

E.CH I 2.4.10 Procedimento de Reclamação e Apelação

Conteúdo

1. Objetivo e Escopo.....	1
2. Termos e Definições	1
3. Documentos Correspondentes.....	1
4. Descrição.....	1
4.1 Procedimento de Reclamação.....	1
4.2 Procedimento das apelações/recursos.....	3
5. Documentação.....	4

1. Objetivo e Escopo

- 1.1 Este procedimento descreve os processos a serem seguidos para tratar reclamações e recursos de acordo com ISO 17065, § 4.6, 7.13, ISO 17020, § 7.5-7.6 e outros requisitos de acreditação aplicáveis. Para questões relacionadas ao FSC, aplica-se o § 1.9 do FSC-STD-20-001 V4-0.
- 1.2 As queixas e reclamações são abrangidas pelo presente procedimento se estiverem relacionadas com as atividades de inspeção ou certificação da Ecocert IMOswiss AG ou com as atividades de um operador certificado pela Ecocert IMOswiss AG (a seguir designada "Ecocert CH").
- 1.3 Recursos estão no âmbito deste procedimento, se eles forem registrados por um cliente contra uma decisão de certificação que recebeu do Ecocert CH.
- 1.4 Este procedimento está disponível para qualquer interessado, mediante solicitação.

Quanto a reclamações e recursos relacionados com o FSC, este procedimento pode ser acessado no site da Ecocert CH e sites locais que prestam serviços em nome da Ecocert CH no idioma local do país de operação. Para o manejo florestal esta informação está disponível ao público na mesma língua que o relatório de certificação resumo público publicado pela Ecocert CH.

2. Termos e Definições

2.1 Reclamações:

- 2.1.1. Expressão de insatisfação por parte de um cliente ou uma terceira parte em relação à performance da Ecocert CH, ex.: seus procedimentos, processos ou staff.
- 2.1.2. Alegação, realizada por uma terceira parte, contra um operador certificado pela Ecocert CH, alegando que este operador está violando os padrões de certificação ou que o produto certificado não é compatível com os padrões de certificação.

- 2.2. Apelação: Pedido por parte de um cliente para uma reconsideração de uma decisão referente a uma certificação realizada pela Ecocert CH em uma de suas operações.

3. Documentos Correspondentes

- E.CH I 2.1.x Referencial Controle dos Procedimentos
- E.CH I 4.2.x Contrato Clientes
- E.CH I 2.4.10.1 Formulário de denúncia
- E.CH I 2.4.10.2 Formulário de apelação/Recurso
- Lista de Denúncias e Apelações por ano

4. Descrição

4.1 Procedimento de Reclamação

- 4.1.1. Reclamações formais devem ser enviadas à Ecocert CH de forma escrita. Reclamações recebidas por telefone serão registradas mas devem ser confirmadas por uma reclamação escrita. O reclamante deve enviar sua reclamação para office.switzerland@ecocert.com.
- 4.1.2. As reclamações deverão incluir uma clara descrição do caso, evidências objetivas para sustentar cada elemento ou aspecto da reclamação, e o nome e a informação de contato do reclamante.
- 4.1.3. As reclamações são reencaminhadas para o pessoa responsável que, no caso, o Gerente do departamento envolvido ou ao Responsável dependendo da natureza e severidade da reclamação.
- 4.1.4. Todas reclamações são inicialmente revisadas pela pessoa responsável.
 - 4.1.4.1. Se a reclamação é evidentemente infundada ou fora do escopo para tratar dentro de reclamações, a pessoa responsável irá rejeitar a mesma de forma escrita
 - 4.1.4.2. Se a relação encontra-se dentro do escopo para entrega de reclamações, a pessoa responsável irá iniciar o processo de reclamação detalhado neste documento.
- 4.1.5. Caso o reclamante seja uma terceira parte pedindo por anonimato em relação ao cliente da Ecocert CH, contra o qual ele está redigindo sua reclamação, a Ecocert CH irá manter seu anonimato. Isso significa que, a Ecocert CH não revela o nome e o endereço do reclamante ao cliente da Ecocert CH envolvido.
- 4.1.6. A Ecocert CH não vai responder a reclamações anônimas.

Aos problemas relacionados a FSC, a Ecocert CH irá tratar de forma anônima reclamações e expressões de insatisfação, que não sejam classificadas como reclamações, como comentários das partes envolvidas e direcionar esses durante as próximas auditorias.
- 4.1.7. A Ecocert CH é obrigada a manter a confidencialidade para com os seus clientes e não comunicará as conclusões ou o resultado da investigação da queixa a terceiros:
 - 4.1.7.1 exceto para as autoridades competentes ou titulares de normas, se aplicável.
 - 4.1.7.2 exceto quando acordado em contrário entre Ecocert CH e o cliente.

Se for caso disso, as autoridades competentes e / ou detentores de normas são incluídos no processo.
- 4.1.8. Todas as reclamações são registradas por escrito no formulário de reclamação (E.CH I 2.4.10.1) e repassadas para o Gerente da Qualidade para um registro central na lista de reclamações.
- 4.1.9. A Ecocert CH irá registrar todas reclamações dentro da norma relevante delineadas nos respectivos requisitos de acreditação.
- 4.1.10. Reclamações referentes ao FSC, a Ecocert CH irá responder a reclamação na mesma língua utilizada no resumo público do relatório de certificação, ou irá chegar a um consenso com o reclamante sobre qual língua será utilizada.
- 4.1.11. O mais rápido possível, em até 2 semanas (10 dias úteis), a pessoa responsável escreverá ao reclamante confirmando o recebimento da reclamação e fornecendo uma visão geral dos procedimentos de acompanhamento e prazos.
- 4.1.12. A reclamação é devidamente investigada em função dos fatos informados, dados arquivados sobre o operador bem como informações adicionais obtidas dos funcionários envolvidos e/ou especialistas de terceira partes. Sendo necessário, informações adicionais serão solicitadas ao reclamante.
- 4.1.13. A pessoa responsável irá manter o (a) reclamante informada do progresso na avaliação da reclamação.
- 4.1.14. Com base nos resultados da investigação, a pessoa responsável irá especificar todas as ações propostas em conclusão a reclamação em até três (3) meses do recebimento da reclamação. Medidas serão tomadas baseadas nos requisitos do caso:

É necessário ser razoável em relação aos esforços/gastos necessários bem como o oportuno esclarecimento da questão.

Podem também ser determinados por relevantes leis, regulações e padrões.

- 4.1.15. A fim de garantir que não haja conflito de interesses, a decisão de resolução da reclamação é tomada por, ou analisada e aprovada por, pessoa (s) não envolvidos nas atividades relacionadas com a reclamação. Além disso, o pessoal envolvido na revisão ou aprovação de uma resolução para uma queixa não deve estar envolvido em tarefas de consultoria ou ter sido empregado pelo cliente em questão nos últimos três anos.
- 4.1.16. A pessoa responsável irá notificar o reclamante quando a reclamação for considerada terminada, significando que a Ecocert CH já recolheu e verificou toda informação necessária, investigado todas alegações, e tendo tomado uma decisão sobre a reclamação.
- 4.1.17. Se aplicável, as autoridades competentes deverão ser incluídas no processo.
- 4.1.18. O Gerente de Qualidade deverá ser informado da conclusão do procedimento de reclamação, e a documentação relativa deverá ser encaminhada à equipe de Qualidade.
- 4.1.19. Caso a questão não tenha sido resolvida por meio da implementação de todos os procedimentos próprios da Ecocert CH, ou caso o reclamante não concorde com as conclusões alcançadas pela Ecocert CH e/ou esteja insatisfeito pela maneira que a Ecocert CH lidou com a reclamação, o reclamante deverá encaminhar sua reclamação às autoridades competentes e/ou ao proprietário da norma.
- 4.1.20. Para as reclamações que envolvam a FSC, o reclamante deverá encaminhar sua reclamação à ASI, caso a questão tenha sido resolvida por meio da implementação de todos os procedimentos próprios da Ecocert CH, ou caso o reclamante não concorde com as conclusões alcançadas pela Ecocert CH e/ou esteja insatisfeito pela maneira que a Ecocert CH lidou com a reclamação. Como último passo, o reclamante poderá buscar a FSC.

4.2 Procedimento das apelações

- 4.2.1 As apelações devem ser submetidas ao Ecocert CH por escrito em até 14 dias depois do recebimento da decisão de certificação. O apelante deve enviar sua apelação ao email office.switzerland@ecocert.com.

Essa operação é segurada pelo direito de realizar uma apelação em relação à qualquer decisão de certificação por parte da Ecocert CH, garantida pela seguinte frase que vem junto ao documento de decisão sobre a certificação: "Esta decisão pode ser recorrida no prazo de 14 dias junto a Ecocert IMOswiss AG, Hafenstr. 50c, CH-8280 Kreuzlingen. "
- 4.2.2. A apelação deve incluir uma clara descrição do caso, com os objetivos evidenciados para sustentar cada elemento ou aspecto da apelação, e o nome e as informações de contato do apelante.
- 4.2.3. Todas apelações são encaminhadas para a pessoa responsável, que no caso é Gerente do Esquema em questão.
- 4.2.4. Todas apelações são preliminarmente revisadas pela pessoa responsável.
 - 4.2.4.1. Caso a apelação esteja fora do escopo para pedidos de apelação, a pessoa responsável irá recusar a mesma de forma escrita.
 - 4.2.4.2. Caso a apelação esteja dentro do escopo para pedidos de apelação, a pessoa responsável irá dar início ao processo, conforme detalhado a seguir.
- 4.2.5. Cada caso de apelação será registrado no Formulário de Apelação (E.CH I 2.4.10.2) e encaminhado para o Gerente da Qualidade para realizar um registro central na lista de apelações.
- 4.2.6. Para as apelações relacionadas a FSC, a Ecocert CH irá responder a apelações na mesma língua utilizada no resumo do relatório público de Certificação, ou irá chegar a um consenso com o apelante sobre qual língua será utilizada.
- 4.2.7. O mais rápido possível, em até 2 semanas (10 dias úteis) a pessoa responsável escreverá para o apelante para confirmar o recebimento da apelação e para passar uma visão geral da sequência de ações que irão seguir no processo de apelação.

- 4.2.8. A apelação será devidamente investigada e a decisão de certificação será reavaliada em consideração as novas evidências ou a justificações adicionais fornecidas, assim como informações adicionais passadas por outros membros do staff ou por peritos terceiros, caso sejam relevantes ao caso. Informações adicionais serão pedidas ao apelante, caso necessário.
- 4.2.9. A pessoa responsável pelo processo deverá manter o apelante informado do progresso de avaliação da apelação.
- 4.2.10. Baseado no resultado da investigação, a pessoa responsável especificará todas as ações propostas para conclusão da apelação em até três (3) meses do recebimento da apelação.
- 4.2.11. Para que não haja conflito de interesses, as decisões de resolução da apelação serão tomadas, ou revista e aprovada por, uma pessoa (s) que não esteja envolvida nas atividades relatadas to the apelação. Isso significa que, a pessoa responsável não deve ter se envolvido com a decisão de certificação questionada na apelação. Além disso, pessoas envolvidas na revisão ou aprovação de uma resolução de uma apelação não devem ter sido envolvidas em tarefas de consultoria ou não deverão ter sido empregadas pelo cliente em questão nos últimos 3 anos.
- 4.2.12. A pessoa responsável irá notificar o apelante quando a apelação for considerada terminada.
- A apelação será terminada quando a já recolheu e verificou toda informação necessária, investigado todas alegações, e tendo tomado uma decisão sobre a apelação. Caso necessário, a decisão de certificação necessitará ser revisada e os documentos de certificação atualizados para serem reemitidos de acordo com as exigências do programa.
- 4.2.13. Se aplicável, as autoridades competentes deverão ser incluídas no processo.
- 4.2.14. O Gerente de Qualidade deverá ser informados da conclusão do procedimento de apelação, e a documentação relativa deverá ser encaminhada à equipe de Qualidade.
- 4.2.15. Caso o apelante não concorde com as conclusões alcançadas pela Ecocert CH, o apelante deverá encaminhar sua apelação às autoridades competentes e/ou ao proprietário da norma.

5. Documentação

- 5.1 Todas reclamações e apelações são registradas, como também as ações realizadas para resolve-las [STD-20-001 V4-0, 1.9.11]. Os documentos de reclamação e recurso incluem: A documentação na pasta do do reclamante ou apelante, que normalmente é a pasta do cliente, inclui:
- A reclamação / recurso (com datas e informação original)
 - Confirmação de recebimento da reclamação/apelação pela Ecocert CH
 - Uma descrição completa do tratamento da reclamação / recurso, incluindo todas as pessoas envolvidas
 - O resultado dos procedimentos de reclamação / recurso
 - Recomendações
 - Documentação sob a medida tomada e seus efeitos resultantes
- 5.2 Qualquer reclamação, recurso, bem como alegações e sua investigação também são registradas
- no arquivo de outras partes interessadas - se for o caso
 - no arquivo de partes que devem ser informadas do caso (por exemplo, respectivas autoridades)
- 5.3 O formulário de reclamação/apelação completo e assinado é arquivado na central de reclamações/apelações em uma pasta com referência ao local em que está arquivado todas as formas de comunicação relevantes e documentos relacionados ao caso.
- O caso será gravado na lista de reclamações/apelações que é mantido por ano.