📣 POLÍTICA E PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO – HIDROMINAS

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes e procedimentos claros para o recebimento, registro, análise, resposta e solução de reclamações apresentadas por colaboradores, clientes, fornecedores e demais partes interessadas, garantindo transparência, imparcialidade e melhoria contínua.

---

2. Abrangência

Aplica-se a todos os setores, colaboradores e partes interessadas da Hidrominas, incluindo terceiros, comunidades do entorno e parceiros comerciais.

---

3. Definição de Reclamação

Qualquer manifestação de insatisfação relacionada aos serviços, produtos, condutas ou processos da empresa, que requeira uma resposta ou ação corretiva.

---

4. Princípios da Política de Reclamação

- **Acesso facilitado:** qualquer pessoa pode registrar uma reclamação, por meio eletrônico, presencial ou por telefone.
- **Imparcialidade e confidencialidade:** todas as reclamações serão analisadas de forma neutra, com sigilo garantido.
- **Rapidez e eficácia:** os prazos de resposta e resolução serão respeitados.
- **Sem retaliações:** a pessoa que registrar uma reclamação não sofrerá qualquer tipo de prejuízo ou penalidade.

---

5. Canais de Reclamação

- 📧 **E-mail:** ouvidoria@hidrominas.com.br
- 📞 **Telefone:** (31) 2559-7171
- 📝 **Caixa de sugestões física na sede da empresa.**
- 🌐 **Formulário online no site oficial da empresa**

---

6. Fluxo do Procedimento

a) Recebimento

- Recepção da reclamação por qualquer canal disponível.
- Registro imediato em sistema ou formulário padronizado.

b) Classificação

- Reclamações são categorizadas por tipo (ex: atendimento, segurança, produto, conduta ética, meio ambiente).

c) Análise

- Investigação dos fatos com envolvimento do(s) setor(es) relacionado(s).
- Coleta de evidências e entrevistas (se necessário).

d) Resposta

- Comunicação formal ao reclamante com explicação da medida adotada ou prazo para resolução.
- Prazo máximo para resposta inicial: **5 dias úteis**.

e) Resolução e Acompanhamento

- Ações corretivas/preventivas são executadas.
- Monitoramento para evitar reincidências.

f) Encerramento

- Confirmação de satisfação do reclamante (quando possível).
- Arquivamento do caso no sistema com relatório final.

---

7. Prazos de Atendimento

Etapa	Prazo Máximo
Resposta inicial	5 dias úteis
Solução definitiva	15 dias úteis (variável conforme o caso)

---

8. Responsabilidades

- **Setor de Ouvidoria ou RH:** Receber, registrar e acompanhar reclamações internas.
- **Gestores de Setor:** Apoiar na apuração e resolução.
- **Diretoria:** Avaliar casos críticos ou reincidentes.

---

9. Treinamento e Divulgação

- Todos os colaboradores serão informados e treinados sobre esta política.
- Canais de reclamação visíveis em quadros de aviso, site e áreas comuns.

---

10. Revisão da Política

Esta política será revisada anualmente ou sempre que houver necessidade de melhoria.

---

11. Aprovação

Diretor-Presidente – Hidrominas Ltda.
Data: ***05/01/2019***
Paulino Guardiano Salgueiro