1 Apresentação da Empresa

A Sguario Madeiras é uma empresa que atua no setor florestal madeireiro a mais de 100 anos, tendo sido fundada no ano de 1924. É uma empresa certificada desde 2006, como principal objetivo fazer o uso racional e sustentável das florestas, para tal existem uma série de princípios e critérios no âmbito ambiental, social e ecológico os quais a empresa se compromete a seguir.

2 Objetivos

2.1 Objetivo Geral

Estabelecer uma metodologia para receber, analisar, e encaminhar demandas recebidas de partes interessadas e/ou afetadas dentro das áreas de abrangência da empresa: Apiaí, Barra do Chapéu, Bom Sucesso de Itararé, Itapeva, Itararé, Nova Campina e Ribeirão Branco.

2.2 Objetivos Específicos

- Apresentar as formas pela qual a Sguario recebe as demandas, o prazo para atendimento e as possíveis tratativas realizadas para cada situação.
- Definir as diferentes maneiras de análise e encaminhamento das demandas recebidas, bem como os possíveis setores envolvidos na tratativa.

3 Definições

Parte Interessada: Pessoa ou grupo, interno ou externo à Organização, que possui interesse ou pode ser afetado pelos projetos e processos dela.

4 Atendimento a demandas

4.1 Recebimento

As diferentes formas de recebimento de demandas são:

- Solicitação direta de partes interessadas por meio de ofício podendo ser via e-mail, correspondência ou entregue pessoalmente (aplica-se para pedidos de doações, solicitações de palestras de Educação Ambiental e visitas técnicas);
- Contato através do Fale Conosco – através do telefone/ (15) 99716-7633 ou e-mail socioambiental@sguariomadeiras.com.br.

4.2 Registro da demanda

Para toda e qualquer tipo de demanda recebida, o registro é realizado no formulário denominado “Tratativa com Stakeholders” (Anexo 1), item Solicitação. Esse registro se aplica para situações de pedidos de doações ou outras demandas das partes interessadas, bem como de solicitações de palestras de Educação Ambiental e visitas técnicas. Entende-se como partes interessadas, as comunidades ou vizinhos existentes ao redor das Unidades de Manejo Florestal, governo, clientes, sindicatos e instituições de ensino inseridas nos municípios de abrangência da empresa.

O responsável por receber e registrar as demandas, é responsável pela Gestão Socioambiental.

4.3 Análise da demanda

Após o registro da demanda no formulário, o responsável pelo Setor Socioambiental, dependendo da situação, pode tomar a decisão ou encaminhá-la para a Coordenação de Recursos Humanos/ Gerência Florestal/Gerência Industrial efetuar a análise.

PASSO 1: Para situações que possam ser resolvidas de forma imediata, o Social toma a decisão e responde diretamente a parte interessada. Caso a parte concorde com a decisão, a tratativa é realizada imediatamente.

Neste caso abrangem as seguintes situações:

- Solicitação de doação de cinzas: em que é verificado diretamente com o responsável da Caldeira a disponibilidade de cinzas e posteriormente agendado carregamento com o solicitante.
- Solicitação de palestras de Educação Ambiental: as palestras são agendadas conforme recebimento de solicitações e disponibilidade da Gestão Socioambiental.

Prazo para retorno: 5 dias úteis

PASSO 2: Verificação de cada tipo de demanda e setor responsável para análise. Determinadas solicitações são encaminhadas à Coordenação de Recursos Humanos, tais como:

- Solicitação de patrocínio ou brindes;
- Solicitação de uso da ambulância da empresa etc.
- Solicitação de Visitas Técnicas;

Prazo de retorno: 7 dias úteis

No caso de solicitação de uso da ambulância, o prazo de retorno é imediato.

Em demandas que envolvem doações de produtos (madeira), são encaminhadas para análise da Coordenação de Recursos Humanos, tais como:

- Solicitação de madeira serrada;
- Solicitação de painéis;
- Solicitação de pó de serra.

Prazo de retorno: 7 dias úteis

Em algumas situações as demandas são encaminhadas à Gerência Florestal para análise e posterior encaminhamento às áreas internas para tratativa e retorno aos interessados. Tais como:

- Solicitação de madeira de eucalipto para conserto de pontes municipais;
- Solicitação de manutenção de estradas;
- Solicitação de corte de árvores em áreas de divisa;
- Solicitação para o caminhão pipa molhar estrada do bairro/comunidade.

Prazo de retorno: 7 dias úteis

Dependendo da solicitação, a mesma pode ser direcionada a órgãos municipais para realização das medidas cabíveis, ou também podem ser realizadas parcerias via engajamento entre empresa e órgãos públicos. Se a demanda necessitar ser validada a campo o prazo necessário serão de 10 dias.

PASSO 3: Após a análise pela Coordenação de recursos humanos, e Gerência Florestal é realizado o retorno à parte interessada podendo ser afirmativa, no caso do atendimento da demanda, ou negativa quando ela não for aprovada.

Se aprovada, a demanda é encaminhada às áreas internas que darão encaminhamento aos procedimentos necessários:

- Gerência Industrial e SST Industria: Acompanhamento de visitas técnicas;
- Financeiro: solicitações de patrocínio;
- Faturamento: Emissão de notas fiscais;
- Beneficiamento: solicitações de painéis;
- PCP Indústria: solicitações de madeira serrada;
- Infraestrutura: solicitações de manutenção de estrada e pontes.

O contato com a parte interessada nesta etapa do processo é realizado constantemente pelo Social até que seja realizado a retirada do patrocínio ou o carregamento da madeira. Quando em manutenção de estradas ou pontes, o contato é estabelecido até a finalização das obras.

Após esta etapa, todo o processo é registrado na planilha de indicadores “Atendimento Regional”.

Se não aprovada, a tratativa é finalizada e o processo também registrado na planilha de indicadores “Atendimento Regional”.

PASSO 4: Quando finalizada a demanda, é realizado contato novamente com a parte interessada a fim de analisar a eficácia da tratativa, sendo possível verificar melhorias nos processos internos e nas medidas tomadas pela organização.

Os pontos levantados para análise da eficácia são:

- A ação realizada foi eficaz? (a contribuição atendeu ao que foi solicitado)
- A contribuição atendeu as expectativas? (quantidade, qualidade, tempo de retorno)
- Qual (is) o(s) benefício(s) que esta parceria proporciona à instituição/comunidade?

5 Resolução de Conflitos

5.1 Definições

Resolução: Ato ou efeito de resolver ou resolver(-se). Decisão tomada para resolver uma situação duvidosa. Debate para pôr fim a um impasse. O resultado desse debate.

Conflito: sinônimo de embate, oposição, pendência, pleito; no vocabulário jurídico, prevalece o sentido de entrechoque de ideias ou interesses em razão do qual se instala uma divergência entre fatos, coisas ou pessoas.

6 Objetivos

6.1 Objetivos Gerais

- Buscar sempre encaminhamento e soluções apropriadas e pacíficas, no que diz respeito às reclamações, procurando a melhor forma de negociação que resulte no atendimento harmonioso entre as partes envolvidas, a fim de que não resultem em conflitos, bem como também atender as expectativas das demandas recebidas.

6.2 Objetivos específicos

- Realizar a resolução de conflitos junto as comunidades, confrontantes e parceiros de áreas sob influência da empresa.

7 Definições

Reclamação: Ação ou efeito de reclamar, protestar ou se queixar a respeito de alguma coisa ou pessoa.

Conflito: Reclamação, insatisfação, desentendimento e confronto de opiniões entre duas ou mais partes que possa afetar negativamente ou causar violação aos direitos de uma ou mais partes. Um caso evolui para uma situação de conflito se nenhum acordo ou solução harmoniosa se faz presente na resolução da reclamação.

8 Atendimento a Reclamações e Conflitos

8.1 Recebimento

As diferentes formas de recebimento de reclamações são:

- Comunicação direta das partes afetadas pelas atividades da organização com o Social: podendo ser via e-mail ou contato direto através do Fale Conosco (telefone 15 99716-7633 ou e-mail sguario@sguariomadeiras.com.br).
- Comunicação direta com as comunidades: através de visitas às comunidades, reuniões, realização do Informe Social Comunitário e contato direto dos comunitários com colaboradores (Supervisores e Encarregados de Campo). Para este último caso, inicialmente a reclamação é registrada durante o monitoramento social em campo.

8.2 Registro da Reclamação/Conflito

Para as reclamações recebidas, o registro também é realizado no formulário denominado “Tratativa com Stakeholders” (Anexo 2), item Reclamação. Esse registro se aplica para situações de reclamatórias das partes afetadas, como confrontantes, vizinhos de trajetos e comunidades próximas às operações da organização.

Entende-se como partes afetadas, as comunidades ou vizinhos existentes ao redor das Unidades de Manejo Florestal que podem ser afetadas decorrente das atividades operacionais da organização.

O responsável por receber e registrar as demandas, é o responsável pela Gestão Socioambiental.

8.3 Análise da Reclamatória

Após o registro da reclamação no formulário, ela é encaminhada diretamente às áreas internas envolvidas para verificar quais providências podem ser adotadas e garantir o retorno aos interessados.

Dentre as situações caracterizadas como reclamação/conflito, tem-se:

- Derrubada de cerca por ocasião de construção e/ou manutenção de estradas e aceiros e principalmente pelas atividades de colheita florestal;
- Atropelamento de animais domésticos em vias públicas utilizadas pelos veículos da empresa;
- Geração de ruído e poeira pelo uso de veículos, máquinas e equipamentos florestais;
- Velocidades de carros e caminhões;
- Condições de trafegabilidade;
- Conflitos na estrada;
- Outros.

PASSO 1: A reclamação recebida é encaminhada aos setores envolvidos (entre eles: Infraestrutura e Transporte, Silvicultura, Colheita Florestal, Georreferenciamento) que são responsáveis por analisar a situação e propor qual medida poderá ser tomada, visando a resolução da reclamação/conflito.

PASSO 2: A medida compensatória que foi definida é então informada à parte interessada pelo Social e a parte concordando com a decisão, a medida é implementada.

Em alguns casos, como danos em cercas de divisa, faz-se necessário a visita ao local juntamente com a parte afetada.

- Prazo de retorno: 4 dias úteis

PASSO 3: Em situações que as áreas internas envolvidas não possuam condições suficientes para analisar e propor solução para a reclamação/conflito, ela é repassada a Gerência Florestal. Também se aplica para o caso de a parte interessada não concordar com a medida compensatória proposta inicialmente.

Após a análise e proposta de solução para o “conflito” pela Gerência Florestal, a parte interessada novamente é contatada para conhecer a medida proposta. Caso ela concorde com a nova proposta o Gerente Florestal implementa a medida.

PASSO 4: Posteriormente à ação realizada como medida compensatória, é realizado um novo contato com a parte afetada, a fim de analisar a eficácia da tratativa, sendo possível verificar melhorias nos processos internos e nas medidas tomadas para a resolução das reclamatórias/conflitos.

Os pontos levantados para análise da eficácia são:

- A ação realizada foi eficaz? (a medida tomada solucionou o problema)
- A tratativa atendeu as expectativas da parte afetada? (qualidade da ação realizada, tempo de retorno)

Após a finalização da tratativa, ela é registrada na planilha “PGI-D18-016-Atendimento Regional 2025”

9 Conclusão

Conclui-se que a partir da ação tomada para atendimento de uma demanda ou resolução de uma reclamação/conflito, a organização preocupa-se com suas partes interessadas e afetadas buscando a melhor maneira de solucioná-las e sempre prezando pelo bom relacionamento com seus vizinhos e comunidades, evitando dessa forma que pequenas reclamações venham tornar-se grandes conflitos.

Através da análise da eficácia da tratativa tomada, é possível realizar o monitoramento das medidas adotadas e verificar se elas foram eficazes para aquela situação específica, identificando melhorias e adaptações necessárias.

Ressaltando que a resolução de conflitos nem sempre é fácil, mas que o bom relacionamento/engajamento e entendimento entres as partes envolvidas pode resultar em uma oportunidade de crescimento e mudança para todos.

Controle de Revisões

Revisão	Alteração	Data
01	Atualização do documento	14/01/2022
02	Alteração dos prazos de retorno	23/09/2022
03	Alteração do layout e codificação	22/09/2023

Emitido por:	Checado por:	Aprovado por:
Certificação e Qualidade	Socioambiental	Gerência Administrativa