

Políticas e Procedimentos de Queixa:

Introdução

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda está ciente que vão existir alturas em que os seus colaboradores ou outros stakeholders poderão eventualmente necessitar de preencher/apresentar uma queixa formal relacionada com um tratamento injusto, uma preocupação em relação a riscos junto dos fornecedores, a um risco de saúde ou segurança ou até relacionado com assédio no trabalho. Este documento foi criado com o intuito de clarificar os procedimentos a seguir quando uma das situações em cima mencionadas possa ocorrer e para garantir que todos os colaboradores, nestas situações, sejam tratados de igual forma.

Propósito

Este documento serve vários propósitos entre eles, o de clarificar qual é a abrangência e os limites desta política, destacar quais são os passos necessários para apresentar uma queixa, apresentar as medidas de confidencialidade em relação à temática e ainda elucidar sobre as possíveis consequências e ações disciplinares a tomar pela violação das políticas internas.

Procedimento

Antes da apresentação de qualquer queixa formal a Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda aconselha os seus colaboradores a rever não só os seus direitos e deveres presentes nos seus contratos como também as políticas existentes na organização presentes no documento interno para consulta livre e a qualquer momento. Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda aconselha ainda todos os funcionários a tentarem resolver, numa primeira fase, os seus problemas diretamente com a pessoa em causa se possível caso contrário, uma queixa formal deve ser apresentada com a maior brevidade possível.

Políticas e Procedimentos de Queixa:

Os colaboradores devem apresentar uma queixa quando:

- Foram vítimas de assédio no trabalho
- A sua saúde ou segurança foi posta em causa (ou de outros stakeholders)
- Presenciaram comportamentos indevidos por parte dos seus superiores
- Identificarem alguma forma de trabalho infantil ou forçado junto de parceiros
- Alterações injustificadas sejam feitas às suas funções
- Existem graves discussões entre colaboradores, fornecedores ou superiores
- Riscos identificados nas práticas dos parceiros de negócios
- Outras políticas internas são violadas

Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda ressalva ainda que outros acontecimentos para além dos mencionados possam justificar a apresentação de uma queixa formal.

Preenchimento

No momento do preenchimento da queixa os colaboradores podem optar por apresentar diretamente à gerência ou fazê-lo de forma anónima através da plataforma indicada

Após submetida, qualquer queixa realizada em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda será analisada pela gerência. Caso essa queixa seja realizada contra outro colaborador esse tem o direito de consultar a queixa realizada, apresentar uma justificação/resposta para o incidente e caso se sinta injustiçado apelar contra a queixa realizada.

Confidencialidade

Todos os colaboradores em Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda incluindo os cargos de gerência são visados e instruídos para respeitar a confidencialidade do processo de queixa antes e após este ser resolvido. Durante o processo, a pessoa que apresenta a queixa e aquele que é acusado estão também impedidos de discutir o assunto com outros colaboradores da empresa.

Responsabilidades da entidade.

É da responsabilidade de Hélder dos Santos Torres Herdeiros Lda:

- Aceitar e analisar qualquer queixa formal apresentada
- Garantir que a queixa é analisada e ações são tomadas com a maior brevidade possível
- Tratar de igual forma, durante o processo, tanto quem apresenta a queixa como o acusado.
- Respeitar a política contra retaliações implementada caso a queixa seja contra um membro da gerência
- Respeitar a confidencialidade do assunto
- Assegurar o termino do processo com um resultado final
- Arquivar o histórico da queixa para que possa ser consultado se necessário

Meios de Comunicação.

Email	sustainability@anselmo1910.com
Morada	Rua Serpa Pinto nº20, Torres Vedras
Contacto	261 322 125
Link para envio anónimo	https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6tzB-gx5OFH00JMUUI2ZXT5x_KmJ8np_oj0xH7-rlqyPeHw/viewform?usp=sf_link

Conclusão.

Caso o veredito de uma queixa mostre que de facto tenha existido um colaborador a violar as políticas internas da empresa, as ações necessárias serão tomadas consoante a gravidade do problema em questão podendo nos casos mais extremos resultar no termino do contrato vigente desse mesmo colaborador. Outras possíveis consequências provenientes destes processos incluem, suspensões, repreensões por escrito ou verbais e ainda garantias escritas. Caso se venha a provar que aquele que apresenta queixa o tenha realizado sem motivo aparente ou de forma injustificável as mesmas sanções podem ser aplicadas.

Se por acaso a queixa seja dirigida a algum fornecedor ou cliente o caso será analisado de forma cuidadosa e particular para garantir que são tomadas as devidas ações sem que qualquer uma das partes seja comprometida indevidamente.

