



# Sistema de Gestão Integrado

PLA.RHU.002

Mecanismo de Queixa do Trabalho - LGM

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Este normativo é de propriedade intelectual da Gás Natural Açú e não pode ser divulgado para terceiros sem o prévio consentimento do responsável pelo documento.

## **1 FINALIDADE**

---

Estabelecer mecanismos de comunicação e controle para garantir que as reclamações dos empregados e força de trabalho do projeto GNA sejam respondidas e gerenciadas de forma apropriada.

## **2 ÂMBITO**

---

Este documento se aplica aos colaboradores da Gás Natural Açú S.A. e suas subsidiárias (Grupo GNA) e será compartilhado com as empresas contratadas, para seu conhecimento e implementação das melhores práticas, na medida do possível. Este procedimento é aplicável a todos os empreendimentos da GNA em fase de construção e de operação.

## **3 DEFINIÇÕES**

---

**Empregados:** diretores, conselheiros, colaboradores e menores aprendizes da GNA.

**Estagiários:** Estudante regularmente matriculado em curso médio, técnico ou superior que prestam serviços às empresas, visando ao aprimoramento profissional na sua área de área de estudo.

**Terceiros:** fornecedores (incluindo contratados e subcontratados), clientes ou a qualquer outra pessoa, entidade ou autoridade e demais terceiros com quem a GNA possua negócios.

**Força de trabalho:** Conjunto de pessoas atuantes como agente de trabalho no projeto GNA independente do vínculo e/ou empresa. Inclui-se nessa definição prestadores de serviços individuais (PJ).

**Demanda:** manifestação de um desejo ou pedido ou solicitação.

**Queixa/Reclamação:** demanda com caráter de reivindicação ou de oposição a determinado meio ou fluxo.

**Denúncia:** demanda de ação demeritória ou ato contrário à lei, código de conduta suscetível de punição

## **4 REFERÊNCIAS**

---

Código de Conduta

GNA-PRC.CPL.001 - Procedimento de Canal de Denúncia e Investigação Interna

GNA-DCO.CPL.004 - Termo de Confidencialidade

GNA-DCO.RHU.007- Programa de Gestão de Violência Baseado em Gênero

GNA-PLA.SUS.007 - Mecanismo de Queixa da Comunidade (CGM)

International Finance Corporation – IFC (2012). Padrão de Desempenho 2 Condições de Emprego e Trabalho.

International Finance Corporation – IFC (2012). Nota de Orientação 2 da IFC: Condições de Emprego e Trabalho

 <b>GNA</b> <small>GÁS NATURAL AÇÚ</small>	<small>TÍTULO</small> <b>MECANISMO DE QUEIXA DO TRABALHADOR - LGM</b>	<small>N.</small> <b>GNA-PLA.RHU.002</b>	<small>DATA</small> <b>07/07/2020</b>	<small>REV.</small> <b>01</b>	<small>FOLHA</small> <b>2/2</b>
---	--	---	--	----------------------------------	------------------------------------

Social Accountability International (2014). Norma SA8000 - Sistema de Gestão de Responsabilidade Social

## **5 RESPONSABILIDADES**

---

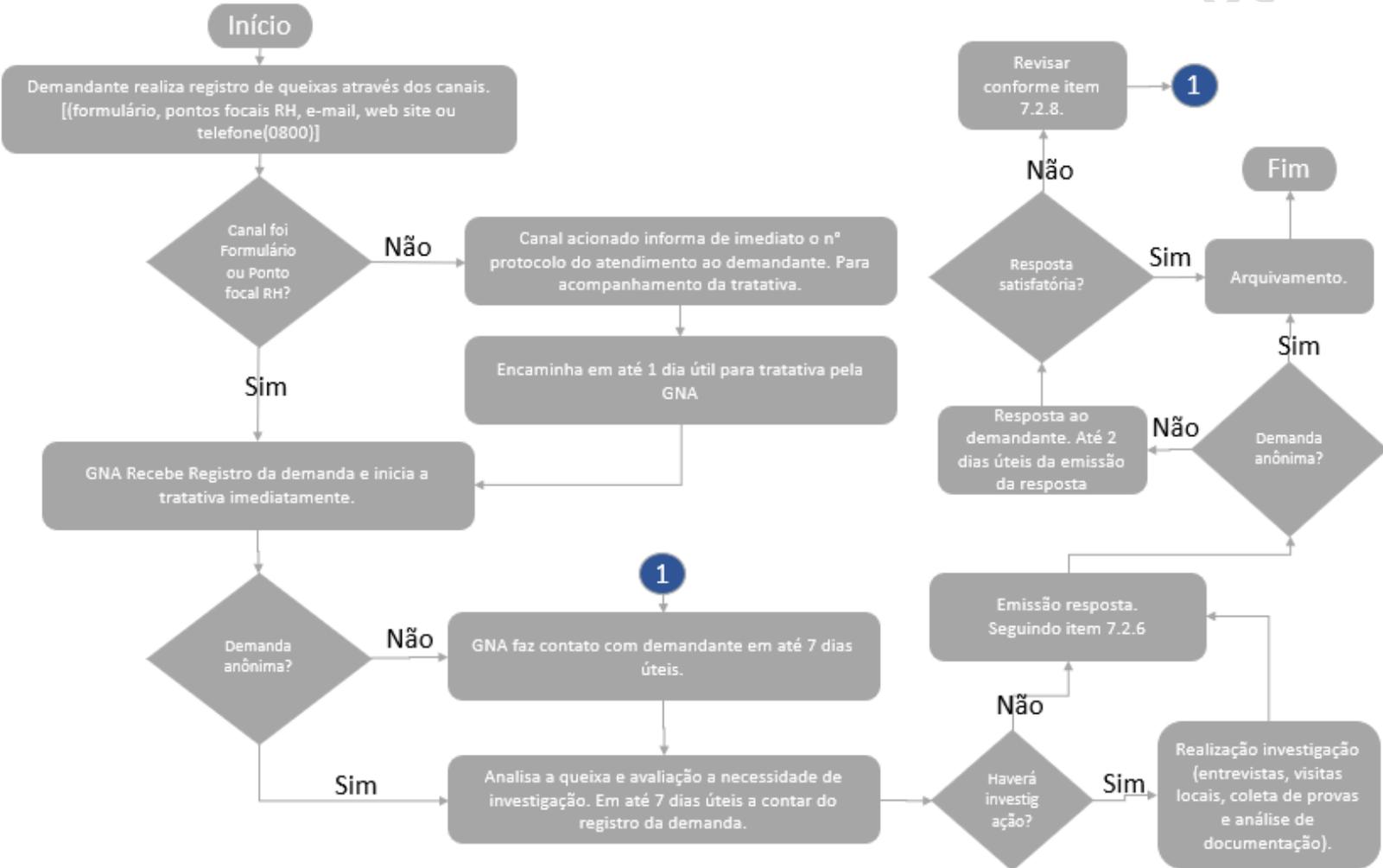
### **Recursos Humanos**

- Comunicar continuamente os mecanismos de reclamação, sobretudo no momento da contratação e usos do LGM.
- Receber queixas dos canais disponibilizados e imediatamente classificá-las.
- Manter e atualizar o banco de dados do LGM (Registro de Queixas).
- Obter, organizar e documentar evidências da investigação de cada reclamação gerada nos canais próprios GNA.
- Dar feedback e acompanhar as partes envolvidas, quando reveladas, nas reclamações.
- Avaliar e transmitir os resultados obtidos nas investigações à gestão da Companhia para que essas informações possam ser abordadas – se aplicável – na tomada de decisões do Projeto.
- Preparar um relatório anual, consolidando as demandas da força de trabalho, sua classificação e situação (em andamento e encerrada)

### **Gestores da GNA terão as seguintes atribuições:**

- Estar familiarizado com o procedimento de reclamação da GNA;
- Receber e tratar a demanda do trabalhador de forma cortês, sem julgamento e com confidencialidade
- Informar imediatamente à equipe de RH sobre a demanda recebida, relatando com detalhes a reclamação.
- Estar disponível e priorizar a tratativa das demandas dos trabalhadores de sua equipe ou qualquer outra quando acionado.

**6 FLUXO DO PROCESSO**



## **7 DESCRIÇÃO**

---

O objetivo geral do LGM é manter e aprimorar procedimentos formais e eficientes para gerir as reclamações dos colaboradores, incluindo, mas não limitado a:

- Irregularidades em relação à saúde e segurança ocupacional;
- Insatisfação com as condições do local de trabalho;
- Inconsistências no pagamento e na compensação;
- Não conformidades nas cláusulas contratuais; e
- Qualquer forma de discriminação e assédio, incluindo violência de gênero, ou abuso de poder.

Eventuais demandas recebidas pelo GNA-PLA.SUS.007 - Mecanismo de Queixa da Comunidade (CGM) serão avaliadas e poderão ser consideradas para efeitos de respostas e demais itens previstos na cláusula 5 e clausula 7 item 7.2.6. A GNA envidará esforços para que as possíveis demandas oriundas do CGM sejam consideradas para o objetivo geral do LGM.

As diretrizes para tratamento de demandas que envolva violência baseado em gênero, sobretudo violência contra a mulher seguirá o GNA-DCO.RHU.007- Programa de Gestão de Violência Baseado em Gênero.

Os funcionários da GNA terão acesso direto a este LGM. As demandas dos colaboradores terceirizados serão geridas diretamente pelas contratadas, mas essa gestão estará alinhada com e ser informada à GNA. Os colaboradores terceirizados poderão usar o LGM da GNA e, nesse caso, a GNA poderá conduzir as investigações em coordenação com a empresa contratada, ou a empresa contratada se responsabilizará pela investigação se reportando à GNA.

A GNA garante que o uso deste LGM não afetará de forma alguma a remuneração dos colaboradores ou seus direitos trabalhistas, fazendo todos os esforços para que os procedimentos de queixa executados pelas empresas contratadas sigam o mesmo princípio. A GNA acredita firmemente que os colaboradores que apresentam uma queixa/demanda de boa-fé não receberão nenhuma forma de retaliação.

A participação no LGM é voluntária e não excludente. Qualquer trabalhador terá acesso fácil a ele e será incentivado a usar esse sistema administrado de forma privada. Contudo, os colaboradores também são livres para usar o sistema judiciário brasileiro se considerarem pertinente. O LGM não substitui os mecanismos públicos de reclamação e resolução de conflitos.

As demandas dos colaboradores serão mantidas de forma confidencial, na medida do possível. Dependendo da natureza da demanda, e caso ela envolva uma questão de interesse geral para todos os colaboradores ou que possa afetar a administração, aplicação ou interpretação das políticas e procedimentos do Projeto, a GNA poderá divulgar a resposta e/ou informações relevantes da resolução nos meios de comunicação em uso na GNA.

Para efeitos deste mecanismo de gestão as queixas/demandas de trabalho típicas associadas às diferentes fases do Projeto podem incluir, mas não se limitam a:

 <b>GNA</b> <small>GÁS NATURAL AÇÚ</small>	TÍTULO	N.	DATA	REV.	FOLHA
	<b>MECANISMO DE QUEIXA DO TRABALHADOR - LGM</b>	<b>GNA-PLA.RHU.002</b>	<b>07/07/2020</b>	<b>01</b>	<b>2/6</b>

- Condições/contrato de trabalho;
- Acesso aos equipamentos de proteção individual (EPI);
- Condições do local de trabalho;
- Liderança
- Transporte
- Designação de tarefas;
- Alimentação e água potável.

Os exemplos acima, supondo que não representem uma infração da lei, violações de conformidade ou efeito potencialmente grave sobre direitos humanos ou fundamentais, serão considerados pela GNA como “queixas/demandas de trabalho de baixo risco”.

A GNA considerará como “queixas/demandas de trabalho de alto risco” todos aqueles associados a um efeito potencialmente grave sobre direitos humanos ou fundamentais, infração da lei ou violação de conformidade. Elas podem incluir, mas não se limitam a impactos em termos de:

- Abuso sexual;
- Assédio moral;
- Discriminação;
- Corrupção, extorsão e suborno;
- Situações que ameacem a vida, a saúde e a segurança;
- Qualquer outra forma de violação de Conformidade do Código de Conduta da GNA.

## 7.1 Componentes

O Mecanismo de Queixas do Trabalho da GNA será integrado pelos componentes apresentados a seguir:

### 7.1.1 Prevenção de Queixas / Reclamações

Entende-se que um trabalhador que tenha uma reclamação/demanda deve, primeiro, se reportar ao seu supervisor imediato para resolvê-la, ou fazê-lo com qualquer outro gestor sênior acima de seu supervisor imediato se o assunto estiver relacionado a esse supervisor. Em caso de demanda oriunda de um conflito entre o Projeto e qualquer um de seus funcionários, um esforço deve ser feito para resolvê-la antes que se formalize uma denúncia.

Caso o trabalhador queira fazer uma denúncia de conduta ilícita ou em desacordo com os Valores e Código de Conduta, ele deve entrar no Canal de Denúncia disponibilizado, de acordo com GNA-PRC.CPL.001 - Procedimento de Canal de Denúncia e Investigação Interna. A ferramenta está respaldada pelas seguintes premissas: não-retaliação, anonimato (opcional por parte do denunciante) e confidencialidade (dos fatos e da identidade dos envolvidos, observando-se o critério de necessidade funcional de acesso a tais informações).

 <b>GNA</b> <small>GÁS NATURAL AÇÚ</small>	<small>TÍTULO</small> <b>MECANISMO DE QUEIXA DO TRABALHADOR - LGM</b>	<small>N.</small> <b>GNA-PLA.RHU.002</b>	<small>DATA</small> <b>07/07/2020</b>	<small>REV.</small> <b>01</b>	<small>FOLHA</small> <b>3/6</b>
---	--	---	--	----------------------------------	------------------------------------

A área de Compliance é responsável pelo acompanhamento das denúncias. Todas as denúncias recebidas irão gerar um número de protocolo para que o processo possa ser devidamente acompanhado pelo denunciante, com informações que possam ser disponibilizadas. Além disso, o GNA-DCO.CPL.004 - Termo de Confidencialidade deverá ser assinado por todo profissional que participe da equipe de investigação.

### 7.1.2 Apresentação de Queixas/Reclamações

Espera-se que as queixas/demandas sejam apresentadas pelos colaboradores diretamente ao seu supervisor imediato.

Ainda, o trabalhador poderá fazer uso dos canais que seguem abaixo, sem prejuízo na qualidade do tratamento da demanda:

### 7.1.3 Canais de Comunicação da GNA

- Telefone gratuito: uma linha dedicada (0800) estará disponível para colaboradores para a apresentação de queixas e outros feedbacks, funcionando de 2ª a 6ª feira, de 8h às 20 horas, com atendente e nos demais horários com secretaria eletrônica.
- E-mail e website: a GNA terá um e-mail exclusivo e website para envio de queixas dos colaboradores e outros feedbacks, com funcionamento 24 horas.
- Pontos Focais de RH: a área de RH destinará e comunicará pontos focais de RH (HRBP) por departamento da Companhia.
- Caixas S/R/D (Sugestão, Reclamação, Dúvida) das contratadas

Os colaboradores também podem usar os mecanismos de queixa de seus sindicatos/associações representativas – que encaminharão a queixa para o RH. Se uma queixa de alto risco for encontrada, e se constituir em uma denúncia, será enviada diretamente ao Canal de Denúncias, que tomará as medidas necessárias.

Caso o colaborador não queira registrar formalmente a queixa, ou não for capaz de fazê-lo, ele tem a opção de apresentá-la a um membro da equipe de RH da GNA que a registrará por e-mail, web ou telefone. Em todos os canais haverá a possibilidade do anonimato e o compromisso na confidencialidade da demanda/reclamação.

Para iniciar formalmente o processo do LGM, deve ser feito o contato através do seu supervisor imediato que deverá informar ao RH a reclamação/demanda recebida e nos canais oficiais, acionando o procedimento interno de tratamento da queixa. A pessoa que efetuar a queixa pelo Fale com a GNA receberá um número de protocolo que pode ser usado para incluir informações adicionais, acompanhar a situação da queixa e responder a quaisquer perguntas necessárias para a solucionar/atender a demanda.

#### **7.1.4 Registro de Queixas**

Ao receber a queixa, a equipe de RH irá inseri-la no banco de dados e garantirá que os departamentos apropriados (ex., Saúde e Segurança, Meio Ambiente, jurídico, etc.) recebam cópias do registro de queixa, além de outras informações relevantes.

#### **7.1.5 Investigação de Queixas**

Essa investigação deve ser conduzida por uma pessoa com conhecimento, qualificação e experiência apropriados. Dependendo da natureza da demanda, a equipe de RH conduzirá a investigação usando diferentes fontes de informação. Elas podem incluir: entrevistas com testemunhas/terceiros, visitas a locais, coleta de evidências fotográficas e revisão de documentação, dentre outros. As investigações devem corroborar informações com pelo menos mais uma fonte.

Para as demandas identificadas ou recebida supervisor imediato que necessitem da realização de investigação o trabalhador poderá ser convidado a participar, e ainda, terá o direito de ser acompanhado por um colega ou até a presença de um representante sindical.

#### **7.1.6 Análise e Revisão da Investigação**

A equipe da GNA e os membros relacionados identificados pela liderança da Companhia, conforme necessário e de acordo com a natureza e a gravidade da queixa, revisarão os resultados da investigação das queixas. As recomendações preliminares levarão em consideração os Valores e Código de Conduta, a experiência passada, os problemas atuais e os resultados potenciais. Após essa sessão de revisão, essas recomendações preliminares serão feitas à equipe da GNA de maneira oportuna, a fim de resolver cada queixa, conforme detalhado abaixo.

#### **7.1.7 Procedimentos para Gestão de Demandas**

A GNA fará o primeiro contato com a pessoa que registrou a demanda em até 7 (sete) dias úteis após o registro da demanda, excetuando demandas de origem dos canais CGM. O tempo para resolver a demanda será de até 50 (cinquenta) dias úteis após o recebimento da demanda, para demanda de alto risco (e alto impacto) e anônimas – sem prejuízo do prazo, a GNA envidará esforços para investigar e resolver as mesmas o mais rapidamente possível. Para demandas de baixo risco (e baixo impacto), o prazo para a resolução será de até 30 (trinta) dias úteis após o recebimento da demanda. Sempre que possível, a GNA desenvolverá uma resposta formal por escrito. A resposta levará em consideração as recomendações preliminares desenvolvidas inicialmente pela equipe de RH, pelo pessoal do Projeto, pelos membros de liderança e pela supervisão do grupo corporativo, caso necessário. Conforme identificado anteriormente, para demandas processadas pelo Canal de Denúncias serão adotadas as medidas necessárias, segundo os procedimentos estabelecidos no GNA-PRC.CPL.001 - Procedimento de Canal de Denúncia e Investigação Interna.

 <b>GNA</b> <small>GÁS NATURAL AÇÚ</small>	<small>TÍTULO</small> <b>MECANISMO DE QUEIXA DO TRABALHADOR - LGM</b>	<small>N.</small> <b>GNA-PLA.RHU.002</b>	<small>DATA</small> <b>07/07/2020</b>	<small>REV.</small> <b>01</b>	<small>FOLHA</small> <b>5/6</b>
---	--	---	--	----------------------------------	------------------------------------

### **7.1.8 Resposta à Demanda**

Quando uma resposta por escrito é fornecida à pessoa que registrou a demanda, ela deverá ser elaborada de forma clara, visando o pleno esclarecimento ao demandante. Se a pessoa que registrou a demanda aceitar a resposta formal da GNA, a demanda será considerada encerrada. Para demandas apresentadas de forma anônima, a resposta por escrito será divulgada de forma a atender à demanda e nenhuma confirmação de aceitação ou rejeição será esperada. A GNA poderá deixar de divulgar a resposta se considerar o tema sensível a ponto de regar constrangimento a qualquer pessoa.

### **7.1.9 Resposta Rejeitada**

Se a pessoa que registrou a demanda rejeitar a resposta formal da GNA, a equipe da GNA informará os membros iniciais da liderança envolvidos no processo e quaisquer outras partes envolvidas. A demanda deverá então passar por um segundo processo de revisão, a fim de examinar os méritos da rejeição e determinar se outras ações deverão ser realizadas, como a conciliação com terceiros ou consulta ao sindicato ou outros grupos de interesse apropriados. Durante esse segundo processo de revisão, outra resposta formal por escrito será fornecida, em 30 dias, ao demandante, ou será realizada uma reunião entre representantes da GNA e a pessoa que registrou a demanda. Notas formais que documentam a reunião serão emitidas e assinadas pelos representantes presentes. Os resultados dessa reunião serão registrados e, se um acordo for alcançado entre a GNA e a pessoa que registrou a demanda, ela será encerrada. Se nenhum acordo puder ser alcançado, a pessoa que registrou a demanda poderá buscar outros meios (como o Canal de Denúncias e ações administrativas ou jurídicas), a seu critério.

Esse fluxo será aplicado as demandas identificadas e registradas nos canais oficiais da GNA ou inseridas pelo supervisor imediato do reclamante.

### **7.1.10 Conclusão de Ações e Encerramento de Queixas**

Após a conclusão das ações de resposta pela GNA, fotos e/ou outras evidências documentais serão coletadas pela equipe da GNA para compor um registro abrangente da demanda. Se a resposta formal por escrito identificar uma ação que precisa ser tomada para resolver a demanda, a pessoa que efetuou a queixa deverá confirmar a conclusão do trabalho. A equipe de RH registrará a conclusão das ações no Registro de demandas.

## **7.2 Indicadores de Desempenho**

São indicadores de avaliação da execução do LGM:

- 100% das queixas com recebimento de respostas dentro do estabelecido neste procedimento.
- 75% das queixas resolvidas nos tempos de resposta esperados.

## **7.3 Registros e Relatório**

Além do banco de dados de Registro de Queixa, serão elaborados os seguintes relatórios e documentação associada à gestão de queixa/reclamação do trabalho:

- Relatório de Queixas / Demandas da Força de Trabalho:  
Um resumo semestral da situação das queixas/demandas de trabalho detalhando o desempenho do LGM por meio dos indicadores selecionados, identificando, mensalmente a quantidade de queixas registradas, nível de risco e a quantidade de queixas encerradas. Queixas/demandas recorrentes e ações adotadas no sentido de evitá-las, e detalhes adicionais para os casos em que a investigação ou os processos de encerramento exigiram considerações ou ações especiais.
- Relatório de Ações de Comunicação Interna:  
Garantir que os empregados e outras partes interessadas internas estejam cientes do uso e valor do mecanismo de Queixa exigirá esforços de comunicação constantes. Um resumo da promoção do LGM pela GNA nas áreas do Projeto será produzido a cada semestre.

#### 7.4 Monitoramento e Avaliação

Visando a melhoria contínua dos processos, a cada semestre, a partir do momento da implementação, o LGM passará por um processo de avaliação interna, que deve resultar em recomendações para melhorias. Além disso, a equipe de RH elaborará a cada semestre uma avaliação da natureza das demandas frente ao desempenho do Projeto, determinando se há quaisquer queixas recorrentes que apontem para uma necessidade de mudanças nas políticas, procedimentos ou atividades da empresa.

### 8 AUTORIDADES COMPETENTES

Função	Nome	Cargo
Elaborador(a)	Neiber Leite	Especialista de RH
Revisor(a)	Ricardo Pina	Gerente de RH
Aprovador(a)	Ângela Serpa	Head de RH

### 9 CONTROLE DE REVISÃO

Emissão	Revisão	Descrição da Alteração
13/02/2019	00	Versão Inicial
07/07/2020	01	Inclusão referência I Definições Alteração fluxo do processo. Canais de comunicação GNA Procedimentos para gestão demandas (prazos) Indicadores de desempenho