

Se você tem alguma Reclamação ou Queixa que seja direcionada à Agropalma, saiba como proceder:

Entenda o que são Reclamações e Queixas:

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.

Quem pode reclamar?

Colaboradores, moradores das agrovilas da empresa e de qualquer outra comunidade ou cidade vizinha.

De que maneira a Agropalma recebe as Queixas e Reclamações?

Conheça o procedimento definido pela empresa e por representantes dos trabalhadores, comunidade vizinhas e as demais partes interessadas, em reunião realizada em agosto de 2016.

PROCEDIMENTO PASSO A PASSO

1º PASSO – Registro da Reclamação ou Queixa

Como você pode informar uma Queixa ou Reclamação para a Agropalma?

São vários os meios de entrada de Queixa e Reclamação na Agropalma:

E-mail para reclamações: reclamacoesequeixas@agropalma.com.br
Qualquer ofício ou carta entregue nas Portarias da Agropalma, aos cuidados da Comunicação Corporativa ou Alô Agropalma.
Telefone Alô Agropalma: 0800 709 0706 (ligação gratuita) ou (91) 4009-8213 ou ramal 8213
Formulário para Reclamação ou Queixas, que fica disponível nas Portarias das unidades Tailândia, Belém e Limeira, na área de Comunicação Corporativa e Sindicato Rural (Vila dos Palmares – às proximidades da unidade Tailândia).

O que deve constar na reclamação?

- Nome, endereço, telefone do Reclamante;
- Descrição detalhada do problema;
- Qual foi o prejuízo material ou moral causado pelo problema;
- Sugestão de solução (opcional).

2º PASSO – Análise da Reclamação ou Queixa pela Agropalma

A Comunicação Corporativa da Agropalma:

- Recebe a reclamação ou queixa por e-mail, ofício ou formulário;
- Envia para a área responsável pela resposta.

A área responsável pela resposta:

- Apura se o fato é real e avalia de que maneira ele está acontecendo;
- Define uma solução para corrigir o problema, levando em consideração a sugestão do Reclamante, caso ele tenha sugerido algo;
- Elabora uma resposta para o Reclamante.

3º PASSO – Resposta da Agropalma ao Reclamante

- O ideal é que a área responsável apresente a resposta sobre a solução do assunto em até 3 semanas. Há uma cobrança da Comunicação Corporativa para que a área responsável cumpra este prazo. Nos casos que requererem apuração maior, este prazo poderá ser extrapolado.
- As respostas serão fornecidas de acordo com a identificação do Reclamante. Quanto mais contatos o Reclamante fornecer, mais fácil e rápida será a resposta da empresa a ele. Por isso, é importante que o Reclamante deixe seu nome, telefone, endereço ou e-mail, caso tenha. Caso seja solicitado, ou a Comunicação entender ser necessário, o sigilo sobre a identidade do Reclamante será mantido do início ao fim do processo.

Conheça as formas de resposta da Agropalma ao Reclamante:

Tipo de identificação do Reclamante:	Resposta por:
Completa (nome, endereço, telefone, e-mail)	Telefone, carta, visita (informação fornecida pessoalmente) ou e-mail
Com nome e e-mail	E-mail
Com nome e endereço	Carta
Com o nome do departamento onde trabalha	DDS ou reunião na área
Somente a informação de que trabalha na empresa / colaborador	Boletim Interação ou cartaz resposta do Alô Agropalma nos quadros de aviso da Comunicação Corporativa
Com o nome da vila em que mora	Informativo Viver Bem ou cartazes nos mercados e/ou farmácias da vila

4º PASSO – Não aceitação da resposta por parte do Reclamante para a Agropalma

O Reclamante deverá analisar a resposta fornecida pela área da empresa e aceitá-la ou não. Caso não aceite a resposta, por alguma razão que julgue importante, o Reclamante deverá registrar sua discordância à Agropalma em até 3 semanas a partir da data da divulgação da resposta da empresa.

A não aceitação da resposta pode ser enviada para a Agropalma pelos seguintes meios:

E-mail para reclamações: reclamacoesequeixas@agropalma.com.br
Ofício ou carta em nome da Comunicação Corporativa ou pelo representante da Agropalma que deu a resposta
Telefone Alô Agropalma: 0800 709 0706 (ligação gratuita) ou (91) 4009-8213 ou ramal 8213

- Caso a resposta do Grupo Agropalma seja aceita pelo Reclamante, mas as ações de solução previstas não sejam executadas, o Reclamante poderá notificar novamente o Grupo Agropalma.
- Em até 3 semanas, caso o Reclamante não manifeste seu desacordo à resposta dada pela empresa, a Comunicação Corporativa arquivará o processo com os registros de atendimento da demanda.
- Caso perca o prazo da não aceitação da resposta, o Reclamante poderá reiniciar o procedimento, fazendo nova reclamação.

5º PASSO – Reunião para solução conjunta (Reclamante + Agropalma)

- Caso a resposta do Grupo Agropalma não seja aceita pelo Reclamante, este será convidado para participar de uma reunião com o objetivo de encontrar uma solução para o problema.
- Prazo para a realização da primeira reunião: Até 2 semanas a partir do recebimento do registro de não aceitação da resposta pelo Reclamante.
- Se o desacordo persistir, será agendada uma nova reunião com o objetivo de resolver o problema. Para a realização desta reunião, o Grupo Agropalma e o Reclamante solicitarão a participação de um agente mediador, aceito por ambas as partes.

Prazo para a realização da segunda reunião: Até 3 semanas após a primeira reunião.

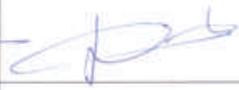
6º PASSO – Ação Judicial

Se após todo o processo o desacordo persistir, as partes poderão recorrer à justiça para solucionar o problema. Fica a critério do Reclamante a escolha do foro que achar conveniente.

7º PASSO – Encerramento da demanda

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

Limeira (SP), 11 de agosto de 2016.

Nome por extenso	Assinatura	Contatos
Gianne Mauren Júia	Gianne Mauren Júia	997365182
Éder Mauren	Éder Mauren	34456907
Alpheu Santa Rosa	Alpheu Santa Rosa	(19) 34684795
Gualdo Bizzi	Gualdo Bizzi	991499548
Antônio Dilomir	Santa Rosa	94973861
Edson Júia Mauren	Edson	992456205
Pedro Mauro M. Ant.	Mauro	983342896
Carlinhos B. Della Porta	Carlinhos	983342896
guri Mauren		34437136
Arduo Moon		34973858 991434821
Luvaldo Horged		34683566
Amarildo Mauren	Amarildo Mauren	989183589
Cláudio Lias Pires		974164389
Aproufe Siqueira		997737804
Antenor Mauren		996367696

Antônio Brandão de Souza		981 506271
Alfredinho Ferrero		99744 1284
Lizabel Piffer Hugen		992601837
Suécia Helene B. das Neves Bigotti		99631 6308
Robson Adriano de Oliveira	Super	(19) 99856-1607
Luiz Maria E Santa Rosa		19. 994790623
Jandra R.S. Santa Rosa	F. 34497100	9. 97622427
Daisy Ap. Santarosa	4103-1167	99729-9174
Maria Ap. S.R. Marson		3445 6967
Giúldia Santarosa Marson		34973855
Lereza Giorgi Marozan		3497 3857
Maria do Carmo Bigotti		996 23 9770
Maria Antônia B. Biazotti		3441 - 2774
Jerônimo Vieira		99616.6851
Ana Maria Biazotti Santa Rosa	Ana B. Rosa	3442 1912 996093092
Leudes Regina P. Santarosa		34437197 9.91484156

