



# ***Reclamações e Apelos para Certificações Florestais***

*Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division*

*Rev3*



***Move Forward with Confidence***



## **1. INTRODUÇÃO**

O objetivo desta política de certificação do Bureau Veritas é estabelecer um processo padrão e estruturado para o gerenciamento de Reclamações e Apelos recebidos pela Certificação Bureau Veritas. O objetivo desta política é comunicar o processo padrão a todas as operações para garantir que todos os recursos e queixas sejam tratados de forma profissional e responsável.

As definições utilizadas pelo Bureau Veritas Certification são as seguintes:

Recurso:

Um apelo é definido como um "Recurso contra uma decisão de certificação feita pela Bureau Veritas Certification ou decisão tomada pela Bureau Veritas Certification sobre a validade de uma queixa contra a Certificação Bureau Veritas ou uma Organização Certified Certification Bureau Veritas".

Reclamações:

Uma queixa é definida como "uma expressão de insatisfação por parte de uma pessoa ou organização (" parte ") contra a Certificação Bureau Veritas ou uma Organização Certified Certified Bureau Veritas".

## **2. PRINCIPIOS GERAIS**

Reclamações e recursos são registrados diretamente on-line pela "parte" no site global da Bureau Veritas Certification e (ou) diretamente no site do Bureau local da Certification Bureau Veritas; Este formulário de queixa e o processo de reclamação / recurso estão publicamente disponíveis nas mesmas línguas que os resumos de certificação pública publicados pela Bureau Veritas Certification on-line.

Este formulário de queixa / apelação também está disponível na impressão a pedido da parte.

As queixas e recursos recebidos devem ser registrados e os dados enviados à entidade de Certificação Bureau Veritas para processamento.

Em caso de queixa ou recurso recebido de uma "parte" que não seja um cliente da Bureau Veritas Certification, deve ser dada uma devida consideração se é apropriado ou não responder, levando em consideração a eventual responsabilidade. Nesses casos, o conteúdo da resposta deve ser coordenado com o cliente.

O Gerenciador Técnico Local (LTM) é o canal padrão para lidar com as queixas e recursos. Responsável por cumprir este processo:

- Para reclamações, LTM
- Para recursos, gerente FSC HUB (relacionado com o país do recurso).

O KPI relevante deve ser monitorado como uma medida de eficácia do processo (KPI).

Uma revisão geral das queixas do cliente ou do processo de recurso deve fazer parte da revisão anual do Sistema de Gerenciamento.

O gerente do HUB, o gerente técnico do TQR CER e o coordenador de acreditação global devem ser informados de todas as queixas do FSC. O Diretor Técnico Global da Bureau Veritas Certification Holding SAS deve ser notificado em função da gravidade. Em caso de risco crítico (como queixas envolvendo um possível litígio, declaração de seguro, convocação judicial, perda de imagem, acreditação ...), as queixas devem ser transferidas para o contato legal HO Divisional.

O Bureau Veritas mantém o anonimato do queixoso em relação ao cliente, se isso for solicitado pelo queixoso e tratará queixas anônimas e expressões de insatisfação que não são fundamentadas como queixas como comentários de partes interessadas e abordam estas durante a próxima auditoria.

### **3. ETAPAS DO PROCESSO GLOBAL**

Para cada reclamação e recurso, os seguintes pontos devem ser seguidos:

1) A reclamação e recurso devem ser registrados pela LTM da Entidade de Certificação do Bureau Veritas recebida. As queixas / recursos normalmente serão feitas por escrito, mas, caso contrário, o escritório de certificação da Bureau Veritas que receber a denúncia oral oficial deve iniciar um registro no sistema BVC.

2) A LTM comunica os detalhes da queixa ou recurso e as conclusões às partes internas relevantes quando necessário. O Gerente Técnico deve manter contato com a Certificação Bureau Veritas (Holding) ou a entidade de Certificação Bureau Veritas credenciada relevante para responder adequadamente ao recurso ou reclamação.

3) LTM deve:

- gravar documentos, garantir a rastreabilidade dos documentos,
- verificar a viabilidade das decisões e fechar o caso quando resolvido

4) A ofensiva terá a oportunidade de encaminhá-lo para o processo de resolução de litígio da FSC se a questão não tiver sido resolvida no final do procedimento de reclamação com a Certificação Bureau Veritas.

A submissão, investigação e decisão sobre recursos / reclamações devem evitar ações discriminatórias contra a parte. Esse processo deve ser gerenciado como confidencial.

O queixoso tem a oportunidade de encaminhar sua queixa à ASI, se o problema não tiver sido resolvido através da implementação completa dos próprios procedimentos da Mesa Veritas Certification, ou se o queixoso discordar das conclusões alcançadas pela Certificação Bureau Veritas e / ou estiver insatisfeito com a forma como o Bureau Veritas Certification tratou a queixa. Como o passo final, a queixa pode ser encaminhada ao FSC.

## **4. PROCESSO DE APELO**

Após o recebimento do recurso, a LTM deve determinar se ela esteve envolvida na decisão apelada - todos os recursos devem ser investigados por pessoal diferente daqueles que realizaram as auditorias e tomaram a decisão de certificação relevante.

Se ele ou ela estava envolvido, então um painel independente interno qualificado apropriado deve ser nomeado e, se não, ele pode realizar a investigação. O painel é composto por: 2 pessoas independentes da decisão apelada de 2 HUBS e do coordenador de acreditação global.

Qualquer recurso recebido deve ser comunicado oportunamente ao Coordenador de acreditação global para apoiar a resposta ao recorrente de que o recurso foi recebido e será processado e investigar os fundamentos do recurso, revisando o recurso e os arquivos associados (contrato revisão, relatórios de auditoria, detalhes da decisão de certificação), seguido da elaboração de um relatório detalhando o apelo.

O recebimento do recurso deve ser reconhecido, de acordo com os princípios acima mencionados, incluindo um esboço do curso de ação proposto para dar seguimento ao recurso, dentro de 2 semanas após recebê-lo.

O coordenador global de acreditação deve monitorar os resultados, investigar e especificar todas as ações propostas em resposta ao (s) apelante (s) no prazo de 3 meses a contar da recepção do recurso com o apoio do gerente FSC Hub / LTM.

## **5. PROCESSO DE RECLAMAÇÃO**

Após a recepção da denúncia, a LTM deve determinar se ela esteve envolvida no processo em questão - todas as queixas devem ser investigadas por pessoal diferente daqueles que realizaram as auditorias e tomaram a decisão de certificação relevante. Se ele estivesse envolvido, uma pessoa independente interna qualificada apropriada deve ser nomeada e, se não, ele pode realizar a investigação.

O recebimento da queixa deve ser reconhecido, de acordo com os princípios acima mencionados, incluindo um esboço do curso de ação proposto para dar seguimento à queixa, dentro de 2 semanas após recebê-lo.

**A LTM deve monitorar os resultados e manter o (s) queixoso (s) informado (s) sobre o progresso na avaliação da queixa e ter investigado as alegações e**

*Bureau Veritas Certification Policy Complaints and Appeals Management  
for Forest & Wood Certification*

---

especificado todas as ações propostas em resposta à reclamação no prazo de 3 meses após a recepção da queixa com o apoio do FSC HUB Manager .