

# Reclamações e perguntas

## Queixas

Fazemos tudo o que está ao nosso alcance para prestar os nossos serviços da melhor forma possível.

Se começar a trabalhar connosco, estabeleceremos acordos claros (por escrito) para que saibamos, mutuamente, o que esperar um do outro.

As coisas continuam a não correr como esperado? Entre em contacto com a sua pessoa de contacto e tentem resolver o problema em conjunto. Se não conseguirem resolver o problema em conjunto, peça ajuda ao diretor da sucursal.

Se não for possível encontrar uma solução, o gerente da sucursal contactará o responsável pela qualidade ou poderá contactar o nosso responsável pela qualidade

através de [hr@workworld.nl](mailto:hr@workworld.nl) ou [hr@work-supply.eu](mailto:hr@work-supply.eu). Ou envie uma carta para:

Work World & Work Supply  
Attn: the quality officer  
Wageningsestraat 43  
6671 DA Zetten

**Aplicação WhatsApp : +31 6 15 48 24 25**

**Telemóvel: +31 6 15 48 24 25**

Endereços de correio eletrónico: [hr@workworld.nl](mailto:hr@workworld.nl) & [hr@work-supply.eu](mailto:hr@work-supply.eu)

O nosso responsável pela qualidade entrará em contacto consigo logo que possível após receber a sua queixa. Em conjunto, resolveremos o problema.

## Comunicar comportamentos indesejados

Se, no decurso do seu trabalho connosco, se deparar com comportamentos indesejáveis, tais como agressão, violência, ameaças ou assédio sexual, ou condições de trabalho inseguras e/ou deficientes, contacte a sua pessoa de contacto ou, se for mais seguro para si, o nosso conselheiro confidencial através do nosso funcionário dos HR ([hr@workworld.nl](mailto:hr@workworld.nl) & [hr@work-supply.eu](mailto:hr@work-supply.eu))

Será então contactado e será dado seguimento ao processo o mais rapidamente possível.

## Comunicação de alojamento

Perguntas, comentários e/ou queixas sobre a habitação.

-Tem queixas sobre uma situação insegura ou anti-higiénica, ou sobre ocupação excessiva.

-Tem uma queixa sobre poluição sonora, problemas de estacionamento ou outras queixas.

Podemos ser contactados durante o horário de expediente, das 09:00 às 17:00, através do seguinte número Tel. **085-4019708**

O **número de emergência** fora do horário de expediente é Telemóvel **+316 15 48 24 25**

Se isso lhe parecer mais seguro, pode contactar o nosso conselheiro confidencial através do nosso responsável de HR ([hr@workworld.nl](mailto:hr@workworld.nl) & [hr@work-supply.eu](mailto:hr@work-supply.eu))  
Será então contactado e será dado seguimento ao processo o mais rapidamente possível.

## Folhas de salário/salários

Perguntas, comentários ou queixas sobre salários ou folhas de vencimento .

-Tem dúvidas sobre as folhas de vencimento

-Tem dúvidas sobre as deduções?

-Tem dúvidas sobre o pagamento do salário?

-Tem perguntas sobre horas extraordinárias ou sobre a convenção colectiva de trabalho?

Podemos ser contactados durante o horário de expediente, das 09:00 às 17:00, através do seguinte número Tel. **085-4019708**

Se isso lhe parecer mais seguro, pode contactar o nosso conselheiro confidencial através do nosso responsável de HR ([hr@workworld.nl](mailto:hr@workworld.nl) & [hr@work-supply.eu](mailto:hr@work-supply.eu))

Será então contactado e será dado seguimento ao processo o mais rapidamente possível.

## Procedimento de reclamação

O procedimento é o seguinte:

- O responsável pela qualidade entrará em contacto consigo. A sua queixa será registada no nosso sistema de acompanhamento;
- O responsável pela qualidade investigará a queixa e contactará as pessoas envolvidas;
- O responsável pela qualidade comunicar-lhe-á os resultados (na medida do permitido);
- Se houver oportunidades para evitar novas queixas, o responsável pela qualidade tomará medidas e registá-las-á nos procedimentos internos;
- Receberá feedback sobre a resolução da sua queixa;
- A sua queixa foi resolvida de uma forma que o satisfaz e o nosso serviço melhorou.

**Pelo menos a cada 2 semanas, um dos nossos gestores de serviço de campo visitará todos os locais de trabalho e/ou alojamento. A maioria das questões também pode ser discutida durante estas visitas.**

**WORK WORLD & WORK SUPPLY**