

OUVIDORIA

OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de reclamações, apelações, denúncias, sugestões, elogios, 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

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.

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**.

A Ouvidoria poderá, por meio das reclamações, sugestões ou demais contribuições 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 **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.

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.

Telefone: (34) **3832-0530**

Rua Bernardo Guimarães, 428 - Sala 02 - Centro

Patrocínio/MG - CEP 38.740-028

www.savassiagronegocio.com.br

As partes interessadas podem contribuir com informações por meio dos canais de comunicação **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.

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

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:

- Receber e redirecionar informações exclusivas do canal Ouvidoria tais como e-mail, formulários ou telefonemas, para gerentes e diretores de departamentos.
- 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;
- 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;
- 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.

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.28 – Política de Privacidade e Proteção de Dados;
PQ.29 – Ouvidoria.