

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



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

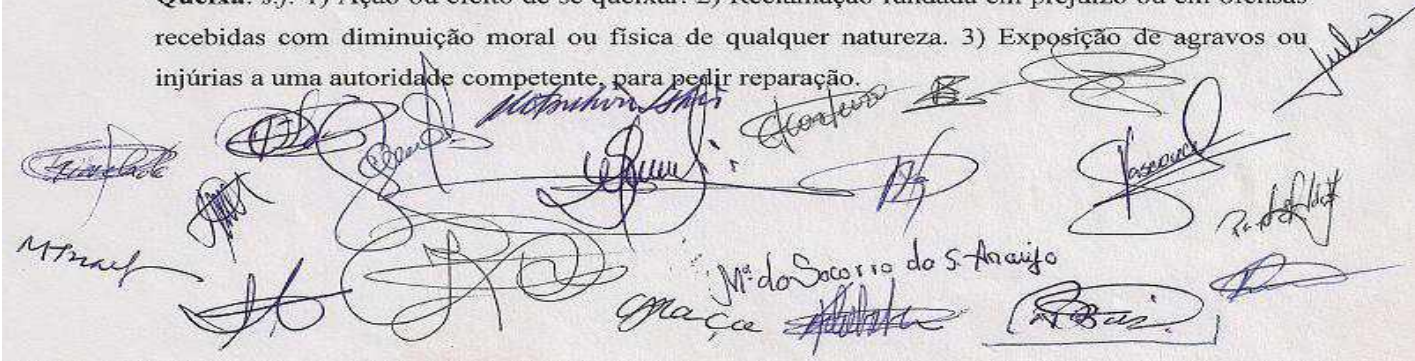
CRITÉRIO RSPO

<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, including names like 'M. do Socorro do S. Anaiço' and 'Macca'.



FUNCIÓNAMENTO DO PROCEDIMENTO (ROTEIRO PRELIMINAR)

1 – ENTRADA DA QUEIXA OU RECLAMAÇÃO

Meios de entrada:

- E-mail específico para reclamações e queixas (reclamacoesequeixas@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.

agropalma.com.br



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 (RECLAMANTE/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

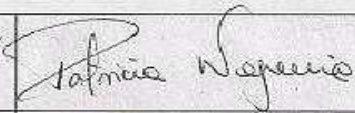
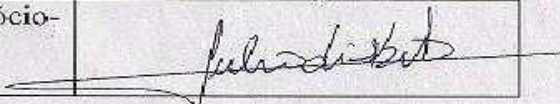
Balbina de O. Farias	Presidente da União Comunitária Vila Boa Esperança	Balbina O. Farias
Maria do Socorro Silva Araújo	Professora e representante da Vila Aui-Açu	Maria do Socorro da S. Araújo
Massao Ozaki	Produtor Integrado	Massao Ozaki
José Lins de Oliveira	Produtor Integrado	José Lins de Oliveira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



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



AGROPALMA

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

Nota explicativa:

Com as novas implementações RSPO 2018, a cada dois anos, entregamos às lideranças comunitárias, cópia do **Procedimento de Recebimento, Resposta, Negociação e Solução de Queixas e Reclamações** acompanhado do Comunicado abaixo, que traz informações complementares para atender os novos requisitos estabelecidos pelo critério 4.2.

A distribuição dos materiais e as explicações sobre a documentação são feitas pessoalmente pela nossa equipe de Comunicação Corporativa, a fim de que, na oportunidade, todas as dúvidas relacionadas ao assunto sejam sanadas junto às lideranças.

COMUNICADO

Prezado (a) Sr (a) _____

Representante da _____

Por meio deste atestamos que entregamos cópia do **Procedimento de Recebimento, Tratamento, Resposta, Negociação e Soluções de Queixas e Reclamações**. Documento este que foi elaborado e mutuamente acordado por diversos representantes das comunidades, dos trabalhadores, dos fornecedores de CFF e professores estabelecidos no entorno das fazendas da Agropalma, em fevereiro de 2011.


Aproveitamos a oportunidade, para informar que em 2018 houve a atualização da norma RSPO P&C, por isso, houve a inclusão de informações nesse procedimento, são elas:

O procedimento é aberto para todas as partes interessadas e tem o objetivo de resolver disputas de uma maneira afetiva, tempestiva e apropriada, assegurando o anonimato dos reclamantes, defensores dos direitos humanos (DDH), porta-vozes de comunidades e denunciantes, quando requerido, sem riscos de represália ou intimidação seguindo à política RSPO de respeito aos DDH. O procedimento está implementado e assegura que o sistema é entendido pelas partes interessadas, incluindo as partes analfabetas.

Para garantir a idoneidade do processo, a Agropalma mantém informadas sobre o progresso de queixas e reclamações, as partes envolvidas. As informações repassadas dizem respeito a prazos acordados e o resultado das tratativas.

É importante salientar que, em qualquer fase de um processo de reclamação ou queixa, o interessado tem o direito de recorrer, acessar ou consultar especialistas independentes em questões legais ou técnicas (ou quaisquer outras). Ainda, o reclamante tem o direito de receber apoio de qualquer representante das comunidades locais de sua própria escolha (ex. presidente da associação, líder comunitário, etc.).

Atenciosamente,

DocuSigned by:

C34DBDB580E24E5...

Cristiane Paiva

Coordenadora de Comunicação Corporativa do Grupo Agropalma

Recebido em ____/____/22

Assinatura

agropalma.com.br