontos de vista.

Com uma boa estratégia de gestão de conflitos, é possível tornar o dia a dia empresarial mais enriquecedor e criativo, sem que haja desarmonia ou prejuízos ao clima organizacional.

5.6 Canal de Denúncia

O canal de denúncia poderá ser utilizado sempre que necessário ou adequado em caso de conflitos e desavenças, as informações e manifestações serão recebidas e tratadas pela **Contato Seguro**, através de um processo externo e o Comitê de Compliance, de forma independente, especializado e imparcial.

É totalmente seguro e sigiloso:

- Pode-se fazer o relato de maneira anônima, ou seja, sem precisar se identificar;
- Para poder acompanhar o andamento do relato é necessário anotar e guardar o número de protocolo que é gerado. Não será possível gerar um novo número, caso ele seja perdido.

Para que o relato seja concluído com sucesso, é importante colocar o máximo de informações possíveis, incluindo as provas reunidas. Assim, será possível validar os dados do relato e tomar as medidas necessárias.

O relato poderá ser encerrado sem uma resposta conclusiva, caso não esteja de acordo com os deveres:

- Expor os fatos conforme a verdade;
- Proceder com lealdade, gentileza e boa-fé;
- Não agir de modo impulsivo;
- Apresentar as informações que lhe foram solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

5.6.1 Site:

Para fazer, atualizar e acompanhar informações sobre seus relatos, com garantia de anonimato, acesse:

https://www.contatoseguro.com.br/pt/portaldeintegridadeidg/relato_introducao,

5.6.2 Aplicativo:

Baixe o aplicativo da **Contato Seguro** pelo celular para ter as funcionalidade do sistema.

5.6.3 Telefone:

É possível fazer relatos anônimos pelo telefone **0800 810 8060**.

OBS: Atendimento 24h/7 dias da semana.

6. CONTROLE DE REVISÕES

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO	REQUER TREINAMENTO	REQUER DIVULGAÇÃO
00	29/10/2021	Primeira Edição	x	x
01	11/07/2022	Alteração de PS35 para PL08	-	x
02	25/06/2024	Revisão geral	x	x