

ABISSAL CAPITALISMO SAUDÁVEL
SISTEMA DE GESTÃO DE IMPACTO SOCIOAMBIENTAL (SGI-ABISSAL)

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: DOC-SGI-ABISSAL-PGS-03.1

DOCUMENTO: PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO E ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES

VERSÃO: 1.0

DATA DE EMISSÃO: 01/10/2025

REQUISITO V 2.1 B LAB: PURPOSE AND STAKEHOLDER GOVERNANCE (PSG 3.2)

1. OBJETIVO E ESCOPO

1.1. Este Procedimento Operacional Padrão (POP) regulamenta a metodologia interna de triagem, admissibilidade, investigação, solução, encerramento e monitoramento das reclamações e queixas submetidas à ABISSAL CAPITALISMO SAUDÁVEL.

1.2. Aplica-se à equipe responsável pela governança interna e à Diretoria Executiva na condução de todas as manifestações recebidas.

2. FLUXO OPERACIONAL DE ANÁLISE E APURAÇÃO

ETAPA	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	PRAZO MÁXIMO
1.	Recebimento e Protocolo Registro no Log de Queixas e emissão de número de protocolo ao manifestante (quando identificado).	Até 2 dias úteis
2.	Triagem e Admissibilidade Análise de admissibilidade, checagem de verossimilhança e classificação da severidade do relato.	Até 5 dias úteis
3.	Investigação e Análise Coleta de evidências, escuta confidencial dos envolvidos e checagem de conformidade com normativos internos/leis.	Até 10 dias úteis (Prorrogável +10)
4.	Plano de Ação e Decisão Definição das medidas corretivas, reparatórias ou disciplinares pela Diretoria Executiva.	Até 5 dias úteis após investigação
5.	Resposta e Encerramento Comunicação formal da decisão ao manifestante e implementação dos ajustes preventivos na consultoria.	Até 2 dias úteis após decisão

O processamento das reclamações obedece rigorosamente às 5 (cinco) etapas abaixo:

3. MATRIZ DE CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE E AÇÕES CORRETIVAS

As queixas admitidas são categorizadas segundo a matriz de risco e severidade:

3.1. Baixa Severidade (Divergências operacionais leves ou ruídos de comunicação):

- Alça de Resolução: Diálogo direto e ajuste de processo pelo Líder do Projeto.
- Prazo Total de Resolução: Até 7 dias úteis.

3.2. Média Severidade (Inconformidades contratuais, atrasos de pagamento ou descumprimento de políticas socioambientais):

- Alça de Resolução: Notificação formal ao responsável e elaboração de Plano de Ação Corretiva (PAC) aprovado pela Gerência.
- Prazo Total de Resolução: Até 15 dias úteis.

3.3. Alta Severidade / Crítica (Casos de assédio, discriminação, corrupção, violação grave de Direitos Humanos ou crime ambiental):

- Alça de Resolução: Constituição imediata de Comitê Extraordinário de Apuração com participação da CEO e assessoria jurídica (se necessário).
- Medidas Aplicáveis: Suspensão cautelar do investigado, aplicação de penalidades contratuais ou contratação de reparação direta.
- Prazo Total de Resolução: Até 20 dias úteis.

4. RESPONSABILIDADE EXECUTIVA E RELATÓRIO INTERNO DE GOVERNANÇA

4.1. Designação de Responsabilidade: Fica designado o responsável pela área de Governança e Compliance (Marcelo Salvador) como encarregado da gestão diária do fluxo de reclamações.

4.2. Reporte à Alta Liderança: Semestralmente, a área de Governança elabora o Relatório Consolidado de Análise de Reclamações, indicando a volumetria, os prazos médios de resposta, o percentual de procedência e as melhorias sistêmicas implementadas nos processos da Abissal.

4.3. Aprendizado Organizacional: Casos recorrentes devem obrigatoriamente motivar a revisão das políticas internas da empresa (Código de Ética, Compras Sustentáveis ou Gestão de Pessoas).

5. CONTROLE DE APROVAÇÃO E REVISÃO

Elaborado por: Marcelo Salvador

Aprovado por: Camila Storti (CEO da Abissal)

Data de Emissão: 01/10/2025 | Data de Revisão Programada: 01/10/2026

