

## 1. OBJETIVOS

Esta Política se destina a recepcionar relatos de possíveis irregularidades, reclamações ou condutas impróprias, incluindo aquelas relacionadas a violações do código de conduta corporativa, exigências legais ou regulatórias no âmbito das atividades da Costa Rica Malhas, proporcionando aos colaboradores e parceiros maior segurança e discrição na resolução de conflitos.

### 1.1 Objetivos específicos

- 1) Zelar pela segurança em todos os processos organizacionais;
- 2) Tratamento e investigação dos relatos recebidos afim de traçar planos de ação para resolução dos conflitos e não conformidades;
- 3) Prezar pelas condições de trabalho adequadas visando a qualidade de vida dos nossos colaboradores e parceiros;
- 4) Fortalecer tanto a marca corporativa quanto a reputação da organização em todos os aspectos, seja ele humano, operacional...

## 2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todo público da organização, interno e externo da empresa, como colaboradores, parceiros e fornecedores.

## 3. ONDE DENUNCIAR

- 3.1 Caixa de Denúncias que fica no refeitório acessível a todos os colaboradores, podendo ser uma denúncia confidencial ou não;
- 3.2 Site institucional da empresa, onde colhemos informações sobre contatos, denúncias e reclamações:  
<https://www.institucional.costaricamalhas.com.br/contato/>
- 3.3 Relatar ao superior direto, quando este não tem relação com a reclamação;
- 3.4 Relatar ao setor de Recursos Humanos que se incumbirá dos desdobramentos e plano de ação da denúncia/reclamação;
- 3.5 Poderá relatar na Pesquisa de Clima Organizacional que é aplicada semestralmente e é estritamente confidencial;

#### **4. Processo**

4.1 O Setor de Recursos humanos é o responsável por verificar semanalmente a caixa de sugestões e denúncias fixada no refeitório da empresa, caso haja alguma reclamação/denúncia, os fatos serão apurados, tratados e investigados de forma sigilosa com as partes envolvidas no processo;

4.2 Todas as denúncias e reclamações recebidas pelo site da empresa, chegam no e-mail do [atendimento@costaricamalhas.com.br](mailto:atendimento@costaricamalhas.com.br) que direcionará a reclamação/sugestão/denúncia para o setor responsável pela resolução ou aplicação, a pessoa responsável por receber este e-mail, possui contrato assinado para manter sigilo das informações recebidas;

4.3 Denúncias ou reclamações apresentadas verbalmente serão formalizadas por escrito junto ao departamento de Recursos Humanos, podendo as informações serem mantidas em sigilo ou não, conforme desejo do reclamante;

4.4 Semestralmente é feito pesquisa de clima organizacional com os colaboradores da empresa alocados por departamentos. Nessa pesquisa os colaboradores não se identificam e tem total abertura para descrever todos os pontos negativos e positivos encontrados na empresa, tanto na área de gestão de pessoas como na parte estrutural e processos da empresa.

#### **5. Confidencialidade das informações**

5.1 Os relatos sobre Denúncias e Reclamações e os relatórios de investigações subsequentes serão tratados com a máxima confidencialidade. As informações serão divulgadas apenas a empregados ou terceiros que de fato precisem conhecê-los para o propósito das investigações. Todos os empregados envolvidos na Política sobre Denúncias manterão rigoroso sigilo sobre o conteúdo de quaisquer relatos realizados, de acordo com as leis aplicáveis.

#### **6. Resolução**

6.1 As preocupações relatadas serão imediatamente distribuídas aos membros apropriados e encarregados de traçar o plano de ação para a resolução do conflito;

6.2 Todas as denúncias / reclamações recebidas passarão por uma cautelosa investigação, afim de averiguar os fatos e acontecimentos, por membros condizentes à ação;

6.3 Todas as preocupações relatadas serão tratadas assim que razoavelmente possível, levando em consideração a complexidade e a natureza da questão.

## **7. Retenção de Documentos**

7.1 A Costa Rica Malhas manterá o registro de todos os relatos, com informações sobre seu recebimento, investigação e conclusão. Os relatos da investigação e as informações suporte serão mantidos por no mínimo 5 (cinco) anos a partir do encerramento da investigação, salvo se de outra forma for exigido pelas leis locais.

*Recursos Humanos*  
**COSTA RICA MALHAS**