

## CONTRIBUIÇÃO DE PARTES INTERESSADAS

### OBJETIVO

Estabelecer critérios e mecanismos para a comunicação, registro, análise e tratamento de informações de interesse público e ou privado, sendo aberto à qualquer parte interessada que possua informações à favor ou contra à agentes da cadeia de certificação, organismo e ou esquemas de certificação.

### ATUAÇÃO

As partes interessadas podem contribuir com informações por meio dos canais FALE CONOSCO e OUVIDORIA presente no site do Organismo Savassi Certificadora, o qual disponibiliza para o solicitante, campos para sua identificação e escolha do tipo de assunto ao qual se diz respeito.

Em caso de recebimento de informações através do canal telefônico, haverá a formalização do evento através de registro em formulário padrão **FORM.17 – Reclamação, Apelação e Denúncia** e ou **FORM.17.2 – Contribuição de Partes Interessadas**.

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 **PQ.28 – Política de Privacidade e Proteção de Dados** e demais políticas e procedimentos do organismo em vigor, disponíveis e acessíveis para consulta no endereço eletrônico <http://savassiagronegocio.com.br/downloads/políticas/>

### DAS PARTES INTERESSADAS

- Detentores de certificados;
- Industrias;
- Consumidores;
- Usuários,
- Prestadores de Serviços, níveis de agricultura e industrias;
- Governo;
- Funcionários;
- Comunidade;
- Órgãos regulamentadores.

### DAS CONTRIBUIÇÕES PARA O SISTEMA DE GESTÃO

Para contribuir com o Sistema de Gestão do Organismo Savassi Certificadora, as partes interessadas receberão informações e chamadas por meio de anúncios em redes sociais e encaminhamentos periódicos de newsletter via site do organismo.

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

## **DOS APONTAMENTOS PARA CONTRIBUIÇÃO**

Os pontos dos processos do sistema de gestão, ao qual as partes interessadas podem contribuir ao organismo Savassi Certificadora são, porém não se limitando à:

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

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

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

### **Referências:**

Documentos internos do Sistema da Gestão da Qualidade do Organismo Savassi Certificadora:  
**PQ.14.1 – Processo de Certificação Rainforest Alliance, item 13 – Contribuição de Partes Interessadas;**  
**PQ.28 – Política de Privacidade e Proteção de Dados.**