

POLÍTICA DA OUVIDORIA INTERNA

Vigente a partir de agosto de 2026

1. Objetivo

Esta política estabelece as diretrizes da Ouvidoria Interna da Pão & Tradição, um canal confidencial e anônimo para que colaboradores possam enviar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. O canal integra as ações da empresa de escuta, melhoria contínua e, no caso das denúncias, de identificação e gestão de riscos psicossociais, conforme a Norma Regulamentadora NR-1.

2. Abrangência

Esta política se aplica a todos os colaboradores da Pão & Tradição, independentemente do cargo, setor ou tempo de casa. As manifestações podem envolver colegas, lideranças, fornecedores, processos internos ou qualquer situação relacionada ao ambiente de trabalho.

3. O que pode ser enviado

1. **Sugestão:** ideias de melhoria de processos, comunicação, ambiente de trabalho e convivência.
2. **Elogio:** reconhecimento a atitudes, colegas, equipes ou experiências positivas dentro da empresa.
3. **Solicitação:** pedido de orientação, apoio ou retorno sobre temas internos.
4. **Reclamação:** relato de situações que impactem a rotina, os processos ou o ambiente de trabalho.
5. **Denúncia:** comunicação de condutas inadequadas, irregularidades ou situações que precisem de apuração, subdividida em assédio moral, assédio sexual, discriminação, segurança do trabalho e outros.

4. Como funciona

A manifestação é feita por meio de um formulário eletrônico, sem exigência de nome, e-mail ou qualquer dado que possa identificar quem a enviou. Ao final do envio, o sistema gera automaticamente um código de protocolo, que deve ser guardado pela pessoa. Esse código é a única forma de consultar o andamento e a resposta, e não é vinculado a nenhuma informação pessoal.

5. Confidencialidade e anonimato

As manifestações recebidas têm acesso restrito à equipe responsável pelo tratamento do canal. O sistema não registra IP, e-mail, nome ou qualquer metadado que permita identificar o autor. A empresa não tem meios de rastrear a autoria de uma manifestação enviada por este canal.

6. Vedação a retaliação

É expressamente proibida qualquer forma de retaliação, ameaça ou tratamento desfavorável contra colaboradores em razão de manifestações feitas de boa-fé por este canal, ainda que a apuração de uma denúncia conclua pela improcedência dos fatos relatados. Denúncias feitas de má-fé, comprovadamente falsas ou com intuito de prejudicar terceiros estão sujeitas às medidas cabíveis.

7. Fluxo de tratamento

Toda manifestação recebida passa pelas seguintes etapas: recebida (registrada no sistema), em análise (avaliação pela equipe responsável) e concluída (encerramento, com registro de resposta, quando aplicável). No caso de denúncias, a empresa busca concluir a apuração dentro de um prazo razoável, podendo esse prazo variar conforme a complexidade do caso.

8. Divulgação

Esta política e o acesso à Ouvidoria Interna são divulgados a todos os colaboradores no momento da integração e permanecem disponíveis para consulta a qualquer momento.

9. Vigência

Esta política entra em vigor na data de sua publicação e será revisada periodicamente, sempre que necessário, para se manter alinhada às boas práticas e à legislação vigente.