

PROCEDIMENTO PARA RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para o recebimento, registro, análise, tratamento e encerramento de reclamações e denúncias apresentadas às Bonfanti S/A, assegurando tratamento adequado, confidencialidade, imparcialidade e, quando aplicável, anonimato.

2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se às manifestações recebidas de partes interessadas internas e externas, incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviços, colaboradores, representantes, visitantes e comunidade.

3. DEFINIÇÕES

Reclamação: manifestação de insatisfação relacionada a produtos, serviços, atendimento, processos ou outras situações relacionadas à Bonfanti.

Denúncia: comunicação de suspeita ou ocorrência de comportamento inadequado, violação de leis, normas internas, Código de Conduta, princípios éticos ou outras irregularidades.

Denúncia anônima: manifestação na qual o denunciante não fornece sua identificação.

Parte interessada: pessoa ou organização que possa afetar, ser afetada ou considerar-se afetada pelas atividades da Bonfanti.

4. CANAIS DE RECEBIMENTO

As manifestações poderão ser recebidas por meio dos canais oficialmente disponibilizados pela Bonfanti, incluindo:

- **Canal de Denúncias disponível no site:** destinado principalmente a denúncias relacionadas a ética, integridade, conduta e possíveis irregularidades;

As denúncias poderão ser realizadas de forma identificada ou anônima, conforme as opções disponibilizadas pelo Canal de Denúncias.

5. CLASSIFICAÇÃO E DIRECIONAMENTO

Após o recebimento, a manifestação deverá ser classificada de acordo com sua natureza e encaminhada à área responsável pelo tratamento.

Tipo de manifestação	Área responsável
Reclamação de produto	Qualidade / Comercial
Reclamação de atendimento	Comercial / Área responsável
Reclamação de fornecedor	Suprimentos
Fraude ou irregularidade	Compliance / Controladoria
Corrupção ou suborno	Compliance / Diretoria
Assédio ou discriminação	RH / Compliance
Violação do Código de Conduta	Compliance / Diretoria
Violação relacionada à proteção de dados pessoais	DPO / Compliance
Questões ambientais	Compliance / Diretoria

Quando houver conflito de interesse ou envolvimento da área normalmente responsável pelo tratamento, a manifestação deverá ser direcionada a um responsável independente e adequado à natureza do caso.

6. PROCEDIMENTO

O tratamento das manifestações deverá seguir, de forma geral, as seguintes etapas:

6.1 Recebimento: a manifestação é recebida pelo canal de denúncia da Bonfanti.

6.2 Registro: a manifestação é registrada, preservando-se as informações necessárias para sua análise e rastreabilidade.

6.3 Classificação: é avaliada a natureza da manifestação e definida a área ou responsável pelo tratamento.

6.4 Análise: são realizadas as verificações necessárias para compreender os fatos relatados, podendo ser solicitadas informações e evidências adicionais quando aplicável.

6.5 Tratamento: são definidas e implementadas as ações necessárias para solucionar a reclamação ou tratar a denúncia.

6.6 Encerramento: após a conclusão da análise e das ações aplicáveis, a manifestação é encerrada e o resultado é registrado.

Quando houver identificação do manifestante e for possível realizar o retorno, a Bonfanti poderá comunicar a conclusão ou o encaminhamento da manifestação, respeitando a confidencialidade das informações envolvidas.

7. CONFIDENCIALIDADE E NÃO RETALIAÇÃO

As informações relacionadas às reclamações e denúncias serão tratadas de forma confidencial e compartilhadas somente com as pessoas que necessitem delas para realizar a análise e o tratamento da manifestação.

A Bonfanti não tolera retaliações contra pessoas que, de boa-fé, apresentem reclamações ou denúncias ou contribuam com processos de apuração.

8. REGISTROS

Os registros das manifestações e das respectivas análises e tratativas deverão ser mantidos de forma adequada, garantindo a rastreabilidade, confidencialidade e proteção das informações, conforme os procedimentos internos aplicáveis e a legislação vigente.

9. RESPONSABILIDADES

A área ou responsável designado para cada manifestação deverá assegurar seu adequado tratamento, desde o recebimento até o encerramento.

As áreas envolvidas deverão fornecer as informações e realizar as ações necessárias para a análise e solução das manifestações sob sua responsabilidade.

Casos de maior gravidade, envolvendo ética, integridade, fraude, corrupção, assédio, violação do Código de Conduta ou outros riscos relevantes poderão ser submetidos à Diretoria para avaliação e decisão.