



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO		
	RECURSOS HUMANOS		
	POP_RH#032		Versão: 001
	Emissão: 06/2025		Próxima revisão: 06/2027
	Descrição: Ouvidoria Uchem		
	Abrangência: RH		Fábrica: Geral
Elaborado por: Assistente de Dados RH	Revisado por: Supervisor de RH	Aprovado por: Gerente Sênior Administrativo	

Objetivo: Definir procedimentos para o Canal de Ouvidoria da empresa.

1. Objetivo

O objetivo da ouvidoria é atuar como um canal de comunicação entre a organização, colaboradores, fornecedores, ou qualquer pessoa que tenha alguma reclamação, denúncia, elogio etc. a fazer.

Definição

Todas as reclamações, denúncias e sugestões são confidenciais. Por isso, as informações serão encaminhadas para um E-mail exclusivos e analisada por uma psicóloga autorizada.

2. Da Divulgação do Canal de Comunicação

A divulgação desse canal de comunicação acontecerá por meio da integração, televisores e DDS anuais.

3. Procedimentos

Em nosso site oficial www.universalchemical.com.br está disponível um link, onde o colaborador poderá acessar em qualquer horário e lugar, através dele ele entrará em um formulário onde iniciará a sua manifestação.

3.1. Abertura do canal: O primeiro passo é o registro da reclamação por parte do usuário. Isso pode ocorrer por diferentes meios, como celular, computador ou tablet.



3.2. Identificação do reclamante: A ouvidoria pode coletar informações sobre o reclamante, como nome, dados de contato e detalhes do ocorrido, mas deve garantir que, se desejado, o processo possa ser anônimo.

3.3. Registro: A reclamação é formalmente registrada no sistema da ouvidoria.

4. Classificação e Triagem

4.1. Classificação da reclamação: A ouvidoria analisa e classifica o tipo de reclamação, identificando se é uma queixa simples, uma solicitação, uma denúncia de irregularidade, ou um problema mais complexo que exigirá uma investigação mais detalhada.

4.2. Prioridade e urgência: A reclamação é também analisada quanto à sua urgência e importância, para que as queixas mais graves ou urgentes sejam tratadas com prioridade.

4.3. Ações Corretivas: Se houver falhas ou irregularidades, ações corretivas devem ser implementadas e informadas ao manifestante.

5. Do prazo

Após o recebimento da **manifestação**, o responsável terá um prazo de 72h para dar início a análise, e um prazo de 20 dias para a conclusão, podendo esse prazo ser menor ou maior de acordo com a investigação e ação que será demandada.

6. Da conclusão

Após toda a análise e apuração for concluída e as providências forem tomadas, a ouvidoria encerra o caso, registrando o histórico de ações tomadas e decisões, e, se necessário, faz um relatório final.

7. Confidencialidade da Diretoria

O Diretor Presidente tem permissão de acesso a todas as reclamações, denuncia e sugestões que houver a qualquer tempo.

8. Anexos

Anexos		
POP#000_Anexo000	Versão	Descrição
n/a	n/a	n/a

9. Histórico das Revisões

Histórico das Revisões		
Versão	Data da emissão	Alterações da revisão
001	06/2025	Elaboração do POP_RH_32