

OUVIDORIA

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de reclamações, apelações, denúncias, sugestões, elogios, sendo aberto a qualquer parte interessada que possua informações à favor ou contra à agentes da cadeia de certificação, organismo e ou esquemas de certificação.

2. DEFINIÇÕES

- Reclamação: Comunicação de um fato que possa contrariar interesses próprios, valores, crenças ou aspectos culturais, sociais e econômicos.
- Apelação: Solicitação, por parte de um requerente de que seja reconsiderada alguma decisão da organização Savassi Certificadora relativa à sua certificação ou resultados de auditoria e que contrarie seus interesses.
- Denúncia: Forma de manifestação na qual são informadas ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, regulamento ou estatuto.
- Sugestão: Comunicação de um fato à favor de interesses próprios, ato ou processo de provocar ideias ou sentimentos. Ideia apresentada por insinuação.
- Elogio: Comentário ou observação favorável sobre determinada coisa, normalmente usados para evidenciar os aspectos positivos de algo ou alguém.

3. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- NORMAS – Requisitos específicos dos esquemas de certificação ao qual o organismo Savassi Certificadora possui credenciamento.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADE

4.1. Departamento Administrativo

- I. Receber pelos canais de comunicação do organismo Savassi Certificadora, as informações advindas das partes interessadas.

4.2. Departamento da Qualidade

- I. Registrar, analisar e controlar as reclamações, apelações e denúncias.

4.3. Equipe auditora, inspetora, verificadora

- I. Quando designada, realizarão a investigação de reclamações, apelações e denúncias.

4.4. Comitê de Certificação, Imparcialidade, Ética e Garantia

- I. Avaliar os processos de certificação da Savassi Certificadora quando de suas atividades de avaliação, requisitos de imparcialidade, questões éticas e de garantias;
- II. Avaliar e responder às reclamações, apelações e denúncias contra o organismo, quando convocado.

5. ATUAÇÃO

A Ouvidoria atua na mediação de manifestação de conflitos ou gestão da informação entre o cliente, partes interessadas e o organismo, sendo uma instância recursal, ou seja, para acionar o canal de Ouvidoria, o cliente ou as partes interessadas devem registrar em primeira instância sua demanda nos canais de comunicação do organismo.

A Ouvidoria atua de acordo com as seguintes regras de conduta:

- I. Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- II. Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- III. Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente;
- IV. Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

A Ouvidoria poderá, por meio das reclamações e sugestões recebidas, propor melhorias tanto das atividades quanto dos processos ou serviços prestados pelo organismo.

Toda e qualquer informação trocada com o Organismo Savassi Certificadora através de seus canais de comunicação e ou plataforma, estão pautadas e asseguradas conforme diretrizes estabelecidas em documento padrão **PL.03** – Privacidade e Proteção de Dados e demais políticas e procedimentos do organismo em vigor, disponíveis e acessíveis para consulta em: <https://savassiagronegocio.com.br/sobre-nos/>

6. DAS PARTES INTERESSADAS

- I. Detentores de certificados;
- II. Industrias;
- III. Consumidores;
- IV. Usuários,
- V. Prestadores de Serviços, níveis de agricultura e industrias;
- VI. Governo;
- VII. Funcionários;
- VIII. Comunidade;
- IX. Órgãos regulamentadores.

6.1. Contribuição das partes interessadas

As partes interessadas são informadas que podem contribuir com o Sistema de Gestão do organismo, por meio de anúncios em redes sociais, contratos de prestações de serviços e site do organismo.

As partes interessadas podem fazer suas contribuições por meio de preenchimento de formulário sistematizado no site da Savassi Certificadora, no link <https://savassiagronegocio.com.br/ouvidoria-2/> onde poderá enviar ou solicitar informações como: dúvidas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

Definições dos processos do sistema de gestão, ao qual as partes interessadas podem contribuir ao organismo Savassi Certificadora:

- I. Pontos positivos (elogios) relacionados ao pessoal do organismo, documentos, atendimento, prontidão, facilidade de acessos e finalizações de processos;
- II. Sugestões de processos e documentos do SGQ do organismo;
- III. Sugestões quanto a políticas definidas pelo organismo;
- IV. Sugestões de informações contidas em meios públicos (site, redes sociais, folder e etc.);
- V. Desempenho de equipe externa do organismo (auditores);
- VI. Desempenho de equipe interna do organismo (colaboradores);
- VII. Dúvidas relacionadas aos esquemas de certificações e seus processos;
- VIII. Reclamações contra titulares de certificados e auditores;
- IX. Riscos à imparcialidade, confidencialidade e conflito de interesse;
- X. Riscos a integridade da Savassi Certificadora e da Rainforest Alliance;
- XI. Denúncias de fraude, corrupção e suborno;
- XII. Denúncias de vazamento de informações confidenciais (proteção de dados internos e dados externos) inerentes aos processos de certificação;
- XIII. Apelações contra resultados de auditorias e não conformidade.

7. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria presta atendimento em dias úteis de segunda à sexta, das 9h às 17h, prestando atendimento contínuo e gratuito obedecendo aos seguintes critérios:

- I. Receber e redirecionar informações exclusivas do canal Ouvidoria tais como e-mail, formulários ou telefonemas, para gerentes e diretores de departamentos.
- II. Comunicar-se com os colaboradores internos da organização para obter os esclarecimentos e as providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente ou a parte interessada seja respondida nos prazos estabelecidos;
- III. Desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pelo organismo;
- IV. Atuar como mediador de conflitos entre a organização, os clientes e as partes interessadas, podendo ser estabelecida, a critério de cada departamento, o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

As demandas recebidas no canal de Ouvidoria são respondidas em até 10 (dez) dias úteis. Na impossibilidade de atendimento da demanda no prazo mencionado, a Ouvidoria deverá, ainda dentro deste prazo, comunicar ao cliente e às partes interessadas, as providências já adotadas, a justificativa do descumprimento do prazo, bem como o novo prazo para resposta.



Em caso de recebimento de informações através do canal telefônico, haverá a formalização do evento através de registro **FR.01.10** – Reclamação, Apelação, Denúncia ou **FR.01.10.1** – Contribuição de Partes Interessadas, onde o organismo fará o controle dessas informações por meio da **TB.06.1** – Controle de Reclamação, Apelação, Denúncia, tomando as medidas cabíveis conforme cada evento.

Após análise, investigação, tratativa, e ou avaliação de melhoria, resposta é dada em formulário padrão e compartilhada à parte interessada, quando do não anonimato.