



AGROPALMA

PROCEDIMENTO DE RECEBIMENTO, TRATAMENTO, RESPOSTA, NEGOCIAÇÃO E SOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

CRITÉRIO RSPO

<p>Critério 6.3 Existência de um sistema documentado de acordo mútuo para o tratamento de reclamações e queixas, que é implementado e aceito por todas as partes.</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O sistema resolve disputas de forma eficaz e em tempo adequado e de maneira apropriada. • Documentação tanto do processo como a disputa foi resolvida e o seu resultado. • O sistema está disponível a todas as partes interessadas. <p>Orientação:</p> <p>Os mecanismos de resolução de disputas devem ser estabelecidos através de acordos abertos e consensuais com as partes afetadas relevantes.</p> <p>As reclamações podem ser tratadas através de mecanismos como Comissões Unidas Consultivas (CUC), com representação por sexo.</p> <p>As queixas podem ser internas (empregados) ou externas.</p>
--	--

DEFINIÇÕES:

Reclamação: s.f. 1) Ato ou efeito de reclamar. 2) Reivindicação de direitos. 3) Ato de pedir providências à autoridade legitimamente constituída, a respeito de qualquer ilegalidade ou postergação da justiça.

Queixa: s.f. 1) Ação ou efeito de se queixar. 2) Reclamação fundada em prejuízo ou em ofensas recebidas com diminuição moral ou física de qualquer natureza. 3) Exposição de agravos ou injúrias a uma autoridade competente, para pedir reparação.

[Handwritten signatures and notes in blue ink, including names like 'M. do Socorro do S. Anaijo' and 'Maça'.]



AGROPALMA

FUNCIONAMENTO DO PROCEDIMENTO (ROTEIRO PRELIMINAR)

1 – ENTRADA DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO

Meios de entrada:

- E-mail específico para reclamações e queixas (reclamacoesqueixas@agropalma.com.br);
- Ofício impresso;
- Alô Agropalma (0800 709 0706)
- Formulário disponível para preenchimento e entrega de protocolo. Estes formulários estarão disponíveis na Portaria Central, no Sindicato dos Trabalhadores Rurais de Tailândia e com os representantes do Grupo Agropalma nos programas de agricultura familiar e produtores integrados.

Descrição da Reclamação:

- Fato;
- Justificativa (descrição do prejuízo material ou moral);
- Proposta de solução (opcional).

2 – ANÁLISE DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO

Verificação do fato por parte da empresa.

Análise do fato.

Definição de uma solução que corrija o problema.

3 – RESPOSTA DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO

Prazo para respostas em até 3 semanas, podendo ser antecipado.

Resposta em qualquer formato que permita o registro pelo Grupo Agropalma.

4 – ACEITAÇÃO OU NÃO DA RESPOSTA – COMUNICAÇÃO AO GRUPO AGROPALMA

Análise da resposta enviada pelo Grupo Agropalma.

Envio de aceitação ou não para o Grupo Agropalma em um prazo de até 3 semanas.

Resposta em qualquer formato que permita o registro pelo reclamante.

Obs: Caso a resposta do Grupo Agropalma seja aceita pelo reclamante, mas as ações de solução previstas não sejam executadas, o reclamante deverá notificar novamente o Grupo Agropalma.

MTMauj

Graca

M^a do Socorro da S. Anaxio

Paulo

Julio



AGROPALMA

5 – REUNIÃO PARA SOLUÇÃO CONJUNTA (RECLAMANTE/AGROPALMA)

Caso a resposta do Grupo Agropalma não seja aceita pelo reclamante, será realizada uma reunião com o objetivo de encontrar uma solução para o problema.

Prazo para realizar a reunião: em até duas semanas a partir da entrega do documento de não aceitação ou a partir do recebimento da notificação do não cumprimento das soluções propostas.

6 – REUNIÃO PARA SOLUÇÃO CONJUNTA (RECLAMANE/AGROPALMA/AGENTE MEDIADOR)

Se persistir o desacordo, será realizada uma nova reunião com o objetivo de resolver o problema, na qual o Grupo Agropalma e o reclamante solicitarão, de comum acordo, a participação de um agente mediador, aceito por ambas as partes.

Prazo para a reunião: em até 3 semanas a partir da reunião anterior.

7 – AÇÃO JUDICIAL

Se após todo o processo o desacordo persistir, as partes poderão recorrer à justiça para solucionar o problema.

Obs: Fica a critério do reclamante a escolha do foro que achar conveniente.

8 – ENCERRAMENTO DA DEMANDA

Quando a demanda for concluída, o Grupo Agropalma irá proativamente buscar as evidências do encerramento da demanda, arquivando a documentação pertinente.

Data: 03 de fevereiro de 2011

Balbina de O. Farias	Presidente da União Comunitária Vila Boa Esperança	Balbina O. Farias
Maria do Socorro Silva Araújo	Professora e representante da Vila Aui-Açu	M ^a do Socorro da S. Araújo
Massao Ozaki	Produtor Integrado	Massao Ozaki
José Lins de Oliveira	Produtor Integrado	José Lins de Oliveira
José Raupp da Rosa	Produtor Integrado	José Raupp da Rosa
Susana Vasconcelos	1ª Secretária da Aspalma	Susana Vasconcelos

M. Raupp

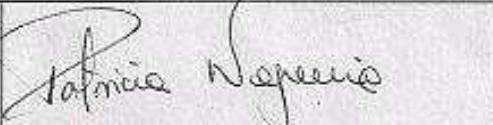


AGROPALMA

Diogo Pedroso	Produtor Integrado	2.2 
Karl Bernhard Reich	Produtor Integrado	
Maria de Fátima Maia Cardoso	Presidente da Associação de Moradores da Vila Turi-Açu	
Maria das Graças de Oliveira Escorcia	Presidente da UFA	
Claudemar Borges Trindade	Presidente da Associação dos Moradores do Distrito dos Palmares	
Raimunda Elineusa Alves da Costa	Presidente da Associação de Moradores e Pequenos Agricultores Rurais da Comunidade Água Preta	
Josafá Gomes Mendes	Delegado do Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais de Tailândia	
José Afonso dos Santos	Diretor do Conselho Fiscal do Sindicato dos Trabalhadores e Trabalhadoras Rurais de Tailândia	
Edileuza Felix Cordeiro	1ª Secretária da União Comunitária Vila Boa Esperança (Agricultura Familiar)	
Silvio Kazuhiro Shibata	Coordenador do Grupo de Produtores de Dendê de Tomé-Açu	
José Maria Monteiro de Oliveira	Diretor Social da União Comunitária Vila Boa Esperança	
Mitsuhiro Ishii	Produtor Integrado	
Mateus Tsutomu Nambu	Produtor Integrado	
Domingos Otávio F. de Lima	Representante da Associação de Desenvolvimento Comunitário do Ramal Arauaí (Agricultura Familiar)	
Rubens Dias Barbosa	Representante da Associação de Desenvolvimento Comunitário da Soledade (Agricultura Familiar)	



AGROPALMA

Patricia Nogueira	Assessora de Comunicação da Agropalma	
Tulio Dias	Gerente de Responsabilidade Sócio-Ambiental da Agropalma	