

 Indústrias Mangotex Ltda.	Assunto:		Código: 0830-01
	MECÂNISMO DE QUEIXAS		Emissão: 18/04/23
	Revisão: 01	Data da última revisão: 30/11/2024	Nº páginas: 1/3

1. OBJETIVO

O objetivo desta Política é criar e implementar um método transparente, respeitoso e justo para receber e responder a eventuais reclamações, queixas ou problemas decorrentes das atividades da Indústrias Mangotex LTDA no território nacional brasileiro. Esta política abrange qualquer insatisfação que possa advir de serviços, atividades, resultados, ações ou omissões, da Indústrias Mangotex LTDA – como uma organização –, ou de seus funcionários, voluntários, consultores, terceiros, parceiros, dirigentes e conselheiros representando ou agindo em nome da organização. Isso inclui:

Questões internas - Incluindo, entre outros, fraude, corrupção, discriminação, violação de dados, conduta no local de trabalho e preocupações com saúde e segurança;

Questões da comunidade - Incluindo, entre outras questões, queixas em torno de projetos da Indústrias Mangotex e relacionadas às nossas Políticas Sociais e Socioambientais;

Questões de direitos humanos - Quaisquer alegações graves de abusos cometidos por funcionários ou parceiros da Indústrias Mangotex.

2. QUEM PODE FAZER UMA RECLAMAÇÃO?

Qualquer um pode trazer uma queixa a Indústrias Mangotex, como por exemplo:

1. Pessoa ou comunidade, que possam ter sido afetados negativamente pelas atividades de conservação apoiadas pela Indústrias Mangotex;
2. Parceiros, doadores, voluntários, consultores e fornecedores de serviços, que tenham identificado suspeitas de fraude, corrupção ou qualquer outra violação a leis, regras e questões éticas;
3. Funcionários/as da Indústrias Mangotex, em relação a assédio, bullying, maus-tratos ou qualquer desrespeito ocorrido no ambiente de trabalho, ou em campo;
4. Qualquer pessoa que identifique violações de direitos humanos praticadas por funcionário/a ou parceiros da Indústrias Mangotex.

Ou seja, qualquer pessoa, comunidade ou grupo (duas ou mais pessoas) que acredite ser, ou que possa vir a ser negativamente afetado por uma atividade da Indústrias Mangotex – incluindo a elaboração ou implementação de uma atividade, campanha ou projeto –, ou que considere que a Indústrias Mangotex – por meio de seus funcionários/as ou parceiros – está agindo em desacordo com suas próprias Políticas é considerado uma “Parte afetada”. Qualquer Parte Afetada pode registrar uma reclamação.

O Processo de Resolução de Queixas da Indústrias Mangotex é orientado para o diálogo direto e o engajamento entre todas as partes envolvidas. Reclamações anônimas serão consideradas, observados os limites da lei brasileira. A Parte Afetada pode solicitar a confidencialidade, porém existe o risco de a confidencialidade limitar os esforços para resolver a queixa, por isso os reclamantes serão informados quando a confidencialidade estiver impedindo o processo de resolução submetido.

3. REGISTRO DE UMA QUEIXA

O Processo de Resolução de Queixas é supervisionado pelo Departamento Jurídico da empresa, que manterá o Presidente da empresa e o Gerente de Recursos Humanos informados. As reclamações devem ser encaminhadas para o e-mail de denúncias, onde somente o Presidente da empresa e o Gerente de Recursos Humanos possuem acesso.

Canais de denúncias:

1. E-mail: reclamacao@mangotex.com.br
2. Por correspondência: Avenida Sete Quedas, nº1880 – Bairro Matadouro – Itu – 13313-006 – SP
3. Telefone: (11) 2118-0000 – ramal 2139

NOTA1: Toda denuncia feita, seja por e-mail, correspondência ou telefone é aberto um e-mail pela pessoa que recebeu a denúncia, descrevendo a situação para o Presidente da empresa e o documento fica arquivado de forma online por 5 anos, e uma cópia física fica no armário de arquivo com chave no RH.

 Indústrias Mangotex Ltda.	Assunto:		Código: 0830-01
	MECÂNISMO DE QUEIXAS		Emissão: 18/04/23
	Revisão: 01	Data da última revisão: 30/11/2024	Nº páginas: 2/3

A queixa deverá incluir as seguintes informações:

1. Quem é o reclamante: Membro da Equipe, Público em geral ou se prefere não ser identificado;
2. Tipo de questão levantada;
3. Onde ocorreu a situação alvo da reclamação;
4. Quaisquer outras informações ou documentos relevantes (por exemplo: data do fato, foto, vídeo, e-mail, carta, ata de reunião, etc.);
5. Se requer confidencialidade (declarando as razões).

4. PROCESSO DE ANÁLISE DA QUEIXA

A Indústrias Mangotex confirmará o recebimento em até 24 horas da apresentação da queixa (receberá um e-mail de confirmação do recebimento da queixa) e no prazo de 10 dias corridos fornecerá uma atualização à Parte Afetada.

O Departamento Jurídico é o responsável pelo atendimento à queixa e manterá contato com a Parte Afetada, assegurando sua investigação e resolução. A Indústrias Mangotex contará com apoio técnico, sempre que necessário, para a investigação e para o diálogo com a Parte Afetada ou outras partes interessadas. Quando cabível, a área técnica responsável pela atividade, iniciativa, campanha ou projeto objeto da queixa será notificada a apresentar uma resposta.

As queixas relacionadas à equipe e questões internas da Indústrias Mangotex, incluindo, entre outros: fraude, corrupção, discriminação, violação de dados, conduta no local de trabalho e preocupações com saúde e segurança, serão analisadas pela Comissão de Ética. O Círculo Executivo da Indústrias Mangotex será responsável pela tomada de decisões em relação às medidas necessárias para resolução da queixa, ou eventuais punições.

A Indústrias Mangotex dará suporte para esclarecer, avaliar e resolver questões levantadas, conforme necessário, incluindo, a participação de especialistas externos. Além disso, irá monitorar o andamento da resolução da queixa e o cumprimento de quaisquer acordos dela decorrentes.

6. PRINCÍPIOS

A Indústrias Mangotex se norteará pelos seguintes princípios no Processo de Resolução de Queixas:

1. As ações da Indústrias Mangotex não devem causar danos às pessoas e comunidades e objetivam deixar impactos socioambientais positivos para as regiões em que atuamos;
2. A Indústrias Mangotex tem tolerância zero com fraudes, corrupção, desrespeito no ambiente de trabalho e potenciais violações aos direitos de terceiro, em especial os direitos humanos;
3. Qualquer funcionário, voluntário, consultor, terceiro, parceiro, dirigente ou conselheiro da Indústrias Mangotex deverá ter conhecimento desta política e saber que está submetido a ela;
4. Qualquer potencial conflito de interesse que poderá atrapalhar a investigação sobre a queixa recebida ou comprometer o processo de resolução deverá ser previamente informado;
5. As queixas deverão ser resolvidas com imparcialidade, justiça e respeito a todas as partes envolvidas;
6. A resolução de uma queixa deverá ocorrer de modo tempestivo, com a maior brevidade possível;
7. Guardada a confidencialidade quando necessário, será dada transparência ao Processo de Resolução de Queixas e aos acordos de ajustamento dele decorrentes;
8. O respeito à legislação brasileira e aos direitos humanos;
9. As eventuais falhas ou procedimentos identificados junto aos fatos apurados no Processo de Resolução de Queixas serão utilizadas para a contínua melhoria das políticas, procedimentos e práticas da Indústrias Mangotex.

7. PRINCÍPIO DA NÃO RETALIAÇÃO

A Indústrias Mangotex desaprova e não tolera qualquer forma de retaliação contra aqueles que vierem a relatar preocupações de boa-fé em relação à nossas atividades, ações ou omissões.

 Indústrias Mangotex Ltda.	Assunto:		MECÂNISMO DE QUEIXAS		Código: 0830-01
					Emissão: 18/04/23
	Revisão: 01	Data da última revisão: 30/11/2024		Nº páginas: 3/3	

8. REGISTROS DA QUALIDADE

Nome do Registro	Depto. Resp	Identificar	Armazenamento	Proteger	Recuperar	Tempo de Retenção/ Descarte
E-mail: Queixas (email, correspondência, telefone)	RH	---	RH	Computador	Data do recebimento	12 últimos meses

9. REFERÊNCIA/DOCUMENTOS APLICÁVEIS:

- Não há

10. ALTERAÇÕES:

Rev.	Data	HISTÓRICO	Elaborador / Análise	Aprovação
01	30/11/24	Alteração na codificação do procedimento, anexos e formulários, conforme SM 084/24	Pedro M.	Roberto C.
00	18/04/23	Emissão inicial	Franciele P.	Marcos B.