

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
1	2/2	Colaborador reclama que está sendo acusado de furto de lâmpadas LED da unidade de Tailândia, se defende, dizendo que nunca fez isso e pede ajuda da empresa para esclarecer o assunto.	x					Arquivada. O número de contato disponibilizado pelo usuário, consta como indisponível.	
2	2/2	Colaborador reclama que, por falta de diretriz, os colaboradores da área de Gente & Gestão, precisam de apoio da empresa. No seu entender, os colaboradores estão sem direcionamento, sobrecarregados e expostos a erros. Ainda segundo ele, "é perceptível o clima de descontentamento e insatisfação de todos, diferente das gestões anteriores".	x					Demanda tratada e respondida via quadros de avisos.	
3	3/2	Cliente pede que a empresa entre em contato com ele para fazer cotação de óleo de palma.					x	A equipe comercial entrou em contato com o usuário.	
4	4/2	Cliente pergunta qual é a menor quantidade de óleo de palma, palmiste que a Agropalma vende, e se a empresa vende para a pessoa física ou só pessoa jurídica.				x		Arquivada. A usuária não deixou contato para retorno.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
5	5/2	Em duas ligações seguidas ao Alô Agropalma, mas que gerou apenas uma demanda, colaborador diz que contrato de trabalho terminou, mas reclama que antes disso, quando trabalha na empresa, no CQI, foi humilhado e o pressionaram a fazer a maioria dos serviços, por ser “um simples auxiliar”, por parte de alguns analistas.	x					Demanda tratada e respondida via quadros de avisos da empresa.	
6	8/2	Cliente fez contato com a empresa para ser colocar como candidato a representante comercial naquele estado.					x	A equipe comercial entrou em contato com o usuário.	
7	9/2	Consumidora diz que usa a gordura de palma para fazer sabonetes naturais, e no mercado só tem encontrado a gordura de palma 370B e a 420B. Ela pergunta se tem alguma diferença entre elas.					x	A área de vendas da MasterSense entrou em contato com ela no dia 11/02 explicando a diferença entre duas gorduras, mas por ela não possuir CNPJ, infelizmente não conseguiram seguir com a venda.	
8	9/2	Cliente diz que tem interesse em postas de dendê e não consegue fazer contato com ninguém na Agropalma.					x	Dia 10/02, entre 10h44 e 10h49 foram realizadas várias tentativas frustradas de contato via telefone e WhatsApp. A mensagem recebida é de que o número não existe.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
9	9/2	Colaboradora da Agropalma Tailândia reclama que o chefe está tendo relacionamento e favorecendo uma fiscal novata.	x					Resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
10	10/2	Cliente diz que precisa de informações a respeito de óleo de palma para nutrição animal.				x		Arquivada. Foram feitas tentativas de contato nos dias 15, 16 e 17/2, sem sucesso, pois telefone não atende.	
11	10/2	Cliente gostaria de saber como que ele faz para adquirir os produtos da Agropalma, na sua cidade.				x		Contato realizado em 19/02, às 10 horas. Trata-se Pessoa Física.	
12	13/2	Colaborador reclama que pessoas da gerência (não informada qual) filmaram os demais colaboradores escondidos, sem dar explicação sobre o motivo da filmagem. Ele lembra que sua imagem não foi autorizada.	x					Por não dar maiores detalhes da ocorrência, como o local da filmagem, a demanda foi arquivada, pois não permite apuração.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
13	13/2	Colaboradora reclama que colaboradores da gerência (não cita qual), estariam filmando os demais colaboradores sem autorização de uso de imagem.	x					Não há detalhes nas informações que permitam a apuração, por isso a demanda foi arquivada. Demanda correlacionada à Demanda 21-21	
14	15/2	Ex-colaborador pede que a Agropalma libere a sua RAIS para ele poder receber o PIS. Diz que já trabalhou na empresa	x					Tratativa feita diretamente com o ex-colaborador, que ficou de comparecer à empresa para resolver a situação.	
15	15/2	O colaborador pede para falar com alguém do RH, pois não estaria conseguindo emitir uma carteira digital.					x	Orientação dada por telefone ao colaborador, que preferiu comparecer à empresa para resolver a situação.	
16	26/2	Colaboradora denuncia assédio moral que vem sofrendo constantemente pelo supervisor. Diz que se sente perseguida diariamente no seu local de trabalho, situação essa de conhecimento do seu coordenador.	x					A área de G&G fez o acolhimento e acompanhamento da referida colaboradora.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
17	11/3	Usuário diz estar precisando fazer cadastro de fornecedor na Agropalma, sobre serviços.					x	A área de Compras entrou em contato com o usuário.	
18	15/3	Franquiada da SOS Alergia diz estar tentando entrar em contato com um distribuidor da Agropalma, na região de Pernambuco, pelo telefone e e-mail disponibilizados no site da Agropalma, mas não obtém retorno.					x	A área Comercial entrou em contato e orientou o proprietário da franquia.	
19	18/3	Colaborador morador da vila Crai reclama que está sem internet devido a Agropalma está bloqueando acesso da equipe de manutenção da prestadora de serviço, Online Telecom, na vila.	x					Resposta publicada via quadros de avisos da empresa.	
20	20/3	Colaborador da UAG reclama que, após o período de 1 ano de afastamento devido acidente, está há 4 meses sem receber salário, devido a descontos realizados em folha de pagamento, pelo RH, dos valores de plano de saúde e odontológico, retroativos ao período em que esteve afastado.	x					A empresa trotou assunto diretamente com o colaborador.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
21	20/3	Usuário questiona se temos borra de palmiste.				x		A área comercial entrou em contato com o usuário.	
22	9/4	Usuário questiona se foi convocado para trabalhar na Agropalma				x		Contato feito diretamente pela área de G&G.	
23	13/4	Colaborador da área industrial fala que sala de descanso foi diminuída e que as cadeiras de descanso estão umas próximas às outras, um risco para este momento de pandemia.	x					Demanda respondida via DDSMA com a equipe.	
24	16/4	Ex-colaboradora do G&G fala que gerente da área não tem qualificação e pratica assédio moral contra funcionários.	x					demanda arquivada devido ex-colaboradora não ter se identificado e se tratar de assunto delicado.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

■ demanda concluída com sucesso

■ demanda pendente

■ demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
25	17/4	Colaborador da área industrial reclama que um assistente, um supervisor e um Técnico de Segurança humilham os colaboradores.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	
26	17/4	Colaborador reclama namorada estaria privilegiando namorado que atuam na mesma área.	x					Demanda apurada e tratada conforme Manual de Conduta da empresa, porém arquivada devido colaborador não ter se identificado e se tratar de assunto delicado.	
27	26/4	Colaboradora moradora no Moju, denuncia que colaboradores e prestadores de serviços que não possuem contrato de ônibus com a Agropalma estão sendo transportados nos transportes da Transkalleydy.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	
28	27/4	Colaborador reclama de que garrafa de suco com torneira danificada tem contribuído para aglomeração.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
29	27/4	Colaborador reclama da interrupção do serviço de internet no refeitório.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	
30	15/8	Colaboradora do CQI denuncia assédio sexual sofrido por motorista de ônibus.	x					Resposta dada diretamente ao e-mail da colaboradora.	
31	29/8	Técnica de Enfermagem faz reclamação contra má conduta de colega de trabalho.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	
32	29/8	Técnica de Enfermagem faz reclamação contra colega de trabalho.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
33	9/9	Pedido de Patrocínio Expotai.					x	Patrocínio atendido.	
34	7/10	Colaboradoras do CQ solicitam reabertura da Academia Agropalma.	x					Resposta via e-mail.	
35	20/10	Colaborador faz reclamação de supervisor industrial. O mesmo estaria usando palavras de baixo calão junto a equipe de operadores.	x					Foi realizado DDSMA junto aos supervisores, para abordar a temática da reclamação.	
36	15/10	Moradora da vila dos Palmares, residente ao lado do campo de futebol pertencente à Agropalma, diz ter sofrido prejuízo de 300 reais, ocasionado por colaboradores da empresa. Ela já tentou entrar em contato com as pessoas que ocasionaram o prejuízo em seu carro, e até agora não obteve êxito.	x					Resposta dada via Whatsapp.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
37	26/10	Colaboradora entra em contato para falar sobre providências com relação aos animais, mais especificamente os gatos de existem na unidade de Tailândia.	x					Demanda respondida via quadros de avisos da empresa.	
38	27/10	Cliente diz que está decepcionada com o atendimento da Agropalma. Ela diz estar tentando comprar gordura e não consegue.	x					A área comercial entrou em contato com a cliente para entender o descontentamento.	
39	30/10	Colaborador reclama que está há quase 4 meses sem receber o VR e o benefício estaria sendo descontado. Ele diz já ter solicitado o benefício há várias pessoas, mas até agora nada.	x					A área de Benefícios entrou em contato e resolveu demanda junto ao colaborador	
40	04/11	Colaborador diz que está tendo dificuldade para solicitar benefício de plano odontológico pra o filho, pelo fato da unidade de Limeira não ter um funcionário da área de G&G.	x					A área de Benefícios entrou em contato e resolveu demanda junto ao colaborador.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
41	18/11	Colaborador diz que colaboradores da área Agrícola foram flagrados mantendo relação sexual nas parcelas da empresa.	x					Resposta publicada via quadros de avisos da empresa.	
42	25/11	Colaboradora da unidade de Limeira reclama sobre a ausência de um analista de RH no local e pede que a empresa disponibilize um.	x					Resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
43	7/12	Colaboradora da área industrial reclama que supervisores industriais praticam assédio contra ela.	x					Demanda apurada e tratada conforme Manual de conduta. Resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
44	10/12	Colaborador lamenta que colaboradores afastados por acidentes de trabalho não recebam o kit natalino.	x					Resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

Q - Questionamento

E - Elogio

O - Outros

S - Sugestão

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso

FOLLOW UP DOS REGISTROS DE PARTES INTERESSADAS Alô Agropalma 2021

Comunicação com Partes Interessadas									Status
Nº	Data	Descrição do Assunto	RQ	E	S	Q	O	Comentário / Ações Tomadas	
45	10/12	Colaborador é denunciado por assédio.	x					Demanda apurada e tratada conforme Manual de conduta. Resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
46	14/12	Usuária diz que quer fazer denúncia de coordenadora e pede que liguem para ela.	x					Demanda apurada, tratada e resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
47	22/12	Colaborador terceirizado reclama que embutidos servidos pela manhã, no refeitório dos terceirizados, são servidos estragados.	x					Demanda tratada e resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	
48	28/12	Colaboradora faz reclamação de guardas terceirizados. Segundo relato, o primeiro guarda trata mal as pessoas quando solicita as carteirinhas da vacina contra a Covid-19 e o segundo estaria praticando assédio contra as mulheres que frequentam o local.	x					Demanda tratada e resposta publicada nos quadros de avisos da empresa.	

Legenda de siglas:

RQ - Reclamação/Queixa

E - Elogio

S - Sugestão

Q - Questionamento

O - Outros

Legenda de cores:

demanda concluída com sucesso

demanda pendente

demanda em atraso