

Emissão inicial: 03/2023

**MECANISMOS DE QUEIXAS****1 OBJETIVO**

Esta instrução de trabalho visa orientar quanto a comunicação de reclamações para IBRATEC.

**2 ABRANGÊNCIA**

Esta instrução de trabalho é aplicável para:

- a. Stakeholders internos (funcionários / contratados não permanentes, fornecedores diretos, prestadores de serviços, etc.)
- b. Stakeholders externos (empreiteiros, fornecedores indiretos, comunidades locais, etc.)
- c. Outros não incluídos nos itens 1 e 2.

As reclamações podem ser relativas a:

- a. Direitos humanos
- b. Assuntos ambientais
- c. Práticas comerciais antiéticas

**3 SISTEMÁTICA****3.1 TEXTO NO SITE****OUVIDORIA**

Para reclamação/sugestão entre em contato conosco através de:

1. E-mail: [ouvidoria@ibratecbrasil.com.br](mailto:ouvidoria@ibratecbrasil.com.br)
2. Telefone: +55 41 3316-2300

Em qualquer situação garantimos o anonimato, confidencialidade e não retaliação.

Elaboração	Aprovação
Alberto	Divonsir Gasparello

Emissão inicial: 03/2023

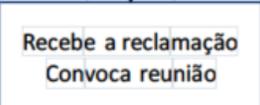
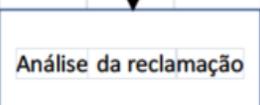
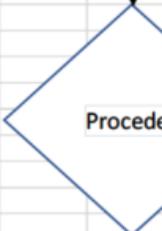
### MECANISMOS DE QUEIXAS

#### 3.2 COMITÊ DE QUEIXAS

As reclamações são avaliadas pelo Comitê de Queixas formado por:

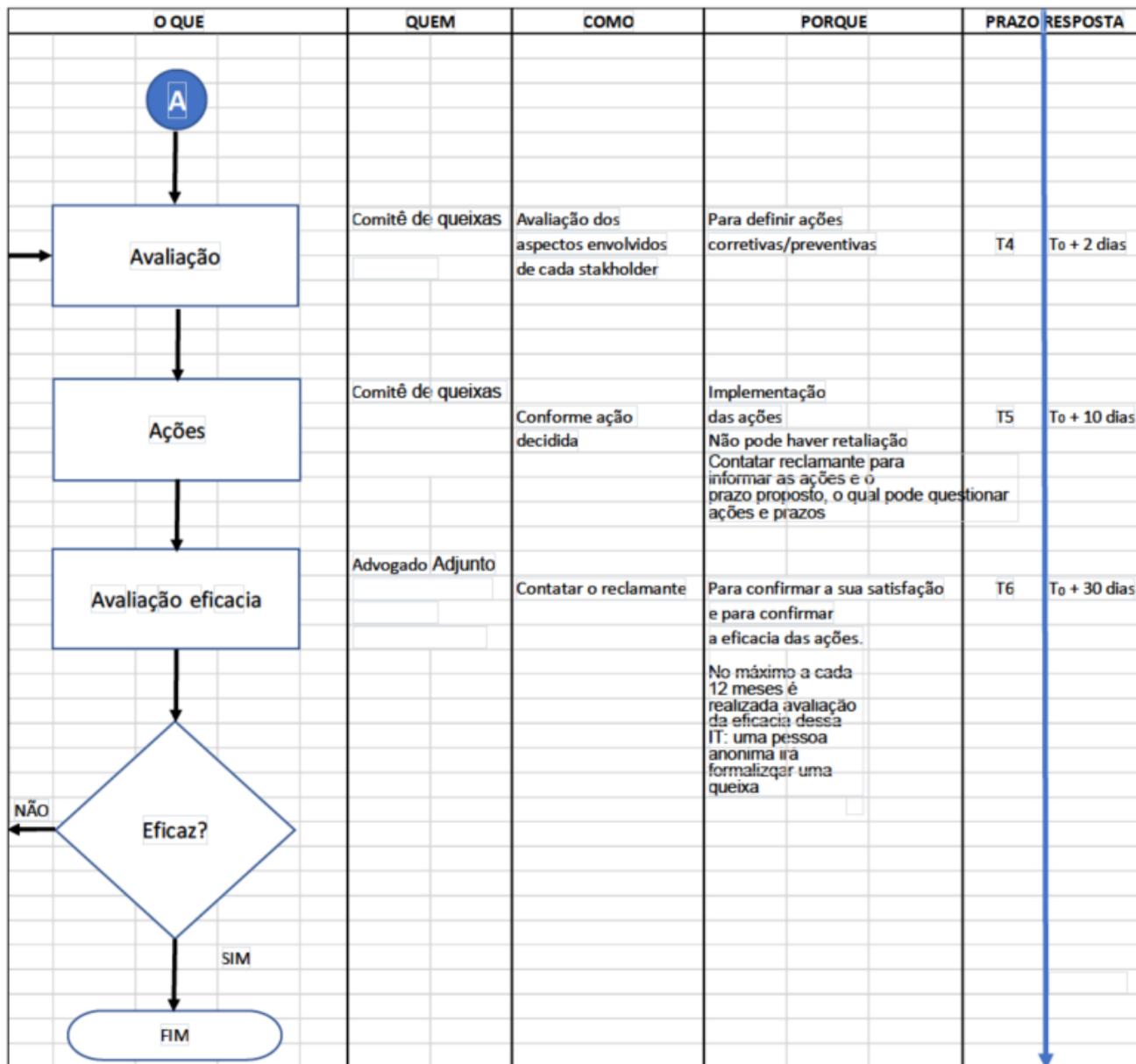
- a. Diretora Administrativa
- b. Gerente Geral
- c. Advogado Adjunto
- d. Gerente RH

#### 3.3 FLUXO DE TRABALHO

O QUE	QUEM	COMO	PORQUE	PRAZO RESPOSTA
	Fornecedor Cliente Funcionário	Site Ibratec	Possivelmente algo está errado	T0 --
	Comitê de queixas	E-mail		T1 To + 1 dia
	Comitê de queixas	Reunião	Avaliar: 1o - Procedencia 2o - Garantir anonimato	T2 To + 2 dias
				
	Advogado adjunto	Responde ao reclamante	Para explicar as razões da não procedencia da reclamação	T3 To + 2 dias
				
				

Emissão inicial: 03/2023

### MECANISMOS DE QUEIXAS



#### 4 HISTÓRICO DAS REVISÕES

00 – 03/2023: Emissão inicial;