

Política Ouvidoria Nardini - Versão 3

1. Objetivo

A presente política tem como objetivo divulgar e orientar os colaboradores sobre as diretrizes adotadas para a implantação, manutenção e desenvolvimento da Ouvidoria Nardini.

A empresa se preocupa em estabelecer relações transparentes e por isso elaborou uma série de tópicos esclarecedores a respeito da ferramenta de comunicação, implantada para ser aliada em decisões e no cumprimento da cultura organizacional da empresa, descritas no Código de Ética.

2. Ouvidoria Nardini

A Ouvidoria Nardini é uma ferramenta que tem como finalidade receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas relativas a consultas, denúncias, sugestões, reclamações, elogios e críticas de nossos “stakeholders” (comunidade, colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores).

3. Canais de comunicação

A Ouvidoria Nardini coloca à disposição 3 canais de comunicação que funcionam 24h. São eles:

- Atendimento de voz 0800 (de segunda à sexta-feira, das 8h às 20h.; após este horário e aos finais de semana e feriados, o atendimento se dá via Caixa Postal);
- Recepção de e-mail;
- Hotsite dedicado em ambiente seguro.

4. Recebimento de Chamadas

Sempre que um relato é recebido pela empresa, gera-se um protocolo com informações detalhadas sobre o atendimento. Esse protocolo será encaminhado ao responsável indicado pela Nardini, que com presteza cuidará da tratativa do protocolo junto ao Comitê de Ética da empresa. Após análise, o Comitê de Ética analisará e orientará a ação a ser tomada.

5. Confidencialidade

Todas as notificações são encaminhadas ao Comitê de Ética da empresa, que processará toda informação recebida de forma sigilosa, em tempo razoável, com observação de ampla defesa e contraditório, assegurando à vítima/denunciante isenção e proteção de retaliações pela informação que venha a relatar.

6. Sobre o Comitê de Ética

O Comitê tem como objetivo analisar, avaliar e dar tratamento as denúncias, críticas, sugestões e preocupações relatadas na Ouvidoria Nardini. É formado por representantes dos seguintes setores da empresa: Agrícola, Indústria e Administrativo. Os escolhidos estão prontamente disponíveis para eventuais reuniões de emergência, e são indicados pela Administração, respeitada uma rotatividade anual.

7. Retorno

A tratativa dada ao caso pela Nardini poderá ser consultada diretamente nos canais da Ouvidoria. Caso o relator/denunciante forneça um contato, receberá um retorno, sem prejuízo da possibilidade de ligar e apresentar o protocolo do atendimento.

O relator/denunciante pode ligar a qualquer momento para complementar as informações.

8. Compromisso

Esta política é disponibilizada pela Nardini e se aplica a todos os colaboradores, parceiros, clientes e comunidade, por meio dos meios de comunicação à disposição.

9. Divulgação

Esta política está disponível para qualquer interessado na sede e website da empresa.

10. Vigência

Esta política passará a vigorar a partir da presente data.

Vista Alegre do Alto, 25 de junho de 2019.