



PROCEDIMENTO DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTERNOS

Versão	V01
Data	2025
Aprovado por	Direção Geral
Referência	DG-PRO-002
Políticas relacionadas	DG-POL-001 • DG-POL-003 • DG-REG-CPEAAS-001 • DG-FORM-SR-001



1. PROPÓSITO

Este procedimento estabelece um processo uniforme para receber, registrar, acompanhar e resolver sugestões e reclamações de qualquer colaborador, comunidade, fornecedor, cliente ou parceiro da LevasFlor, garantindo transparência, confidencialidade e melhoria contínua.

Para reclamações relativas a assédio ou abuso, consulte o Regulamento da CPEAAS. Para conflitos de interesses, consulte a DG-PRO-001.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as sugestões e reclamações recebidas de:

- Colaboradores de todos os níveis;
- Comunidades locais e líderes comunitários;
- Fornecedores e transportadores;
- Clientes e parceiros nacionais e internacionais;
- Entidades governamentais e fiscalizadoras.

3. CANAIS DE RECEPÇÃO

As sugestões e reclamações podem ser submetidas através dos seguintes canais:

- a) **Formulário físico ou digital** (DG-FORM-SR-001) - disponível nos escritórios e online;
- b) **Caixa de sugestões** - aberta mensalmente pela Responsável de Conformidade;
- c) **Telefone/SMS** - número oficial da LevasFlor para sugestões e reclamações (835146515);
- d) **Email** - denuncia-reclamacao@levasflor.com;
- e) **Presencialmente** - nos escritórios de Condue ou Beira;
- f) **Reuniões ou assembleias** - registadas em acta.

A identidade do(a) reclamante será mantida confidencial. As sugestões e reclamações podem ser apresentadas de forma anónima. Não haverá qualquer retaliação contra quem apresente uma reclamação de boa-fé.

4. RESPONSABILIDADES

Responsável de Conformidade (RC)

Supervisiona todo o processo; garante que todas as reclamações são tratadas dentro dos prazos; prepara relatórios periódicos para auditorias e gestão; assegura conformidade com normas internas.

Responsáveis por Área

Cada área tem um responsável designado pela Direção para tratar reclamações do seu âmbito:

- Reclamações de comunidades — Responsável Comunitário;
- Reclamações de colaboradores — Recursos Humanos;
- Reclamações de produção — Gestor de Produção;
- Qualidade e HSST — Responsável HSST;
- Questões ambientais e governo local — Coordenador das Operações;
- Clientes e parceiros internacionais — Direção Geral;
- Fornecedores e transportadores — Logística / Procurement.

5. FLUXO DO PROCEDIMENTO

ETAPA 1 — RECEPÇÃO E REGISTO**Responsável:** Responsável de área ou RC

- Registrar a sugestão/reclamação no Registo de Reclamações com número único.
- Confirmar recepção ao reclamante com prazo estimado de resposta.
- Encaminhar para o responsável de área correspondente.

Prazo máximo: Até 2 dias úteis após recepção**ETAPA 2 — ANÁLISE E INVESTIGAÇÃO****Responsável:** Responsável de área

- Analisar os detalhes, evidências e contexto da reclamação.
- Consultar outros departamentos se necessário.
- Elaborar relatório de análise com causa, impacto e possíveis soluções.

Prazo máximo: Até 5 dias úteis após registo**ETAPA 3 — RESPOSTA AO RECLAMANTE****Responsável:** Responsável de área + RC

- Enviar resposta formal com conclusões e ações propostas.
- Garantir tom respeitoso, clareza e objectividade.
- Incluir informação sobre acompanhamento ou recurso, se aplicável.

Prazo máximo: Até 7 dias úteis após análise**ETAPA 4 — IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO CORRECTIVA****Responsável:** Responsável de área

- Implementar as ações correctivas/preventivas definidas.
- Registrar as medidas tomadas no Registo de Reclamações.
- Comunicar ao reclamante as medidas adoptadas, se solicitado.

Prazo máximo: Até 15 dias úteis após registo**ETAPA 5 — ENCERRAMENTO E ARQUIVO****Responsável:** RC

- Encerrar formalmente o processo no registo.
- Arquivar toda a documentação de forma confidencial.
- Registrar lições aprendidas para melhoria contínua.

Prazo máximo: Até 3 dias úteis após resolução

Prazo total máximo do processo: 15 dias úteis. Reclamações complexas podem ser prorrogadas com justificação documentada, com notificação ao reclamante.

6. RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTERNOS

Quando uma reclamação não pode ser resolvida pelos canais normais, ou quando existe um conflito entre colaboradores ou departamentos, aplica-se o seguinte processo de mediação interna:

- 1. Facilitar a comunicação:** o gestor deve criar condições de diálogo antes de qualquer confronto se manifestar.
- 2. Identificar a causa raiz:** reunir as partes individualmente; ouvir todas as versões; encontrar a causa, não apenas os sintomas.
- 3. Abordagem colaborativa:** usar linguagem inclusiva; o objetivo não é encontrar culpados, mas resolver o problema.
- 4. Negociar uma solução ganha-ganha:** identificar interesses comuns e encontrar uma solução que ambas as partes aceitem.
- 5. Estabelecer prazo:** definir um prazo para a resolução e comunicar às partes.
- 6. Se não resolvido internamente:** escalar para o RC ou para a Direção Geral.

7. SUPERVISÃO, RELATÓRIOS E MELHORIA CONTÍNUA

O RC revisa periodicamente o registo para verificar que todas as reclamações foram registadas, acompanhar as ações correctivas e garantir conformidade com as normas internas.

Trimestralmente, o RC elabora um relatório contendo: número e tipo de reclamações, estado de resolução, problemas recorrentes e ações correctivas implementadas. Este relatório é apresentado à Direção Geral e utilizado em auditorias internas e externas.

Os indicadores de efetividade incluem: percentagem de reclamações respondidas dentro do prazo, satisfação do reclamante e número de melhorias implementadas a partir do feedback.

8. REVISÃO

Este procedimento será revisto anualmente ou sempre que ocorram alterações significativas nas operações da LevasFlor ou na legislação aplicável.

APROVAÇÃO

Este procedimento foi aprovado pela Direção Geral da Levasflor, Lda.

Nils von Sydow		20 de Abril 2026
Nome	Assinatura	Data