

# Mecanismos de Reclamação



Conforme apresentado, o mecanismo de comunicação/reclamações vigente atualmente encontra-se em fase de melhorias, que estão previstas para serem colocadas em práticas em junho/2022, e assegurará que todas as partes interessadas da Delta (colaboradores, prestadores de serviço e contratados) tenham acesso a estes mecanismos. Item 8.

Este canal será disponibilizado no website corporativo e irá garantir a facilidade, confidencialidade do requerente, registro e a interação do atendimento e andamento das reclamações registradas.

Será possível classificar as reclamações por tipo de reclamação, tema, tipo de ação, gravidade e urgência. O controle e o fluxo de atendimento serão gerenciados através de uma área disponibilizada nesta plataforma. O canal onde é recebido a denúncia também será considerado no sistema para que seja identificado e gerado indicadores sobre o volume de reclamações recebidas.

O atual mecanismo de comunicação opera através de um telefone 0800, um endereço de e-mail e caixas com pontos físicos. Há caixas para depósito de sugestões, queixas, reclamações e denúncias em locais estratégicos, tais como em áreas de vivência fixas e volantes, em frentes de trabalho e no parque industrial. Nelas, pode-se encontrar fichas para preenchimento de sugestões, queixas, reclamações e denúncias



**naescuta**

**QUEREMOS OUVIR VOCÊ!**

Sigiloso e Anônimo

O Programa Na Escuta é o espaço de comunicação sobre feedback, reclamações e denúncias de violação e desvios das políticas, procedimentos e código de ética da Delta Sucroenergia ou legislações vigentes.

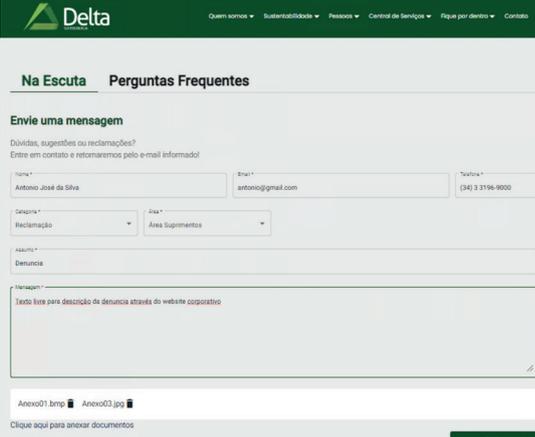
O programa é composto por 4 canais:

- Atendimento telefônico: **0800-9433582** – Das 7:00 às 16:48
- E-mail: **naescuta@deltasucoenergia.com.br**
- Formulário de contato no site da empresa: **www.deltasucoenergia.com.br/#/contato/na-escuta**
- Caixas Na Escuta: **Caixas azuis** dispostas no parque industrial, automotiva e centro de convivência agrícola

As opiniões recebidas nos canais são analisadas pelo Comitê de Ética da Delta de forma segura e, se desejar, anônima.

Todos os stakeholders da Delta Sucroenergia, na figura dos seus colaboradores, fornecedores, clientes, consumidores e sociedade, podem utilizar o Na Escuta.

**f** DeltaSucroenergiaSA  
**@**Delta\_Sucro  
**t** 0800 9433 582  
deltasucoenergia.com.br



**Delta** Quem somos | Sustentabilidade | Pessoas | Central de Serviços | Fique por dentro | Contato

**Na Escuta Perguntas Frequentes**

**Envie uma mensagem**

Dúvidas, sugestões ou reclamações?  
Entre em contato e retornaremos pelo e-mail informado!

Nome\*  
Antonio José da Silva Email\* antonio@gmail.com Telefone\* (34) 3 3196 9000

Assunto\*  
Reclamação Área Suprimentos

Assunto\*  
Denúncia

Mensagem\*  
Texto livre para descrição de denúncia através do website corporativo

Anexo01.bmp Anexo02.jpg  
Clique aqui para anexar documentos

Enviar



**Delta** Quem somos | Sustentabilidade | Pessoas | Central de Serviços

**Contato**

Nome\*  
E-Mail\*  
Assunto\*  
[Informe o Assunto]  
Mensagem\*  
Enviar Mensagem