



PO.SAM.02 - GESTÃO DE MANIFESTAÇÕES ***Procedimento Operacional***

Versão	Data	Elaboradores	Aprovadores	Próxima rev.	Privacidade
1.2	12/08/2024	Jéssica Guin (Coord. Socioambiental) Jullie Lucon (Coord. Operações)	Thiago Othero (VP de Operações)	02/2025	Interno

1. Objetivo

O Procedimento Operacional de Gestão de Manifestações da Future Climate apresenta orientações práticas para gestão e funcionamento dos canais de relacionamento estabelecidos.

2. Abrangência

Este documento se aplica a todos os projetos de carbono desenvolvidos pela Future Climate, incluindo todas as áreas de negócio, e também deverá ser observado por parceiros que tenham interação com comunidades e outros stakeholders locais.

3. Definições

- I. **Stakeholders (partes interessadas):** Indivíduo ou grupo que possui interesse em quaisquer decisões ou atividades de uma organização. (Fonte: ABNT NBR ISO 26000)
- II. **Solicitante:** Quem demanda um serviço.
- III. **Impacto:** refere-se ao efeito que uma organização causa na sociedade, que, por sua vez, pode indicar sua contribuição (positiva ou negativa) para o desenvolvimento sustentável. O termo pode se referir a impactos positivos, negativos, reais, potenciais, diretos, indiretos, de curto prazo, de longo prazo, intencionais ou não. (Fonte: *Global Reporting Initiative – GRI*)
- IV. **Ticket:** é uma solicitação de serviço. Quando um stakeholder envia solicitações por meio de canais de comunicação estabelecidos, um ticket é aberto com um número de suporte, permitindo que todo o histórico de contato seja registrado.

4. Descrição

A gestão de manifestações é o processo de atendimento a demandas recebidas do público externo, tais como reclamações, dúvidas, elogios e críticas relacionadas às atividades operacionais da Future Climate. É realizada a gestão do recebimento, registro, tratamento e retorno de todas as demandas reportadas por esse público.

Implementar e gerir canais de relacionamento para a Future Climate tem o objetivo de estabelecer uma comunicação direta entre empresa e stakeholders, incluindo clientes, comunidades e sociedade em geral. O mecanismo é responsável por receber todo tipo de manifestação de stakeholders, como dúvidas, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões quanto aos serviços e projetos desenvolvidos pela empresa; e fornecer respostas de forma equânime e transparente.

Vale destacar que os canais dedicados não tratarão temas classificados nas categorias “comercial”, “ética” e “rotina de projeto”. Caso o receptor identifique chamados nas categorias, será solicitado ao demandante que faça contato pelos canais adequados e o chamado será encerrado. Para solicitações comerciais (como propostas, questões de faturamento e oportunidades de negócio), o contato deverá ser feito por contato@futureclimate.com; para relatos de comportamentos incoerentes com o Código de Condutas ou com as leis vigentes, o contato deverá ser feito por [Future Climate Group - Início \(contatoseguro.com.br\) . :](mailto:Future Climate Group - Início (contatoseguro.com.br) . :) para demandas rotina de projetos, o contato deverá ser feito pelo e-mail oficial do projeto ou com o responsável pela coordenação técnica.

4.1. Premissas gerais

- As ferramentas deverão garantir o sigilo e privacidade de dados dos usuários que as acessarem, não permitindo a divulgação e comercialização destas informações seja para qualquer finalidade;
- O registro de dados pessoais dos usuários poderá ser feito mediante autorização dos mesmos, seguindo orientações da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- O atendimento será oferecido de forma ética, gratuita, respeitosa e transparente;
- As respostas buscarão imparcialidade e clareza, propondo a solução ou encaminhamento do problema daquele que entrou em contato, sempre que possível.

4.2. Canais de Relacionamento

Os canais formais utilizados para receber as interações relacionadas aos aspectos e impactos ambientais, sociais e econômicos decorrentes das atividades e projetos da Future Climate

são E-mail e WhatsApp. Poderão, ainda, ocorrer interações informais diretamente com colaboradores Future Climate.

4.2.1. E-mail

A Future Climate disponibiliza um e-mail de contato sob domínio (faleconosco@futureclimate.com) que será amplamente divulgado nas atividades de comunicação de projetos de carbono e demais ações de interação com o público-alvo. O recebimento dos e-mails ocorre ininterruptamente e são coletados de forma sistemática duas vezes por semana.

4.2.2. WhatsApp

Visando dar maior amplitude aos canais de comunicação e torná-los mais aderentes às novas formas de comunicação comumente utilizados pela população, a Future Climate disponibiliza um número (+55 11 94183-7277) de telefone móvel para acesso exclusivo a mensagens eletrônicas via WhatsApp, chamado de “Canal Fale Conosco”. O recebimento ocorre de forma ininterrupta e são coletados pelo menos duas vezes por semana.

4.2.3. Interações informais

Caso a manifestação seja realizada por canais informais (como: interações em visitas em campo, diálogos com comunidade, redes sociais, entre outros), esta deverá ser encaminhada para o fluxo formal, ou seja, deverá ser relatada preferencialmente para o e-mail oficial e/ou Whatsapp Fale Conosco.

Caso o solicitante não tenha acesso a esses meios para encaminhar suas solicitações, o representante do projeto (seja do time Future Climate ou funcionários dos proprietários das fazendas), será responsável por registrar essa solicitação por uma das vias formais, e garantir que o solicitante receba a devolutiva.

4.3. Fluxo de atendimento

4.3.1. Recebimento e registro de interações

Os canais estão disponíveis e acessíveis para receber qualquer interação 24h por dia, qualquer dia da semana. No entanto, as coletas, ou seja, tratamento das manifestações, serão realizadas de acordo com os prazos apontados no item 4.2. O papel do receptor das interações será realizado por pessoa capacitada, seja colaborador Future Climate ou terceiro contratado. Todas as interações, independente do canal de entrada, são registradas e endereçadas seguindo o mesmo fluxo e diretrizes estabelecidas.



4.3.2. Resposta e Tratativa

Cada um dos acessos recebe o tratamento de formulação de resposta, privilegiando o uso de “respostas padrão” ou “FAQs” previamente definidas.

Quando identificado o recebimento do acesso, o receptor coleta e registra a demanda no documento de registro de manifestações. Caso seja uma questão já mapeada, segue para o uso de “respostas padrão”; caso seja uma nova demanda ou questão específica, o receptor encaminha para o Resolution Owner (RO) atribuído ao projeto. O RO é responsável por analisar a manifestação e procedência, desenvolver um plano de ação, quando necessário, e formular sugestão de resposta para envio ao receptor. O receptor encaminha a resposta ao demandante e registra a resposta apresentada no registro de manifestações, assim como a data de retorno.

Independente do tratamento com “resposta padrão” ou “resposta específica” (definida para os casos necessários), será levado em conta a linguagem e questões culturais específicas do demandante, para que as respostas sejam compreensivas e acessíveis.

O processo de tratativas terá três possíveis estágios, conforme requisito do VCS Standard v4.5:

- A Future Climate buscará, prioritariamente, resolver os conflitos de forma amigável e providenciar uma resposta formalizada que seja culturalmente apropriado;
- Para situações ou questões em que a resposta e tratativa apresentada pela Future Climate não forem suficientemente reconhecidas ou legitimadas pelo demandante, poderá ser acionado um protocolo de mediação de terceira parte neutra;
- Quaisquer reclamações que não sejam resolvidas através de mediação serão encaminhadas para arbitragem, ou seja, as partes irão levar ao conhecimento do órgão arbitral pertinente. O árbitro deve ser imparcial e tem poder decisório, de forma que a decisão será baseada na lei e deverá ser cumprida pelas partes.

Com relação ao prazo para endereçamento das manifestações, são previstos 5 (cinco) dias úteis, quando demandas de baixa complexidade. Para demandas mais complexas, que possam envolver análises jurídicas e demais análises, até 30 (trinta) dias corridos.

4.4. Monitoramento

Para as demandas e respostas que geraram alguma ação, a ação é registrada no documento de acompanhamento pertinente em relação ao projeto (Plano de Impacto ou Plano de Gestão e Proteção da Área), e deverá ser monitorada pela área responsável.

Mensalmente, o time Socioambiental avalia indicadores referentes a qualidade do atendimento e a efetividade das ações tomadas para o tratamento das ocorrências recebidas.

São monitorados os indicadores:

- Nota média de satisfação (A ser implementado)



- Tempo médio para atendimento (dias corridos entre recebimento e encerramento do chamado)
- Número de chamados por categoria
- Número de chamados por BU e Projeto

4.5. Transparência e Reporte

Todas as demandas recebidas e respondidas são registradas na ferramenta de Registro de Manifestações (Excel) da Future Climate. Os registros, indicadores e informações pertinentes poderão ser disponibilizados e compartilhados com partes interessadas relevantes, como o Comitê Socioambiental, órgãos de auditoria (VVB), clientes e proprietários.

5. Responsabilidades

PAPEL / ÁREA	RESPONSABILIDADES
Receptor - Comunicação	<ul style="list-style-type: none">- Registro de todos os recebimentos e respostas- Retorno de “respostas padrão”- Interação com os demandantes
Resolution Owner (RO)	<ul style="list-style-type: none">- Resposta às manifestações- Proposta de ações para tratativa da demanda- Envolvimento de times necessários
Governança - Socioambiental	<ul style="list-style-type: none">- Governança e transparência sobre o processo- Monitoramento das ações geradas- Divulgação do canal durante os projetos

6. Histórico de Revisões e Atualizações

Data	Versão	Revisor(a)	Revisão
12/08/24	1.2	Jéssica Guin	Atualização de menção à Future Carbon para Future Climate, e substituição do e-mail faleconosco.@futurecarbon.com.br para faleconosco.@futureclimate.com
06/03/23	1.1	Mariana Freitas	Inclusão do tempo de resposta para as solicitações
01/11/23	1.0		Criação do documento