

ABISSAL CAPITALISMO SAUDÁVEL
SISTEMA DE GESTÃO DE IMPACTO SOCIOAMBIENTAL (SGI-ABISSAL)

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: DOC-SGI-ABISSAL-PGS-03

DOCUMENTO: REGULAMENTO DO CANAL DE OUVIDORIA POR GRUPOS DE STAKEHOLDERS

VERSÃO: 1.0

DATA DE EMISSÃO: 01/10/2025

REQUISITO V 2.1 B LAB: PURPOSE AND STAKEHOLDER GOVERNANCE (PSG 3.1)

1. OBJETIVO E ESCOPO

1.1. O presente documento estabelece o Regulamento Institucional do Canal de Ouvidoria e Reclamações Públicas da ABISSAL CAPITALISMO SAUDÁVEL - www.abissal.co - garantindo a existência de um mecanismo seguro, transparente, imparcial e acessível para a manifestação de queixas por todas as partes interessadas.

1.2. O escopo desta norma abrange o recebimento de manifestações decorrentes de relações trabalhistas, contratuais, operacionais, éticas e socioambientais em todas as atividades desenvolvidas pela consultoria.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- Requisitos de Desempenho do Sistema B / B Lab (Versão 2.1 — PSG 3.1 e PSG 3.2).
- Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos (UNGP — Critérios de Efetividade para Mecanismos de Queixas).
- ABNT NBR ISO 26000: Diretrizes sobre Responsabilidade Social (Seção 7.6).
- Lei nº 14.457/2022 e Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

3. ESTRUTURAÇÃO E ATENDIMENTO DISCRIMINADO POR GRUPOS DE STAKEHOLDERS
Para assegurar acessibilidade efetiva e linguagem adequada a cada público, o Canal de Ouvidoria disponibiliza fluxos alinhados às especificidades dos seguintes grupos:

3.1. Stakeholder Grupo 1: Equipe Interna e Consultores Associados

- Canais de Acesso: Formulário interno de escuta (opção anônima), e-mail direto da ouvidoria (ouvidoria@abissal.co) e reuniões individuais com a liderança de Gestão de Pessoas.
- Tipologia de Queixas: Clima organizacional, carga horária, assédio, remuneração, condições de trabalho remoto/presencial e divergências de conduta ética.
- Salvaguardas Específicas: Garantia formal de inviolabilidade da relação de trabalho, ausência de retaliação e afastamento imediato de gestores envolvidos no relato.

3.2. Stakeholder Grupo 2: Clientes Organizacionais e Contratantes

- Canais de Acesso: Formulário público no site (<https://www.abissal.co/ouvidoria>) e canal direto com a Diretoria de Governança.

- Tipologia de Queixas: Desconformidade técnica de escopo, violação de confidencialidade, atrasos de entregáveis e desvio de conduta dos consultores.
- Salvaguardas Específicas: Registro protocolado, avaliação imparcial por liderança não vinculada ao projeto e sigilo de informações comerciais.

3.3. Stakeholder Grupo 3: Cadeia de Fornecedores e Prestadores de Serviços

- Canais de Acesso: Endereço eletrônico público e campo dedicado no Portal/Formulário de Fornecedores.
- Tipologia de Queixas: Atrasos injustificados de pagamento, descumprimento de cláusulas contratuais, exigências operacionais abusivas e discriminação nas aquisições.
- Salvaguardas Específicas: Proteção contra cancelamento unilateral de contratos motivado por manifestação de boa-fé.

3.4. Stakeholder Grupo 4: Comunidade, Ecosistema e Sociedade Civil

- Canais de Acesso: Formulário público web acessível na página principal (<https://www.abissal.co>).
- Tipologia de Queixas: Impactos socioambientais indiretos decorrentes de projetos de consultoria, alegações de greenwashing ou controvérsias públicas.
- Salvaguardas Específicas: Atendimento em linguagem clara, isenta de jargões técnicos ou jurídicos, e resposta formal obrigatória.

4. DIRETRIZES DE SEGURANÇA, CONFIDENCIALIDADE E NÃO RETALIAÇÃO

4.1. Garantia de Anonimato: O manifestante pode optar por não se identificar no formulário ou e-mail de envio. Os metadados de acesso são protegidos para evitar identificação involuntária.

4.2. Política de Não Retaliação: Fica terminantemente vedada a adoção de qualquer medida punitiva, discriminatória, rescisão contratual ou demissão contra qualquer manifestante de boa-fé. Infringir esta cláusula constitui falta grave passível de desligamento do responsável.

4.3. Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse: Caso a reclamação envolva diretamente um membro da Diretoria Executiva ou da equipe de apuração, este será compulsoriamente suspenso da comissão de análise, sendo a apuração conduzida por membro isento ou parecerista externo contratado.

5. CONTROLE DE APROVAÇÃO E REVISÃO

Elaborado por: Marcelo Salvador

Aprovado por: Diretoria Executiva (Abissal Capitalismo Saudável)

Data de Emissão: 01/11/2025 | Data de Revisão Programada: 01/11/2026

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL: Camila Storti (CEO da Abissal)

