

PR-G-DP-RH-002- Canal de Comunicação

- [PR-G-DP-RH-002-Canal de Comunicação Rev.00](#)

PR-G-DP-RH-002-Canal de Comunicação_Rev.00

1. Objetivo

Este documento tem como objetivo estabelecer o processo padrão de tratamento das denúncias recebidas, assegurando que sejam devidamente registradas, avaliadas, investigadas (quando necessário) e respondidas com confidencialidade, imparcialidade e eficácia, garantindo que todas as etapas sejam realizadas de forma eficiente, padronizada e alinhada aos valores e necessidades organizacionais.

1.1. Objetivo Geral

- Garantir que todos os colaboradores tenham um espaço seguro para registrar suas manifestações;
- Registrar denúncias de forma formal e organizada;
- Incentivar o reconhecimento por meio de elogios;
- Coletar sugestões e propostas de melhorias;
- Promover transparência na gestão de informações;
- Apoiar a melhoria contínua de processos e ambientes;
- Facilitar o acompanhamento e retorno sobre as demandas recebidas;
- Contribuir para um ambiente de trabalho mais ético e colaborativo.

2. Processo da Gestão das Denúncias

2.1. Modelo de Fluxo

- **Média gravidade:** Condutas mais sérias ou recorrentes, com impacto no ambiente de trabalho ou nas relações profissionais, exigindo investigação e medidas formais;
- **Alta gravidade:** Denúncias de extrema seriedade, que violam a lei, os direitos humanos ou o código de ética da organização. Exigem apuração imediata, envolvimento do jurídico e ações disciplinares severas.

2.2.3. Reportar Recebimento ao Remetente

No momento do recebimento da denúncia, o RH deve verificar se o remetente se identificou no ato do registro.

Remetente identificado?

- **Sim:** Confirma-se o envio de retorno formal, o sistema ClickUp realizará automaticamente o envio de um e-mail ao denunciante, informando o recebimento e fornecendo orientações iniciais sobre os próximos passos e prazos do processo;
- **Não:** Registra-se que o retorno não foi possível, garantindo que a denúncia siga seu fluxo normalmente.

2.2.4. Solicitar Assessoria Jurídica

O RH avalia se a denúncia possui implicações legais que exigem avaliação da assessoria jurídica (ex: denúncia envolvendo violação de leis trabalhistas ou civis).

Necessário parecer jurídico?

- **Sim:** Caso identificado, a denúncia é formalmente encaminhada ao setor jurídico. A Assessoria Jurídica analisa a denúncia e emite parecer técnico/jurídico, que deve conter: análise legal, riscos jurídicos e orientações de encaminhamento;
- **Não:** Segue para etapa de avaliação e conclusão.

2.2.5. Verificação de Investigação

O RH avalia a complexidade do caso para definir se a apuração requer a formação de um comitê específico.

Necessário nomear comitê de investigação?

- **Sim:** Caso necessário, um comitê multidisciplinar é formalmente nomeado;
- **Não:** Segue para etapa de consolidação dos documentos e provas coletadas.

2.2.6. Nomear Comitê de Investigação

O comitê deve ser composto por 2 a 3 membros, preferencialmente de áreas distintas e sem qualquer vínculo direto com os envolvidos no caso. Os critérios principais são:

- **Imparcialidade:** não ter envolvimento direto com o fato denunciado, com o denunciante ou com o(s) denunciado(s);
- **Confidencialidade:** compromisso formal de manter o sigilo durante e após a investigação;
- **Conhecimento Técnico:** ao menos um membro deve ter conhecimento sobre o tema tratado (jurídico ou RH);
- **Ética e Conduta:** histórico de conduta ética e reputação ilibada na organização.

O setor de Recursos Humanos (RH) é responsável por elaborar uma lista de possíveis membros com base nos critérios mencionados anteriormente. Antes do início do processo de apuração, o RH deve fornecer aos membros selecionados orientações claras sobre o escopo da denúncia, a metodologia que será adotada, as responsabilidades de cada integrante, bem como os prazos e limites do processo.

2.2.7. Coleta de Evidências

O RH deve buscar coletar evidências para apuração da denúncia recebida por meio dos seguintes métodos:

- **Entrevistas confidenciais:** As entrevistas com o acusado e possíveis testemunhas devem ser conduzidas em ambiente privado, garantindo a confidencialidade das declarações. As partes devem ser informadas sobre a política de sigilo e não retaliação;
- **Documentação e registros:** A equipe de investigação deve recolher todas as evidências possíveis, incluindo e-mails, documentos, registros de comunicação ou qualquer outra fonte relevante para a denúncia;
- **Análise de dados:** Todas as evidências devem ser analisadas de forma objetiva, evitando conclusões precipitadas ou baseadas em julgamentos pessoais.

2.2.8. Avaliação e Conclusão

O RH analisa os relatórios, informações e provas coletadas, verificando a conclusão do relatório, ou seja, se a denúncia foi considerada procedente ou improcedente.

Denúncia procedente?

- **Sim:** Se considerada procedente, o processo segue para a etapa de aplicação das ações corretivas;
- **Não:** Se considerada improcedente, o processo segue para etapa de reportar conclusão ao remetente e posterior arquivamento.

2.2.9. Aplicar Ações corretivas

Quando aplicável, definem-se ações corretivas e preventivas, isso pode incluir advertências, suspensões, demissões, ou outras ações cabíveis de acordo com a política interna da empresa.

2.2.10. Reportar Conclusão ao Remetente

Avaliar novamente a possibilidade de retorno ao denunciante no encerramento.

Remetente se identificou?

- **Sim:** Registrar o envio da resposta final, o sistema ClickUp realizará automaticamente o envio de um e-mail ao denunciante, informando a conclusão do processo de apuração e informando as ações corretivas e ou sanções aplicadas;
- **Não:** Registrar que o retorno não foi possível, assegurando o encerramento formal.

2.2.11. Arquivar Denuncia

Toda a documentação do processo (registro, pareceres, conclusões, retornos) deve ser arquivada de forma segura e conforme política de retenção de documentos.

3. Processo de Gestão de Elogios

3.1. Modelo de Fluxo

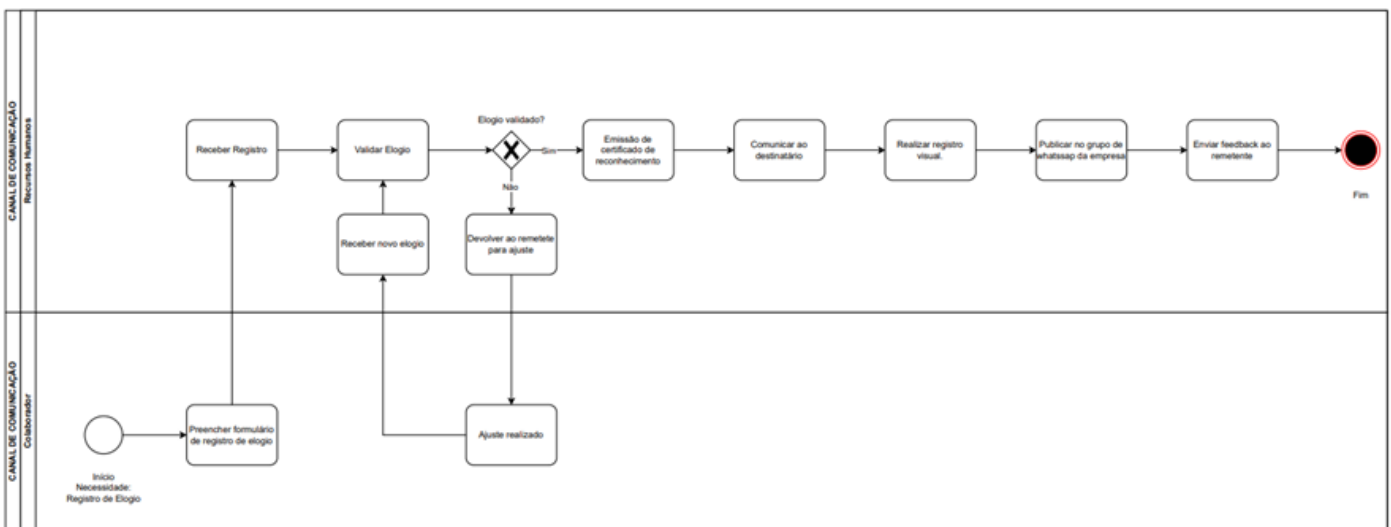


Figura 2 - Fluxo de Elogios

3.2. Etapas do Processo

O Recursos Humanos, ao receber um registro de elogio no Canal de Comunicação no sistema ClickUp, deve seguir as etapas descritas a seguir, com o objetivo de assegurar que todo o processo de reconhecimento seja conduzido de maneira transparente e justa. Este procedimento visa garantir a validação adequada dos elogios, o reconhecimento público do colaborador elogiado, promovendo uma cultura de valorização e motivação dentro da empresa.

3.2.1. Receber Registro de Elogios

O processo inicia com a necessidade identificada do colaborador de realizar registro de elogio Canal de Comunicação Oficial no ClickUp, por meio do FM-G-RH-007-Formulário para Registro de Elogio, link de acesso: <https://forms.clickup.com/3024185/f/2w99t-42213/3M64WQG87VVXCOB1U0>, observando a observando a Instrução de trabalho do Canal de Comunicação.

O RH recebe o registro de elogio, que deve ser realizado por meio do Canal de Comunicação Oficial e deve, todas as sextas-feiras, coletar os elogios recebidos durante a semana no sistema ClickUp.

O responsável no RH deve verificar e coletar todas as informações necessárias relacionadas aos elogios registrados, garantindo que os dados estejam completos e adequados para prosseguir com a validação.

O Recursos Humanos pode acompanhar o status do andamento do processo por meio dos e-mails que são disparados de forma automática de acordo com cada fase do processo, e também pelo quadro de acompanhamento (Kanban) dentro do ClickUp, por meio do link:

<https://app.clickup.com/3024185/v/b/6-901317572477-2>.

3.2.2. Validar Elogio

No momento do recebimento, o RH deve validar o elogio recebido, assegurando que ele esteja de acordo com os critérios estabelecidos para ser considerado um elogio válido.

Elogio validado?

- **Sim:** Se o elogio for validado (Sim), o processo continua para a próxima etapa;
- **Não:** Se o elogio não for validado (Não), ele será retornado ao remetente para ajustes, ou seja, o elogio precisa ser refeito ou corrigido. E volta para fase de validar o elogio.

3.2.3. Emitir Certificado de Reconhecimento

O RH caso o elogio seja validado, um certificado de reconhecimento será emitido para o colaborador que foi elogiado.

3.2.4. Comunicar Destinatário

O próximo passo é comunicar ao destinatário, ou seja, RH deve informar ao colaborador elogiado sobre o reconhecimento recebido e entregar o Certificado de Reconhecimento.

3.2.5. Registro Visual

Após a comunicação, deve ser tirada uma foto do destinatário com o certificado, que servirá como registro visual e divulgação do reconhecimento.

3.2.6. Publicar Grupo WhatsApp

A foto do destinatário com o certificado deve ser publicada no grupo de WhatsApp da empresa, com o objetivo de dar visibilidade ao reconhecimento e incentivar a cultura de elogios dentro da organização.

3.2.7. Envio de FEEDBACK ao Remetente

Após a publicação, um feedback deve ser enviado ao remetente do elogio, informando que o processo foi concluído e o elogio foi validado.

4. Processo de Melhorias e Reclamações

4.1. Modelo de Fluxo

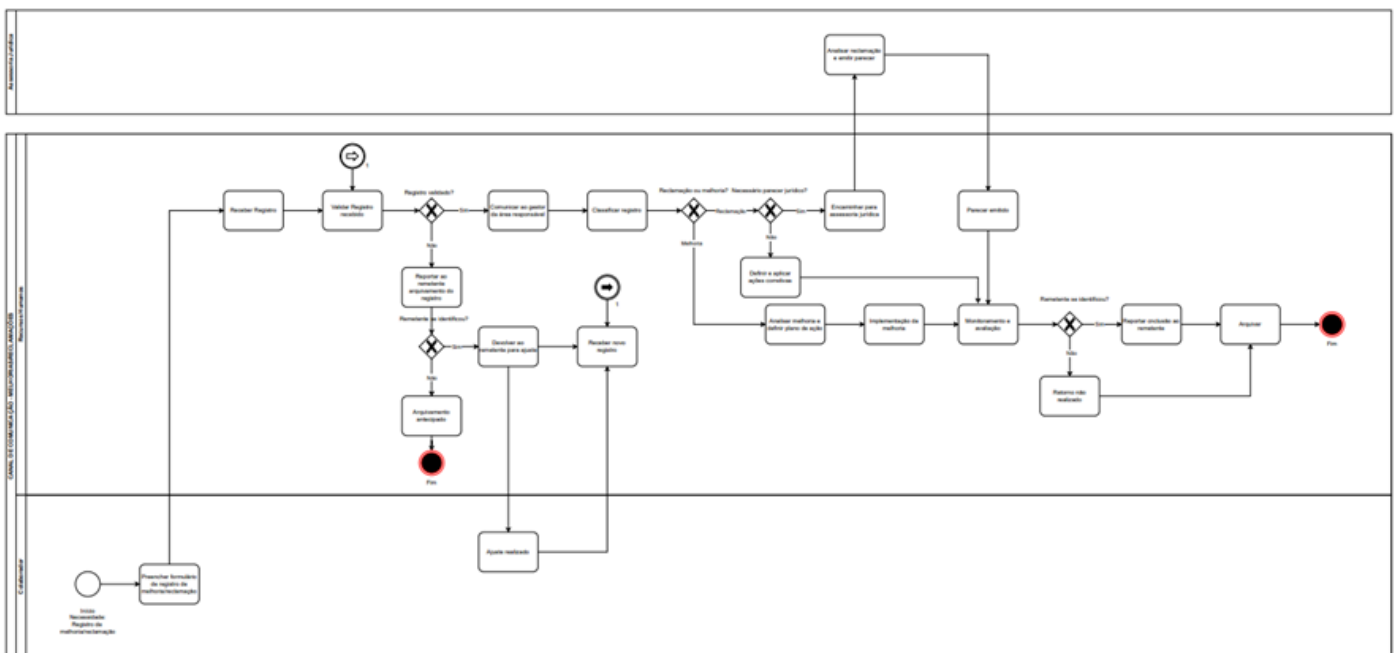


Figura 3 - Fluxo de Melhorias/Reclamações

4.2. Etapas do Processo

O processo inicia com a necessidade identificada do colaborador de realizar registro de Melhorias/Reclamações no Canal de Comunicação Oficial no ClickUp, por meio do FM-G-DP-RH-008-Formulário para Registro de Melhorias/Reclamações, link de acesso:

<https://forms.clickup.com/3024185/f/2w99t-41853/LUYMU7SXPRNB2AD75J>, observando a Instrução de trabalho do Canal de Comunicação.

O Recursos Humanos, recebe o registro de melhoria ou reclamação no Canal de Comunicação no sistema ClickUp, deve seguir as etapas descritas a seguir, com o objetivo de assegurar que todo o processo de análise e tratativa seja conduzido de maneira transparente, eficiente e imparcial. Este procedimento visa garantir a escuta ativa dos colaboradores, a validação e encaminhamento adequado das demandas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável, colaborativo

e em constante evolução.

O Recursos Humanos pode acompanhar o status do andamento do processo por meio dos e-mails que são disparados de forma automática de acordo com cada fase do processo, e também pelo quadro de acompanhamento (Kanban) dentro do ClickUp, por meio do link:

<https://app.clickup.com/3024185/v/b/li/901317497315?pr=90138474428>.

4.2.1. Receber Registro de Melhoria/Reclamação

O processo se inicia com o recebimento do registro de melhoria ou reclamação por meio do Canal de Comunicação Oficial no sistema ClickUp.

4.2.2 Validar Registro

No momento do recebimento, o RH deve verificar se o registro contém as informações mínimas necessárias para sua análise, como clareza das informações, dados relevantes e contexto.

Registro validado?

- **Sim:** Se o registro for validado, prosseguir para comunicar o gestor da área responsável;
- **Não:** Se o registro não for validado (Não), seguir para decisão de arquivamento ou solicitação de ajustes (passo 4.4).

Reportar ao Remetente Arquivamento do Registro

Caso o registro não seja validado, comunicar o remetente sobre o arquivamento.

Remetente se identificou?

- **Sim:** Solicitar ajustes ao remetente e aguardar novo envio e retomar o processo no passo de validar o registro;
- **Não:** Proceder com arquivamento antecipado e encerrar o processo.

4.2.3 Comunicar ao Gestor da Área Responsável

O RH deve encaminhar o registro validado ao gestor responsável pela área relacionada ao conteúdo do registro.

4.2.4. Classificar Registro

O RH deve determinar se o registro se trata de uma melhoria ou reclamação. Revisando se a opção selecionada pelo remetente foi a opção correta de acordo com o contexto do registro.

Reclamação ou melhoria?

- **Melhoria:** Se for uma melhoria, seguir para análise e definição plano de ação;

- **Reclamação:** Necessário parecer jurídico?
 - o **Sim:** Se sim, o processo é encaminhado para Assessoria Jurídica para analisar reclamação e emitir parecer;
 - o **Não:** Se não, o processo é encaminhado para etapa de definir e aplicar ações corretivas.

4.2.5. Analisar Melhoria

Junto à equipe envolvida, o RH deve avaliar a sugestão de melhoria e planejar ações necessárias para sua implementação, contendo:

- Ações específicas a serem executadas;
- Responsáveis por cada etapa;
- Prazos;
- Recursos envolvidos.

4.2.6. Implementação da Melhoria

O RH em conjunto com o gestor da área responsável deve executar as ações planejadas na etapa anterior para incorporar a melhoria na organização.

4.2.7. Monitoramento a Avaliação

Acompanhar os resultados e avaliar a eficácia da melhoria implementada.

4.2.8. Definir e Aplicar Ações Corretivas

O RH deve reportar a conclusão ao remetente sobre as ações tomadas ou resultados do processo, quando aplicável.

Remetente se identificou?

- **Sim:** Confirma-se o envio de retorno formal, o sistema ClickUp realizará automaticamente o envio de um e-mail ao remetente, reportando sobre a conclusão, ações tomadas ou resultados do processo;
- **Não:** Registra-se que o retorno não foi possível.

4.2.9. Arquivar Registro

Registrar formalmente todas as informações e documentos do processo e arquivar conforme os padrões da organização.

5. Documentos de Referência

ÁREA	DOCUMENTO
------	-----------

RH	FM-G-DP-RH-006-Formulário para Registro de Denúncia (clique)
RH	FM-G-DP-RH-007-Formulário para Registro de Elogios (clique)
RH	FM-G-DP-RH-008-Formulário para Registro de Reclamações/Melhorias (clique)
RH	Interno

Tabela 1 - Documentos de Referência

6. Parte Interessada

Recursos Humanos, Gestores, Colaboradores e Assessoria Jurídica.

7. Matriz de Responsabilidade

Processos	Matriz de funções e responsabilidades				
	DIRETORIA	RH	COLABORAD OR	GESTORES	JURÍDICO
Receber registro de denúncia	I	R/E	N.A	I	N.A
Definir nível de gravidade	I	R/E	N.A	I	N.A
Reportar recebimento ao remetente	I	R/E	N.A	I	N.A
Solicitar assessoria jurídica	I	R/E	N.A	I	N.A
Emitir parecer	I	C	N.A	I	R/E
Verificação de investigação	I	R/E	N.A	I	N.A
Nomear comitê	I	R/E	I	I	N.A
Coletar evidências	I	R/E	N.A	R/E	N.A
Avaliação e conclusão	A	R/E	N.A	R/E	N.A
Aplicar ações corretivas	I	R/E	I	R/E	I
Reportar conclusão	I	R/E	I	I	N.A
Arquivar denúncia	N.A	R/E	N.A	N.A	N.A

Tabela 2 - Matriz de Responsabilidade

7.1. Legenda

- **A (Aprova):** Tem a autoridade para revisar e aprovar o trabalho realizado, garantindo que os critérios e padrões estão sendo atendidos;
- **C (Consulta):** Deve ser consultado durante o processo para fornecer informações ou suporte especializado, mas não é o responsável direto;
- **E (Executa):** Pessoa ou equipe que executa tarefas práticas, mas sem responsabilidade decisória ou autoridade para aprovar;
- **I (Informado):** Deve ser informado sobre o andamento ou conclusão da tarefa, pois pode ser impactado pelo resultado, mas não participa diretamente do processo;
- **R (Responsável):** Responsável pela tarefa ou processo. É a pessoa ou equipe que realiza a ação;
- **S (Suporte):** Auxilia na execução das tarefas, fornecendo recursos ou assistência, mas sem responsabilidade ou autoridade decisória;
- **V (Verifica):** Responsável por revisar a conformidade do processo ou tarefa antes da aprovação, assegurando que os requisitos foram atendidos.

8. Sistema de Gestão Integrada

8.1. Perigos, Riscos e Oportunidades

Perigos	Riscos	Oportunidades	Pontos de ações	Monitoramento e medição
Segurança e Qualidade				
Falha no sistema de formulários	Perda de registros importantes ou não recebimento de denúncias/sugestões	Implementar redundância e realizar testes periódicos no sistema	Auditoria técnica trimestral	Nº de falhas detectadas/testes realizados
Formulário com linguagem confusa	Baixa adesão dos colaboradores/usuários	Melhorar a acessibilidade e usabilidade da comunicação	Revisar textos com linguagem clara e objetiva, com apoio de equipe de comunicação	Feedback dos usuários/Taxa de preenchimento e conclusão dos formulários
Ausência de resposta às manifestações	Descrédito no canal, perda de confiança dos usuários	Fortalecer a credibilidade e transparência da organização	Estabelecer prazos e responsáveis para resposta e acompanhamento	Relatórios mensais de SLA/de atendimento % de manifestações respondidas dentro do prazo
Acesso não autorizado às informações	Vazamento de dados sensíveis	Reforçar a segurança da informação e LGPD	Restringir acessos, criptografar dados e treinar equipe responsável	Verificações periódicas de segurança da informação/Nº de incidentes de segurança registrados

Subutilização do canal	Oportunidades de melhoria e clima organizacional desperdiçados	Aumentar a participação e engajamento dos colaboradores	Promover campanhas de divulgação e sensibilização	Análise de engajamento semestral/Análise de engajamento semestral
Falta de categorização adequada das manifestações	Dificuldade na priorização e análise	Melhorar a gestão da informação recebida	Criar categorias padronizadas e filtros por tipo de manifestação	Revisão mensal de classificações/Tempo médio de análise por tipo de manifestação
Acidentes típicos	Quedas, choques ou acidentes em áreas comuns	Melhoria na acessibilidade e sinalização do ambiente de entrevista	Inspeção periódica dos espaços utilizados para recepção e entrevistas de candidatos	Número de incidentes registrados com candidatos
Postura inadequada durante longos períodos	Desenvolvimento de LER/DORT, dores musculares e fadiga	Implantação de práticas ergonômicas e pausas ativas	Avaliação ergonômica do posto de trabalho e orientação aos colaboradores	Número de afastamentos ou queixas relacionadas à ergonomia

Tabela 3 - Perigos, Riscos e oportunidades

8.2. Aspectos e Impactos Ambientais

Aspectos	Impactos	Meios de controles
Uso de equipamentos eletrônicos para acesso e gestão dos formulários (computadores, servidores, etc.)	Consumo de energia elétrica e aumento da pegada de carbono	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção de políticas de economia de energia, equipamentos com selo de eficiência energética, desligamento automático
Impressão de formulários ou relatórios para análise física (quando houver)	Geração de resíduos de papel e uso de recursos naturais	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalização dos processos, incentivo ao uso de formulários eletrônicos, reciclagem do papel utilizado

Tabela 4 - Aspectos e Impactos Ambientais

9. Período de Avaliação

O setor de Recursos Humanos, responsável pela elaboração do procedimento deve revisá-lo anualmente para garantir que ele permaneça alinhado com a atividade ou processo. Esse prazo pode ser antecipado caso o processo seja revisado antes de completar um ano. Dessa forma, prevenimos a obsolescência de documentos e evitamos a disseminação de informações incorretas aos colaboradores.