

## **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, CONFLITOS OU DESAVENÇAS**

A CCT Conceitual Construções LTDA considera cada reclamação como uma oportunidade de melhorar o serviço que desenvolve para seus clientes, colaboradores e parceiros e também como uma forma de estreitar seus laços e contribuir para o desenvolvimento da mesma junto as suas partes interessadas.

### **OBJETIVOS**

Com a presente política, a Alta Administração da empresa CCT Conceitual Construções LTDA, vem definir os princípios a serem adotados pela empresa no seu relacionamento com suas partes interessadas (clientes, fornecedores, sociedade e governo e público interno), formalizar e comunicar a metodologia para a gestão de conflitos ou desavenças, dando cumprimento as obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999 bem como ao disposto na NBR 16001.

### **ÂMBITO**

Esta política diz respeito a reclamações, conflitos ou desavenças como manifestações de discordância em relação a posição assumida pela CCT Conceitual Construções Ltda, ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual descumprimento, apresentada por todas as partes interessadas (clientes, público interno, fornecedores e/ou sociedade). A presente política é aplicável em sua matriz e em todas as suas filiais, assim como em qualquer lugar que a empresa esteja desenvolvendo as suas atividades.

### **PRINCÍPIOS**

Os princípios chave inerentes à política de tratamento de conflitos ou desavenças sustentam-se nos valores fundamentais pregados pela organização, presentes na relação com suas partes interessadas: Ética, Transparência, Responsabilidade Socioambiental e Foco no Cliente. Internamente é fomentada uma cultura social, pautada no respeito pelo outro, sendo a reclamação uma fonte preciosa de informação que além de ser considerada como uma segunda oportunidade é também uma fonte de reforço nas relações junto às devidas partes interessadas.

**Aprovado pelo Comitê do SGI em 17/08/2016 – Versão 04**



Sendo assim, são os seguintes os princípios subjacentes:

- **Garantia de Tratamento Equitativo, Diligente e Transparente:** Aos clientes, prestadores de serviços, público e interno e sociedade que se dirigirem à CCT Conceitual Construções Ltda., é assegurado um tratamento equitativo, diligente e transparente, suportado por uma equipe idônea e capacitada para condução dos processos, devidamente integrada à alta administração da empresa.
- **Garantia de Confidencialidade:** A organização assegura que toda e qualquer manifestação de reclamações realizadas e/ou conflitos e desavenças, serão conduzidas com confidencialidade, preservando os dados do reclamante a fim de se evitar qualquer tipo de constrangimento ao mesmo.
- **Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse:** O modelo de gestão e os processos definidos para o tratamento de conflitos ou desavenças na CCT Conceitual Construções Ltda. pretendem assegurar uma gestão imparcial e a prevenção de conflitos de interesse. A organização estabelece que as pessoas envolvidas com o processo de análise e condução do tratamento de reclamações se absterão de participar do mesmo, quando por ventura este processo estiver relacionado a uma área da qual este faça parte, na altura de sua ocorrência ou produção de efeitos.
- **Acessibilidade:** A informação para apresentação das reclamações é disponibilizada às partes interessadas, não sendo esta apresentação e o respectivo tratamento onerosos para o reclamante. Estas reclamações poderão ser realizadas por alguns meios, conforme estabelecido no próximo item. Qualquer informação adicional, sobre como proceder para se realizar uma reclamação, poderá ser obtida pelo telefone (31) 3036-1400 na Coordenação do SGI.

### **ORGANIZAÇÃO INTERNA**

Na estrutura da CCT Conceitual Construções Ltda, o setor de SGI – Sistema de Gestão Integrado, conta com colaboradores aptos a gerenciarem todo o processo de reclamações que por ventura surgirem. Todas as reclamações, conflitos ou desavenças, sendo elas provenientes de qualquer parte interessada, deverão ser encaminhados para o setor em questão, a fim de que os mesmos possam dar prosseguimento à sistemática estabelecida para tratamento destas.

Quanto às reclamações provenientes de clientes, com relação à prestação dos serviços em obras, o SGI, contará com o apoio do setor de Engenharia que deverá repassar / fornecer todas as informações necessárias sobre o processo por ora reclamado.

**Aprovado pelo Comitê do SGI em 17/08/2016 – Versão 04**



## APRESENTAÇÃO, TRATAMENTO E RESPOSTA À RECLAMAÇÕES

Os clientes, que desejarem apresentar uma reclamação contra a empresa CCT Conceitual Construções Ltda., com relação à *prestação dos seus serviços em obras ou qualquer tipo de manifestação de discordância em relação a alguma posição assumida pela empresa em suas frentes de serviço*, devem fazê-la através de reclamação dirigida à **Engenharia**, conforme estabelecido a seguir:

### 1. Recepção e Resposta:

- Responsável pelo Recebimento e Resposta: Assistente de Engenharia
- Endereço: **Rua dos Guajajaras, nº931 Sala 901, Centro, Belo Horizonte / MG**
- E-mail: [ccteng@conceitual.com.br](mailto:ccteng@conceitual.com.br)
- Telefone: (31) 3036-1400

### 2. Requisitos Mínimos da Reclamação:

- Apresentação por escrito (pode-se utilizar o formulário do PSIU – Problemas Sugestões e Idéias Úteis, o Fale Conosco disponível no site da empresa – [www.conceitual.com.br](http://www.conceitual.com.br) – ou, caso preferir, o próprio corpo do e-mail, desde sejam geradas evidências)
- Dados de contato para que seja realizado retorno acerca da reclamação realizada;
- Descrição detalhada dos fatos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data de ocorrência dos fatos.

### 3. Prazo de Resposta:

Estabeleceu-se como tempo máximo para retorno ao reclamante, o prazo de 7 dias úteis a partir do recebimento da reclamação. Este retorno poderá ser realizado de diversas formas, desde que sejam geradas evidências. Deverão ser incluídos nesta resposta ações a serem adotadas para solucionar os problemas evidenciados ou um parecer sobre a não aplicabilidade da reclamação realizada.

As demais partes interessadas, sendo elas (fornecedores, sociedade e governo e público interno), que desejem apresentar uma reclamação contra a empresa CCT Conceitual Construções Ltda., com relação à *qualquer tipo de manifestação de discordância em relação a alguma posição assumida pela empresa*, devem fazê-la através de reclamação direcionada ao setor de **SGI**, conforme descrito abaixo:

Aprovado pelo Comitê do SGI em 17/08/2016 – Versão 04



1. Recepção e Resposta:

- Responsável pelo Recebimento e Resposta: Coordenação do SGI
- Endereço: **Rua dos Guajajaras, nº931 Sala 901, Centro, Belo Horizonte / MG**
- E-mail: [cctqualidade@conceitual.com.br](mailto:cctqualidade@conceitual.com.br)
- Telefone: (31) 3036-1400

2. Requisitos Mínimos da Reclamação:

- Apresentação por escrito (pode-se utilizar o formulário do PSIU – Problemas Sugestões e Idéias Úteis, o Fale Conosco disponível no site da empresa – [www.conceitual.com.br](http://www.conceitual.com.br) – ou, caso preferir, o próprio corpo do e-mail, desde sejam geradas evidências)
- Dados de contato para que seja realizado retorno acerca da reclamação realizada;
- Descrição detalhada dos fatos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data de ocorrência dos fatos.

3. Prazo de Resposta:

Nestes casos estabeleceu-se como tempo máximo para retorno ao reclamante, o prazo de 15 dias úteis a partir do recebimento da reclamação. Este retorno poderá ser realizado de diversas formas, desde que sejam geradas evidências. Deverão ser incluídas nesta resposta as ações a serem adotadas para solucionar os problemas evidenciados ou um parecer sobre a não aplicabilidade da reclamação realizada.

**PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, CONFLITOS OU DESAVENÇAS**

O procedimento a ser seguido em caso de recebimento de qualquer reclamação deverá ser o seguinte:

- Averiguar a situação reclamada e definir se a mesma é ou não é procedente. Isto pode incluir diálogos diretos e abertos com as partes interessadas afetadas;
- Caso a reclamação seja considerada improcedente deverá ser realizado um retorno ao reclamante, respeitando os prazos estabelecidos no item anterior, explicando os motivos pelos quais a reclamação foi classificada como improcedente.
- Caso contrário, ou seja, a reclamação for considerada procedente, deverá ser emitido um RACP – Relatório de Ação Corretiva e/ou Preventiva, investigando o problema evidenciado, bem como, estabelecendo ações necessárias para neutralização do mesmo.

**Aprovado pelo Comitê do SGI em 17/08/2016 – Versão 04**

- Posteriormente, a reclamação realizada deverá ser registrada na Planilha de Registro de Atendimento – PL.02, planilha utilizada para controlar os processos ocorridos, bem como visualizar com maior facilidade a situação dos processos em andamento.

### **QUALIFICAÇÃO ADEQUADA**

A CCT Conceitual Construções Ltda. assegura a qualificação dos seus colaboradores e/ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, bem como para as demais partes envolvidas no processo.

No mínimo uma vez ao ano deve-se ministrar treinamento a estes colaboradores enfatizando todos os requisitos aplicáveis a esta Política de Tratamento de Conflitos ou Desavenças.

### **CUMPRIMENTO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO RECLAMAÇÕES, CONFLITOS OU DESAVENÇAS**

A CCT Conceitual Construções Ltda. assegura a necessária divulgação e explicitação das regras contidas no presente regulamento, de modo a garantir o seu cumprimento. A organização compromete-se a analisar, acompanhar e tomar todas as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas. Compromete-se também a responder perante todos os organismos regulamentadores acerca das atividades desenvolvidas, inclusive ao INMETRO quando aplicável, sobre qualquer reclamação realizada pelos mesmos e no prazo por estes estabelecidos.

**Aprovado pelo Comitê do SGI em 17/08/2016 – Versão 04**

