**POLÍTICA DE TRATAMENTO DE PREJUÍZOS E REEMBOLSOS**

**1. OBJETIVO**

Esta política estabelece os procedimentos para identificação, análise e tratamento de prejuízos causados por erros operacionais, visando garantir a responsabilização adequada e a mitigação de impactos para a empresa e clientes.

**2. ESCOPO**

Esta política aplica-se a todos os colaboradores da empresa, abrangendo:

* Colaboradores CLT
* Prestadores de serviços (PJ)
* Situações que resultem em prejuízos internos ou a clientes
* Pagamentos de guias de impostos decorrentes de erros
* Reembolsos a clientes

**3. PROCEDIMENTOS**

**3.1 Identificação do Prejuízo**

**Responsável:** Liderança imediata

**Processo:**

* Identificar e documentar o erro/prejuízo ocorrido
* Abrir tarefa no sistema Bitrix24
* Atribuir o Recursos Humanos como responsável pela análise
* Anexar à tarefa:
  + Evidências e documentação da falha
  + Guias de imposto ou dados bancários para pagamento (quando aplicável)

**3.2 Análise e Classificação**

**Responsável:** Recursos Humanos

O RH deve avaliar a ocorrência e classificar o tipo de tratamento conforme os cenários abaixo:

**3.2.1 Colaborador CLT - Desconto em Folha**

* **Processo:** RH valida a responsabilidade e registra o desconto na folha de pagamento
* **Encerramento:** Processo finalizado pelo próprio RH após confirmação do desconto

**3.2.2 Prestador PJ - Desconto em Pagamento**

* **Processo:**
  + RH valida a responsabilidade do prestador
  + Reatribui a tarefa ao Financeiro informando os valores a serem descontados
* **Execução:** Financeiro aplica o desconto na liquidação da nota fiscal do PJ

**3.2.3 Pagamento de Guias ou Reembolsos**

* **Processo:**
  + RH valida a responsabilidade
  + Reatribui a tarefa ao Financeiro com os dados necessários para pagamento
* **Execução:** Financeiro realiza o pagamento dentro do prazo estabelecido

**4. RESPONSABILIDADES**

**4.1 Liderança**

* Identificar e reportar prejuízos
* Fornecer documentação e evidências necessárias
* Abrir tarefa no Bitrix24

**4.2 Recursos Humanos**

* Analisar e validar as ocorrências
* Definir o tipo de tratamento aplicável
* Processar descontos em folha (CLT)
* Reatribuir tarefas ao Financeiro quando necessário

**4.3 Financeiro**

* Aplicar descontos em pagamentos de PJ
* Executar pagamentos de guias e reembolsos
* Anexar comprovantes de pagamento
* Cumprir prazos estabelecidos

**5. CONTROLES E REGISTRO**

**5.1 Sistema de Controle**

* Todas as ocorrências devem ser registradas no sistema Bitrix24
* As tarefas só podem ser encerradas mediante confirmação de:
  + **CLT:** Desconto confirmado pelo RH
  + **PJ:** Desconto confirmado pelo Financeiro
  + **Pagamentos:** Comprovante anexado pelo Financeiro

**5.2 Arquivo e Rastreabilidade**

* Todo o histórico deve permanecer arquivado no Bitrix24, incluindo:
  + Documentação de aprovação
  + Evidências do prejuízo
  + Registros de descontos aplicados
  + Comprovantes de pagamentos realizados

**6. DISPOSIÇÕES FINAIS**

Esta política deve ser observada por todos os colaboradores e áreas envolvidas. O não cumprimento dos procedimentos estabelecidos pode resultar em medidas disciplinares conforme regulamento interno da empresa.

**Data de vigência:** [Data de aprovação]  
**Próxima revisão:** [Data da próxima revisão]  
**Aprovado por:** [Aprovador]