	PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA AGROPALMA	NPE-GRSA-006
		Revisão: 00
		Data: 03/09/2025
		Página: 1 de 5

1 OBJETIVO:

Este procedimento estabelece as diretrizes para o funcionamento da *Ouvidoria Agropalma*, definindo o fluxo de tratamento das manifestações e orientando sua atuação na análise e resolução das demandas. Seu propósito é assegurar transparência, imparcialidade, confidencialidade e padronização no atendimento, fortalecendo a confiança no processo.

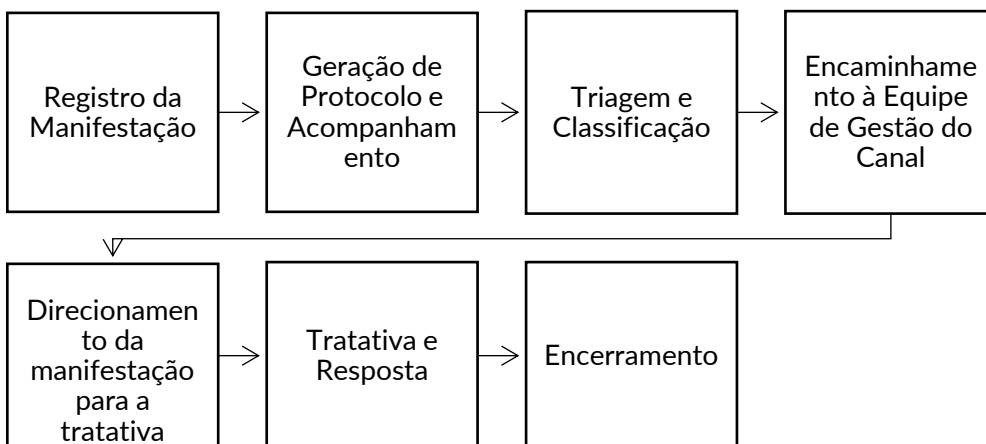
O documento foi construído de forma colaborativa e acordado com as partes interessadas relevantes, reforçando sua legitimidade e o compromisso da Agropalma com a boa governança e a escuta ativa.

2 FINALIDADE DO CANAL:

A *Ouvidoria Agropalma* é um canal institucional criado para fortalecer o relacionamento com todas as nossas partes interessadas – colaboradores, comunidades, parceiros, fornecedores e clientes. Seu propósito é promover a escuta ativa, estimular a melhoria contínua dos processos e contribuir para a construção de um ambiente cada vez mais ético, transparente, respeitoso e acolhedor.


O canal também assegura acessibilidade a públicos vulneráveis, garantindo meios adequados para que analfabetos, pessoas com deficiência e indivíduos com dificuldades de leitura e escrita possam registrar seus relatos com segurança, privacidade e acolhimento.

3 FLUXO DE TRATATIVA DAS MANIFESTAÇÕES:



3.1. Registro da Manifestação: As manifestações podem ser registradas, inclusive de forma anônima, por meio dos seguintes canais:

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

	PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA AGROPALMA	NPE-GRSA-006
		Revisão: 00
		Data: 03/09/2025
		Página: 2 de 5



- **Telefone:** 0800 881 9370, que funciona 24 horas por dia. A ligação é gratuita;
- **WhatsApp com suporte de chatbot:** Pelo número +55 11 5039-6534 ou acessando o QR Code:



3.2. Geração de Protocolo e Acompanhamento: No ato do registro da manifestação, o sistema gerará automaticamente um número de protocolo exclusivo, que permitirá ao manifestante acompanhar o status de sua demanda.

3.3. Triagem e Classificação: A triagem inicial da manifestação é feita por uma equipe independente e imparcial, da empresa Contato Seguro, para classificação conforme sua natureza.

3.4. Encaminhamento à Equipe de Gestão do Canal: A manifestação é encaminhada à equipe de gestão da *Ouvidoria Agropalma*, que fará a análise preliminar.

3.5. Direcionamento da manifestação para a tratativa: A equipe de gestão da *Ouvidoria Agropalma* encaminhará a demanda para a liderança da área responsável pela tratativa

3.6. Tratativa e resposta: O gestor responsável pela tratativa deverá:


- Analisar a manifestação com atenção, imparcialidade e respeito;
- Fornecer as respostas e executar ações pertinentes, quando necessário;
- Registrar a resposta completa e ações eventualmente adotadas no sistema da Ouvidoria, atendendo os prazos estipulados.

3.7. Encerramento: Ao final do processo, com número de protocolo, o manifestante poderá visualizar e acompanhar a resposta diretamente na plataforma utilizada para o registro.

4 RESPONSABILIDADES DOS GESTORES:

Os gestores responsáveis pelas tratativas têm papel essencial no funcionamento eficaz do canal, sendo suas responsabilidades:

- Responder integralmente e com objetividade às manifestações recebidas;

	PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA AGROPALMA	NPE-GRSA-006
		Revisão: 00
		Data: 03/09/2025
		Página: 3 de 5

- Tratar cada caso com seriedade, empatia e respeito;
- Cumprir os prazos estabelecidos;
- Propor e implementar melhorias nos processos;
- Garantir o sigilo e confidencialidade das informações, a proteção da identidade do manifestante (quando esta for conhecida) e se abster de praticar ou promover qualquer tipo de retaliação ao manifestante;
- Atualizar o sistema com o status e as ações adotadas até a conclusão da demanda.

5 TEMAS ABRANGIDOS PELA OUVIDORIA:


A Ouvidoria tratará manifestações de complexidade leves e moderadas, tais como:

- Apoio institucional, doações ou patrocínios;
- Serviços ou atendimentos realizados por colaboradores, terceiros ou fornecedores;
- Melhoria de processos e rotinas;
- Infraestrutura, alimentação, transporte, alojamentos, clubes, academia e refeitórios;
- Folha de pagamento, férias, controle de ponto, gestão;
- Condutas inadequadas pontuais ou recorrentes que não ofereçam risco grave à empresa;
- Normas internas, documentos ou orientações gerais;
- Produtos: ficha técnica, tabela nutricional, contatos comerciais; comunicação de produto com características alteradas (coloração, odor, sabor, embalagem rompida) ou sobre condições de entrega e prazo. **Situações que não configurem risco à saúde ou à vida dos consumidores.**
- Manifestações das partes interessadas em geral, incluindo as comunidades do entorno.

6 TEMAS NÃO TRATADOS PELA OUVIDORIA:

Manifestações consideradas graves devem ser registradas exclusivamente no canal de denúncias da empresa, o “Alô Agropalma”, e não serão tratadas pela Ouvidoria. Seguem abaixo exemplos de situações graves:

- 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;
- Violações ambientais, descumprimento de normas socioambientais ou de segurança operacional;

	PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA AGROPALMA	NPE-GRSA-006
		Revisão: 00
		Data: 03/09/2025
		Página: 4 de 5

- Disputas ou conflitos fundiários relacionados às operações da empresa;
- 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.

Esses temas exigem apuração especializada, confidencialidade reforçada e serão tratados por estrutura independente.

Caso algum desses temas sejam registrados na *Ouvidoria Agropalma*, o manifestante será orientado a fazer o registro no canal de denúncias *Alô Agropalma*.

7 COMPOSIÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO DO CANAL DE OUVIDORIA:

A gestão do Canal de Ouvidoria será exercida pela pessoa coordenadora de Comunicação Corporativa e pela pessoa analista de Comunicação Sênior, responsáveis, de forma conjunta, pela condução das atividades, pelo acompanhamento das manifestações recebidas e pelo adequado encaminhamento das demandas às áreas competentes, assegurando a efetividade, a confidencialidade, a imparcialidade e a continuidade do atendimento.

Caso ambas estejam indisponíveis, por algum motivo, poderá ser designado, de forma excepcional, outro profissional da mesma área, desde que previamente capacitado e formalmente autorizado para exercer as responsabilidades inerentes à gestão do Canal de Ouvidoria.

8 PRAZOS E RESPOSTAS:


O prazo para retorno final ao usuário do canal é de 20 dias úteis, contados a partir do registro da manifestação. Dentro desse período, o gestor responsável deverá realizar a apuração das informações necessárias e registrar a resposta final no sistema.

Em situações excepcionais, quando a complexidade da demanda exigir tempo adicional, o prazo poderá ser prorrogado. A prorrogação deverá ser devidamente justificada e registrada no próprio sistema antes do término do prazo original.

9 SIGILO, CONFIDENCIALIDADE, PROTEÇÃO E IMPARCIALIDADE:

- A identidade do manifestante será preservada sempre que solicitado;
- É vedada qualquer forma de retaliação contra manifestantes, conforme Política Antirretaliação do Grupo Agropalma;
- Todas as manifestações serão tratadas com imparcialidade e sigilo.

10 MONITORAMENTO E RELATÓRIOS:

	PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA AGROPALMA	NPE-GRSA-006
		Revisão: 00
		Data: 03/09/2025
		Página: 5 de 5

A equipe de gestão da *Ouvidoria Agropalma* será responsável pela consolidação dos relatórios periódicos, que deverão conter:

- Número de manifestações por área;
- Classificação por tipo de demanda;
- Tempo médio de resposta;
- Propostas de melhoria com base nas manifestações recebidas.

Esses relatórios serão apresentados à alta liderança, com o objetivo de promover aprendizados institucionais, melhorias e ações preventivas.

11 MELHORIA CONTÍNUA E APRENDIZADOS

A Ouvidoria da Agropalma está em permanente evolução. Nosso compromisso é melhorar continuamente o atendimento, a escuta e o tratamento das manifestações, garantindo transparência, segurança e qualidade para todos os usuários.

As melhorias podem surgir a partir de:

- feedbacks das pessoas que utilizam a Ouvidoria;
- análises e recomendações internas;
- resultados dos relatórios periódicos;
- avaliações sobre o funcionamento do canal;
- boas práticas de governança e necessidades de aprimorar comunicação, processos e controles.

12 DISPOSIÇÕES FINAIS:

Este regulamento será revisado, pelo menos, uma vez ao ano, visando identificar necessidade de atualização para alinhamentos com as políticas e diretrizes do Grupo Agropalma.

Fica certo que os casos omissos ou dúvidas quanto à aplicação deste regulamento serão avaliados pela Gerência de Responsabilidade Socioambiental, em conjunto com Gente & Gestão e Auditoria Interna.