
	<p><b>GP04-BR</b>  <b>PROCEDIMENTO PARA</b>  <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b>  (Procedimento Local)</p>	<p>Ref: GP 04 BR  Revisão: 01/12/2023  Página 1 de 6</p>
---	--	--


## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>ESCOPO</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>MANUTENÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>APELOS</b>	<b>3</b>
<b>3.1.</b>	<b>Fundamentos</b>	<b>3</b>
<b>3.2.</b>	<b>Metodologia</b>	<b>3</b>
<b>3.3.</b>	<b>Custo do Processo de Apelo</b>	<b>4</b>
<b>3.4.</b>	<b>Confidencialidade</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>RECLAMAÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>4.1.</b>	<b>Reclamações de 3ª parte</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>ANEXO</b>	<b>6</b>

	<p><b>GP04-BR</b>  <b>PROCEDIMENTO PARA</b>  <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b>  (Procedimento Local)</p>	Ref: GP 04 BR Revisão: 01/12/2023 Página 2 de 6
---	--	---

### HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PAGINA	SUMARIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORA DO	APROVADO
Todas	Revisão Geral	29/12/99	PAL	ACO
Todas	Alterada propriedade do campo "data de emissão"	18/09/00	ALC	JHX
Todas	Revisão Geral	14/10/04	MFG	RFS
Pág. 04 Anexo 01	- Inclusão anexo 01 - Inserção do detalhamento do item 3.2.3	15/08/06	JCE	RFS
Pág. 04	Incluso item 3.22 tempo e responsabilidade pelo envio da apelação	25/04/08	GAS	FFN
Todas	Revisão Geral	08/07/10	J. Cunha	J. Cunha
Pág. 05	Inclusão de temas relacionados a reclamações	28/04/16	HAG	LUN
Todas	Revisão geral ao documento	01/12/23	RR	BBM

	<b>GP04-BR</b> <b>PROCEDIMENTO PARA</b> <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b> (Procedimento Local)	Ref: GP 04 BR Revisão: 01/12/2023 Página 3 de 6
---	---	---

## 1. ESCOPO

Este procedimento cobre as ações a serem empreendidas pelo Cliente e pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION quando da apresentação de Reclamações e Apelos contra ações e decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION no processo de certificação.

## 2. MANUTENÇÃO

Este procedimento será mantido pelo Gerente Técnico.

## 3. APELOS

### 3.1. Fundamentos


Os apelos serão considerados com respeito às decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION sobre o seguinte:

- Recusa de uma solicitação para Certificação;
- Falha em recomendar Certificação;
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado de Aprovação;
- Não-aceitação do Escopo de uma solicitação do Cliente;
- Não-aceitação da ação corretiva de um Relatório de Não-Conformidades;
- Outras ocorrências similares.

Este procedimento não suplanta as obrigações e deveres das partes estabelecidas no contrato de certificação.

### 3.2. Metodologia

Qualquer cliente que deseje apelar de decisões adotadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve preencher o formulário de apelo (Form 082), constante na área de Procedimentos no site do Bureau Veritas (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>) e enviar a solicitação à Gerência Técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION (através do [gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com)) no prazo de até 10 dias úteis após o evento de auditoria. No formulário, ou através de anexos, deve-se enviar toda a evidência escrita disponível que embasa a posição defendida no apelo.

	<b>GP04-BR</b> <b>PROCEDIMENTO PARA</b> <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b> (Procedimento Local)	Ref: GP 04 BR Revisão: 01/12/2023 Página 4 de 6
---	---	---

Apelos enviados após o prazo de 10 dias úteis não terão obrigatoriedade de serem analisados.

Os próximos passos para a análise e tratamento do apelo serão:

- Analisar se o apelo é admissível de acordo com os critérios estabelecidos acima;
- Manter o cliente informado sobre o tratamento do apelo;
- Analisar a base do apelo e, se necessário, solicitar informações adicionais ao cliente e/ou ao auditor;
- Decidir sobre o apelo, registrando a decisão no formulário apropriado e comunicar o cliente;
- Caso o apelo seja procedente, a Gerência Técnica enviará o apelo ao auditor que identificou a Não Conformidade para que o mesmo tenha ciência do resultado do Apelo e para que o mesmo revise o relatório, cancelando a Não Conformidade ou fazendo os ajustes aplicáveis;
- O resultado do apelo deve ser direcionado ao cliente, assim como, posteriormente, o relatório revisado.

O tempo médio para resposta a um apelo é de quatro semanas.

Caso, o cliente não concorde assim mesmo com a recusa do Apelo, mesmo com esclarecimentos adicionais da Gerência Técnica e não apresente fatos novos que justifiquem uma reabertura do processo, o Apelo será encaminhado ao Comitê de Certificação, que apreciará o apelo com base nas evidências fornecidas pelo Cliente quando da formulação do Apelo, que decidirá sobre a aceitação do apelo por maioria simples.


Após a decisão do Comitê de Certificação, o resultado será comunicado ao cliente conforme definido acima.

### **3.3. Custo do Processo de Apelo**

Não há custos para o cliente quando o Apelo é considerado procedente.

Quando o Apelo for considerado Não Procedente o BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva ao direito de cobrar o custo pró-rata por hora trabalhada do valor definido para Auditoria de Follow Up no contrato do cliente.

### **3.4. Confidencialidade**

	<b>GP04-BR</b> <b>PROCEDIMENTO PARA</b> <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b> (Procedimento Local)	Ref: GP 04 BR Revisão: 01/12/2023 Página 5 de 6
---	---	---

Todos os documentos e informações fornecidas pelo Cliente ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION durante o processo de apelo serão tratadas de maneira confidencial de acordo com o contrato estabelecido entre as partes.

#### **4. RECLAMAÇÕES**

As reclamações são definidas como manifestação formal de insatisfação de um cliente com relação aos serviços prestados pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e devem ser feitas preferencialmente pelo canal de reclamações disponível na página web do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Ao receber quaisquer reclamações, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION analisará a demanda quanto à sua procedência e tomará as medidas necessárias para fornecer uma resposta ao reclamante.

O tempo médio para avaliação e resposta a uma reclamação é de 4 semanas. Entretanto, este tempo pode variar a depender da necessidade de comunicação com outras partes para solução da questão.


Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

Os canais de comunicação mais conhecidos para o recebimento de reclamações são os seguintes, não limitados a estes:

- Telefone;
- E-mail;
- Pesquisa de satisfação;
- Durante a prestação dos serviços, por exemplo, nas auditorias, sendo verbalizadas para os auditores;
- Ouvidoria do organismo acreditador;
- Sites especializados em registro de reclamações.

Os Contatos telefônicos e os emails dos times Comercial e de Atendimento ao Cliente encontram-se disponíveis no seguinte link: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/contatos> .

Na página de Procedimentos do site do Bureau Veritas Certification (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos> ) também consta o Form 063 para registro da Reclamação, para caso o Cliente já queira preenchê-lo e encaminhá-lo diretamente ao [atendimento@bureauveritas.com](mailto:atendimento@bureauveritas.com) .

	<b>GP04-BR</b> <b>PROCEDIMENTO PARA</b> <b>APELOS &amp; RECLAMAÇÕES</b> (Procedimento Local)	Ref: GP 04 BR Revisão: 01/12/2023 Página 6 de 6
---	---	---

O link abaixo também disponibiliza um canal direto para o registro de Reclamações de Clientes como opção: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/contatos/gestao-de-reclamacoes>

#### **4.1. Reclamações de 3ª parte**

Entende-se como reclamações de 3ª parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados ou produtos fornecidos ou posturas éticas questionáveis de empresas certificadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, sendo o reclamante cliente ou não da empresa ou do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Quando da ocorrência de reclamações de 3ª parte, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, a fim de preservar a credibilidade da certificação, reserva-se no direito de realizar auditorias especiais sempre que julgar necessário.

Sendo a reclamação/denúncia procedente, a gerência técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, avalia a necessidade da realização de uma auditoria especial imediata, para verificação das ações corretivas propostas pela empresa certificada para a resolução da reclamação; ou se a mesma pode ser verificada na próxima auditoria de manutenção do sistema pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

A empresa certificada tem um prazo de 15 dias para responder a reclamação ao reclamante, comunicando ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION se as mesmas foram resolvidas.

Em paralelo o BUREAU VERITAS CERTIFICATION informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todas as etapas da resolução da reclamação até sua verificação “in loco” durante as auditorias.

#### **5. REGISTROS**

- Formulário de Apelo
- Ata do Comitê de Certificação

#### **6. ANEXO**

- Formulário de Apelo