

# MECANISMO DE PROCEDIMENTO RECLAMAÇÕES DOCUMENTADO



A circulação ou divulgação deste documento é restrita às empresas e colaboradores do Grupo. A divulgação externa é proibida, salvo com autorização expressa da Auditoria Interna. Interno

- 1** INTRODUÇÃO | PÁG. 4
- 2** OBJETIVO | PÁG. 4
- 3** ESCOPO | PÁG. 4
- 4** PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO | PÁG. 4
- 5** RESPONSABILIDADES | PÁG. 6
- 6** REVISÃO E APROVAÇÃO | PÁG. 7

# Uma mensagem do Diretor e CEO do Grupo Vollight

Este documento não apenas reforça nossos compromissos com a integridade e a ética, mas também solidifica nosso compromisso com cada um de vocês, nossos estimados colaboradores, clientes e parceiros. No Grupo Vollight, acreditamos que nosso sucesso é inseparável do desenvolvimento individual de cada membro de nossa equipe. Valorizamos profundamente o crescimento pessoal e profissional de todos os colaboradores, buscando proporcionar oportunidades contínuas de aprendizado, desenvolvimento e avanço na carreira. Este código não é apenas uma formalidade, mas um guia prático que define os princípios pelos quais operamos diariamente. Reflete nossa promessa de agir com transparência, respeito mútuo e responsabilidade em todas as interações internas e externas. Com ele, reafirmamos nosso compromisso com práticas comerciais éticas e responsabilidades, que não só fortalecem nossas relações com clientes e parceiros, mas também promovem um ambiente de trabalho inclusivo e motivador para todos. Acredito firmemente que, ao incorporar esses valores em nosso DNA organizacional, não só garantimos o crescimento sustentável do Grupo Vollight, mas também contribuímos positivamente para as comunidades em que operamos. Juntos, estamos construindo um legado de excelência, confiança e responsabilidade social.



**Volnei Felizari**

Diretor e CEO do Grupo Vollight

# MECANISMO DE PROCEDIMENTO RECLAMAÇÕES DOCUMENTADO

---

## 1. INTRODUÇÃO

O Grupo Vollight valoriza a transparência e a comunicação aberta. Para garantir que todas as preocupações e reclamações sejam tratadas de maneira justa e eficiente, estabelecemos um procedimento documentado para o tratamento de reclamações.

## 2. OBJETIVO

O objetivo deste mecanismo é fornecer um processo claro e acessível para que colaboradores, fornecedores, clientes e outros stakeholders possam relatar preocupações ou violações do Código de Conduta Empresarial e dos Direitos Humanos.

## 3. ESCOPO

Este procedimento se aplica a todas as empresas do Grupo Vollight e cobre todas as questões relacionadas ao comportamento ético, direitos humanos, condições de trabalho, segurança e qualquer outra violação do Código de Conduta Empresarial.

## 4. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

### 4.1 SUBMISSÃO DE RECLAMAÇÃO



#### **4.1.1 CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

As reclamações podem ser submetidas através dos seguintes canais:

- E-mail: [rh@vollight.com.br](mailto:rh@vollight.com.br)
- Portal Online: <https://www.grupovollight.com.br/central-de-denuncias/>
- Caixa de Sugestões: Localizadas em todas as unidades operacionais.

#### **4.1.2 INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS**

Ao submeter uma reclamação, por favor forneça:

- Descrição detalhada da preocupação ou violação.
- Data, hora e local do incidente.
- Nomes das pessoas envolvidas (se conhecidas).
- Qualquer evidência relevante (documentos, fotos, etc.).

### **4.2 CONFIDENCIALIDADE E ANONIMATO**

#### **4.2.1 CONFIDENCIALIDADE**

Todas as reclamações serão tratadas com a máxima confidencialidade. Apenas pessoas autorizadas terão acesso às informações fornecidas.

#### **4.2.2 ANONIMATO**

As reclamações podem ser feitas anonimamente. No entanto, fornecer informações de contato pode ajudar na investigação e resolução mais rápida da questão.

### **4.3 INVESTIGAÇÃO E RESOLUÇÃO**

#### **4.3.1 RECEBIMENTO E REGISTRO**

Todas as reclamações recebidas serão registradas no sistema de gerenciamento de reclamações.

### **4.3.2 AVALIAÇÃO INICIAL**

O Comitê de Ética e Compliance realizará uma avaliação inicial para determinar a natureza e a gravidade da reclamação.

### **4.3.3 INVESTIGAÇÃO**

Será conduzida uma investigação completa, envolvendo as partes relevantes e coletando todas as evidências necessárias.

### **4.3.4 RESOLUÇÃO**

Com base nos resultados da investigação, serão tomadas as ações corretivas apropriadas. O reclamante será informado sobre o status e a resolução da reclamação, se não for anônima.

## **4.4 FEEDBACK E MELHORIA CONTÍNUA**

### **4.4.1 FEEDBACK**

O feedback dos reclamantes será usado para melhorar continuamente o processo de tratamento de reclamações.

### **4.4.2 REVISÃO DE POLÍTICAS**

As políticas e procedimentos serão revisados periodicamente com base nas lições aprendidas e feedback recebido.

---

## **5 RESPONSABILIDADES**

### **5.1 COMITÊ DE ÉTICA E COMPLIANCE**

Responsável por supervisionar o processo de tratamento de reclamações.

### **5.2 GESTORES E SUPERVISORES**

Devem promover um ambiente de trabalho onde os colaboradores se sintam seguros para relatar preocupações.

### 5.3 TODOS OS COLABORADORES

Devem estar cientes do procedimento e utilizar os canais apropriados para relatar preocupações.

### 6. REVISÃO E APROVAÇÃO

NOME	CARGO
Volnei Felizari	Diretor
Alexandre Barros	Advogado
Crystian Bruggemann	Consultor Administrativo