	<p style="text-align: center;">PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA</p>	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 1 de 8

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as diretrizes para o funcionamento do Canal de Denúncias *Alô Agropalma*, orientando o recebimento, a triagem, a investigação e o tratamento das denúncias graves. Ele garante que todas as manifestações sejam tratadas com transparência, imparcialidade, confidencialidade e proteção ao denunciante, fortalecendo a integridade, a ética e a responsabilidade corporativa no ambiente organizacional e nas relações com terceiros.


2. CONTEXTUALIZAÇÃO E EVOLUÇÃO DO CANAL ALÔ AGROPALMA

O Canal *Alô Agropalma* foi concebido originalmente como um espaço para o recebimento de reclamações e queixas. Ao longo do tempo, passou a ser utilizado por diferentes partes interessadas para tratar outras demandas, ampliando seu escopo e recebendo diversos tipos de manifestações, o que o consolidou como um canal de denúncias e, também, de relacionamento.

Historicamente, o canal teve como referência o *Procedimento de Recebimento, Resposta, Negociação e Solução de Queixas e Reclamações*, elaborado conjuntamente pela Agropalma e representantes das comunidades, trabalhadores e produtores integrados em fevereiro de 2011, apresentado neste documento como *Anexo I*. O referido procedimento não possui mais validade normativa ou operacional, sendo mantido exclusivamente como registro do processo de consulta e consentimento das partes interessadas.

Ao longo dos anos, o canal evoluiu e passou por melhorias contínuas, tornando-se mais robusto, eficiente e seguro. Todas essas evoluções são comunicadas às partes interessadas relevantes por meio de encontros, ações e reuniões promovidas pela empresa, especialmente no âmbito do Programa Somar, com o objetivo de assegurar a transparência, o diálogo contínuo e preservar a essência participativa que orientou a criação do canal.

Nesse contexto, a partir das revisões periódicas de procedimentos e processos, identificou-se, em 2024, a necessidade de modernização do canal. Diante disso, decidiu-se pela sua terceirização, com a automação dos fluxos de recebimento, registro e protocolo das manifestações, bem como pela definição interna da divisão

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 2 de 8

do atendimento em dois canais distintos: a *Ouvidoria Agropalma* e o Canal de Denúncias *Alô Agropalma*.

Com a contratação do novo sistema, o *Alô Agropalma* passou a atuar exclusivamente no recebimento e tratamento de denúncias graves, promovendo avanços significativos em imparcialidade, sigilo, segurança ao denunciante e agilidade nos processos. Essa mudança fortalece o acompanhamento das manifestações pelos denunciantes e assegura maior rastreabilidade das demandas, por meio de uma gestão profissional, moderna e especializada, reforçando o compromisso da Agropalma com a ética, a integridade e a governança corporativa.

3. FINALIDADE DO CANAL


O *Alô Agropalma* é um canal institucional exclusivo para o registro de denúncias graves, garantindo apuração especializada, independente e confidencial. Seu propósito é fortalecer a integridade, a ética e a segurança organizacional, assegurando que qualquer pessoa que identifique ou vivencie uma situação grave disponha de um meio seguro, confiável e acessível para reportá-la.

O canal é destinado a todos os públicos que mantêm relação direta ou indireta com a empresa, incluindo colaboradores efetivos, jovens aprendizes, estagiários, prestadores de serviço, fornecedores, parceiros comerciais, visitantes em atividade nas unidades, ex-colaboradores, clientes, comunidades do entorno e demais pessoas potencialmente impactadas pelas operações da companhia. A indicação desses públicos é exemplificativa e não exaustiva, desde que a denúncia esteja relacionada à Agropalma ou aos efeitos de suas atividades.

O *Alô Agropalma* também assegura acessibilidade a públicos vulneráveis, disponibilizando meios adequados para que pessoas analfabetas, com deficiência ou com dificuldades de leitura e escrita possam registrar seus relatos com segurança, privacidade, acolhimento e respeito.

4. TEMAS ABRANGIDOS PELO ALÔ AGROPALMA

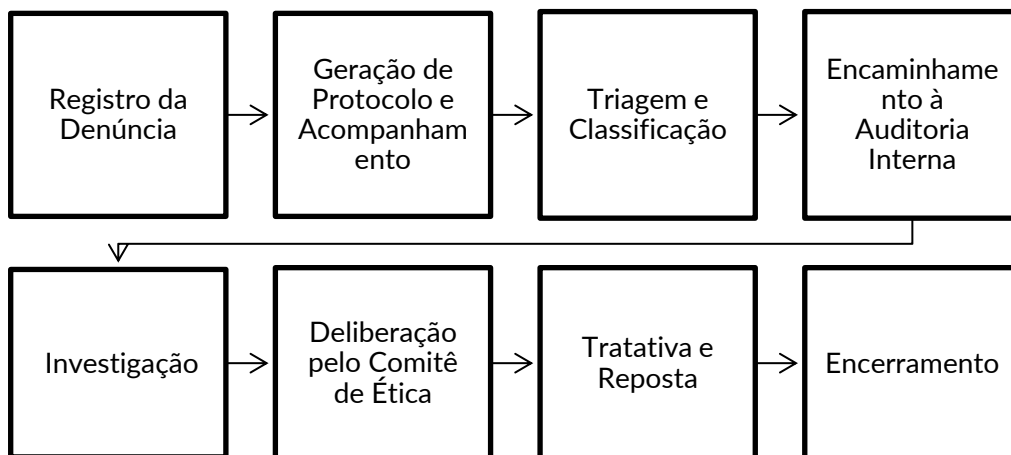
O *Alô Agropalma* recebe exclusivamente denúncias graves relacionadas a condutas que violam leis, normas internas, direitos humanos, integridade organizacional ou que possam gerar riscos relevantes à empresa ou às pessoas envolvidas.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 3 de 8


São abrangidos pelo canal temas como:

- Assédio moral ou sexual;
- Discriminação por raça, etnia, gênero, religião, deficiência, orientação sexual, idade ou qualquer outro fator;
- Violência física ou psicológica;
- Fraudes, corrupção, suborno, extorsão e desvios de recursos;
- Retaliação contra denunciante, testemunhas ou qualquer pessoa que atue em defesa de direitos humanos;
- Violações ambientais, descumprimento de legislações socioambientais ou de segurança patrimonial, florestal e do trabalho;
- Disputas ou conflitos fundiários e de outros recursos relacionados à terra;
- Uso indevido de informações confidenciais, vazamento de dados ou violações de controles internos;
- Outras condutas ou situações que representem risco ético, legal, ambiental, humano, financeiro ou reputacional para a Agropalma.

5. FLUXO DE TRATATIVA DAS DENÚNCIAS

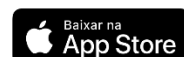


Observação: Relatos relacionados a disputas ou conflitos fundiários e a outros recursos vinculados à terra seguem fluxo específico e independente. Esses casos são recebidos pela Auditoria Interna, que avalia, com autonomia, a necessidade de convocação do Comitê de Crise, conforme disposto na NPG 043 – *Gestão de Conflitos e Disputas de Terras e Outros Recursos Relacionados*.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 4 de 8

5.1. **Registro da Denúncia:** As denúncias classificadas como graves podem ser registradas por qualquer um dos seguintes canais:

- **Website:** www.contatoseguro.com.br/aloagropalma;
- **Aplicativo:** Contato Seguro, disponível nas plataformas digitais:




- **Telefone:** 0800-7090706, que funciona 24 horas por dia. A ligação é gratuita.
- **WhatsApp com Inteligência Artificial Generativa:** Pelo número +55 11 3376-9353 ou acessando o QR Code.



5.2. **Geração de Protocolo e Acompanhamento:** No ato do registro, o sistema gera automaticamente um número de protocolo exclusivo, permitindo ao denunciante acompanhar o andamento da manifestação de maneira segura e confidencial.

5.3. **Triagem e Classificação:** A denúncia é recebida por uma empresa independente e imparcial, responsável pela triagem inicial. Nessa etapa, todas as manifestações registradas no *Alô Agropalma* são inicialmente tratadas como denúncias graves, conforme o escopo do canal, sendo a classificação realizada exclusivamente quanto à natureza, ao tema e à categoria do assunto, a fim de assegurar o adequado enquadramento técnico para o prosseguimento da investigação.

Caso o relato não seja classificado como grave, conforme disposto no tópico 4, o registro será encerrado no sistema, e o usuário será orientado a direcionar a manifestação à *Ouvidoria Agropalma*, canal apropriado para esse tipo de demanda. Esse processo assegura que apenas denúncias compatíveis com o escopo do canal sigam para investigação especializada, garantindo foco, efetividade e aderência aos princípios de integridade da empresa.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 5 de 8

5.4. **Encaminhamento à Auditoria Interna:** Após a triagem, as denúncias classificadas como graves são direcionadas à Auditoria Interna da Agropalma, que realiza análise preliminar e define a abertura da investigação, quando aplicável.

5.5. **Investigação:** Com base no relato e nos materiais enviados pelo denunciante, a Auditoria Interna poderá realizar entrevistas com colaboradores, gestores, terceiros e demais partes envolvidas; analisar imagens de circuito interno; coletar documentos e outras evidências; além de conduzir verificações complementares necessárias para o esclarecimento dos fatos.

O objetivo dessa etapa é obter elementos concretos, consistentes e verificáveis que permitam confirmar, excluir, aprofundar ou contextualizar os pontos trazidos na denúncia, assegurando uma investigação técnica, imparcial e fundamentada.

5.6. **Deliberação pelo Comitê de Ética:** Concluída a investigação, a Auditoria Interna elabora um relatório técnico e o encaminha ao Comitê de Ética, que delibera sobre as medidas a serem adotadas pela empresa.

5.7. **Tratativa e resposta:** Com base na decisão do Comitê de Ética, a tratativa é registrada no sistema, e a resposta é disponibilizada ao denunciante na plataforma da Contato Seguro.


5.8. **Encerramento:** Ao final do processo, o denunciante pode visualizar o desfecho da denúncia utilizando o protocolo gerado no momento do registro.

6. PRAZOS

- **Início da apuração:** até 5 dias úteis após o recebimento da denúncia.
- **Conclusão:** até 60 dias, podendo variar conforme a complexidade do caso e a necessidade de etapas adicionais de verificação.

7. APELAÇÃO

Caso o denunciante não concorde com a resposta apresentada ou entenda que as medidas informadas não foram cumpridas, poderá registrar uma nova denúncia, mencionando o número de protocolo anterior, para que o caso seja reavaliado pela Auditoria Interna e, quando cabível, pelo Comitê de Ética.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 6 de 8

A apelação é uma via administrativa complementar, concebida para possibilitar a revisão de entendimentos, a reanálise de evidências e a resolução de dúvidas, divergências ou disputas no âmbito interno da empresa. Essa etapa busca oferecer um caminho mais simples, ágil e menos custoso, favorecendo o diálogo, a transparência e a solução colaborativa.

No entanto, todas as partes interessadas permanecem plenamente livres para buscar apoio jurídico ou técnico especializado e/ou recorrer a instâncias externas a qualquer momento, caso considerem que seja a melhor alternativa.

Durante a apelação, a empresa poderá convidar o denunciante para reuniões de escuta, com o objetivo de esclarecer informações, reduzir assimetrias de compreensão e construir uma solução respeitosa e transparente.

O denunciante poderá comparecer acompanhado de especialistas, advogados, representantes ou pessoas de sua confiança que possam oferecer suporte emocional, técnico ou interpretativo, garantindo equilíbrio, segurança e autonomia no processo.


8. RESPONSABILIDADES

8.1. Auditoria Interna

- Receber e analisar as denúncias encaminhadas pela Contato Seguro.
- Conduzir a apuração com rigor técnico, independência, imparcialidade e confidencialidade.
- Realizar entrevistas, coleta de documentos, verificações complementares e outras diligências necessárias.
- Garantir que não haja conflito de interesses na condução das investigações.
- Elaborar relatórios conclusivos com achados, evidências, riscos e recomendações.
- Encaminhar os relatórios ao Comitê de Ética para deliberação.

8.2. Comitê de Ética

- Avaliar os relatórios apresentados pela Auditoria Interna.
- Deliberar sobre medidas corretivas, disciplinares, preventivas ou estruturais.
- Zelar pela integridade, transparência e imparcialidade das decisões.
- Monitorar a implementação das ações definidas e seus resultados.
- Atuar de forma independente e livre de conflitos de interesse.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 7 de 8

8.3. Gestores

- Colaborar com as investigações quando formalmente solicitados pela Auditoria Interna.
- Fornecer informações, documentos e acesso às áreas, quando necessário.
- Assegurar ambiente livre de retaliação para denunciante, testemunhas e demais envolvidos.
- Implementar e acompanhar as ações corretivas e preventivas acordadas.
- Fortalecer a cultura de integridade em suas equipes.


8.4. Denunciantes

- Fornecer informações verdadeiras, completas e suficientes para possibilitar a apuração.
- Utilizar o canal com responsabilidade e alinhamento aos princípios de integridade.
- Informar o número de protocolo em casos de apelação ou complementação do relato.
- Cooperar com a investigação quando optar por se identificar, sempre que se sentir confortável e seguro para isso.
- Ter ciência de que denúncias anônimas são aceitas, mas quanto mais elementos forem fornecidos, maior a precisão da apuração.

8.5. Alta Direção

- Apoiar institucionalmente o funcionamento do canal e a cultura de integridade.
- Analisar os relatórios semestrais do Comitê de Ética.
- Garantir recursos, autonomia e condições adequadas para Auditoria Interna e Comitê de Ética atuar.
- Reforçar a política de tolerância zero à retaliação.
- Tomar decisões estratégicas sobre medidas preventivas ou estruturantes recomendadas.

9. SIGILO, PROTEÇÃO, IMPARCIALIDADE E CONFIDENCIALIDADE

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 8 de 8

A Agropalma assegura que todas as denúncias registradas no *Alô Agropalma* serão tratadas com o mais alto padrão de confidencialidade, integridade e responsabilidade, garantindo a proteção de todas as pessoas envolvidas no processo.

O denunciante poderá optar por registrar sua manifestação de forma identificada ou anônima. Caso escolha se identificar, sua identidade será tratada sob estrito sigilo, sendo acessada apenas por profissionais autorizados e nunca compartilhada com as pessoas investigadas. A confidencialidade é preservada conforme a legislação aplicável e os princípios de direitos humanos.

É terminantemente proibida qualquer forma de retaliação contra denunciante, testemunhas, apoiadores ou qualquer pessoa que atue de boa-fé na defesa da integridade. A empresa adotará medidas administrativas e disciplinares quando identificar tentativas de intimidação, assédio, perseguição ou represália.


As denúncias são analisadas por estruturas independentes e imparciais, evitando qualquer conflito de interesse. Sempre que houver risco de influência indevida, a investigação será conduzida por profissionais não relacionados a pessoa investigada, garantindo isenção, equilíbrio e credibilidade do processo.

Todas as manifestações são tratadas com seriedade, equidade e autonomia técnica, assegurando um procedimento íntegro, ético e transparente, no qual tanto o denunciante quanto as pessoas mencionadas na denúncia têm seus direitos resguardados.

10. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

O Comitê de Ética é responsável pela emissão de relatórios semestrais, contendo indicadores consolidados, análises de tendências, temas recorrentes, riscos mapeados e recomendações para melhoria contínua do sistema de integridade. Esses relatórios são encaminhados à Alta Direção, contribuindo para a tomada de decisões e para o fortalecimento das medidas preventivas e corretivas da companhia.

A Auditoria Interna realiza o monitoramento permanente dos prazos de atendimento, da conformidade das etapas do fluxo e da execução das tratativas definidas pelo Comitê de Ética. Esse acompanhamento garante a aderência aos procedimentos, a efetividade das ações implementadas e a manutenção da qualidade e credibilidade do processo de investigação.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 9 de 8

11. MELHORIAS CONTÍNUAS E APRENDIZADOS

A Agropalma mantém o compromisso com a melhoria contínua do Canal de Denúncias *Alô Agropalma* e de seus fluxos internos, buscando constantemente fortalecer a eficácia, a acessibilidade, a segurança e a experiência dos usuários.

As oportunidades de aprimoramento poderão surgir a partir de:

- feedbacks dos denunciantes, recebidos durante ou após o processo;
- análises e recomendações da Auditoria Interna e do Comitê de Ética;
- resultados dos relatórios semestrais;
- avaliações internas e externas sobre o funcionamento do canal;
- atualizações de práticas de governança, compliance e direitos humanos;
- necessidade de aperfeiçoar comunicação, processos, controles e atendimento.


A empresa valoriza a escuta ativa e utiliza esses aprendizados – de forma confidencial, ética e estratégica – para fortalecer a cultura de integridade, melhorar fluxos investigativos e prevenir irregularidades.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este procedimento será revisado a cada dois anos ou sempre que houver alterações relevantes nas políticas internas, na legislação aplicável ou na estrutura de funcionamento do *Alô Agropalma*.

As atualizações formais do documento poderão ocorrer sempre que necessário, garantindo aderência às normas vigentes, alinhamento aos princípios éticos da empresa e integração com as melhorias contínuas identificadas no item anterior.

O objetivo é assegurar que o procedimento permaneça claro, atualizado e coerente com as práticas de integridade e com as necessidades dos públicos atendidos.

	PROCEDIMENTO DO CANAL DE DENÚNCIAS ALÔ AGROPALMA	NPE-GRSA-004
		Revisão: 02
		Data: 26/03/2026
		Página: 10 de 8

ANEXO I – Procedimento de Recebimento, Resposta, Negociação e Solução de Queixas e Reclamações (2011)

Documento original acordado entre Agropalma e representantes comunitários, trabalhadores, produtores integrados e demais partes interessadas, formalizado em fevereiro de 2011. Seu conteúdo permanece como base histórica e documental para o sistema de tratamento de manifestações da companhia.