



# RECLAMAÇÕES E APELOS

17021-1:2015 9.7-8



17065:2012 7.13  
14065:2013 9, 10

UNFCCC

CDM AC.

V7 14

Revisão	Comente as mudanças	Revisar	Aprovação	Data
3.35	<b>Processo de recurso esclarecido para a SA 8000</b>	R Sharma	F Joly, Brasil	20 de novembro de 2023
3.34	Apêndice 3 : IATF16949 : <ul style="list-style-type: none"> <li>adicionar comunicação do número do incidente, país contratante e executor</li> <li>adicionar comunicação do resultado do recurso ao auditor e país executor</li> </ul>	C. Duperrier	F Joly, Brasil	20 de setembro de 2023
3.33	§3.1 Esclarecimentos acrescentados, em especial: Escritório de contratação responsável pela gestão da reclamação	L Boulkroun	Comitê CER MS	4 de julho de 2023
3.32	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nova versão do ASC Farm CAR (Apêndice 6) e MSC GR (Apêndice 7)</li> </ul>	E Gruber	F Joly, Brasil	31 de maio de 2023
3.31	<ul style="list-style-type: none"> <li>Após a substituição do QESIS pelo NEXUS e iEvaluate e de acordo com o procedimento Tools, o QESIS é substituído neste procedimento pelo nome genérico "Complaints and Appeals Tool".</li> <li>§3.3: modificação do processo para alinhá-lo com o novo processo criado na ferramenta: reclamação e recurso são encerrados quando a decisão é enviada ao cliente e um incidente é aberto se necessário.</li> <li>Anexo 1 - Alterações Climáticas</li> <li>Apêndice 2 - SA8000</li> <li>Apêndice 10 – IFS</li> <li>Apêndice 11 – Auditorias SEDEX</li> </ul>	L Boulkroun  A. Prabhu G. Lemos A. Kurek S. Nair	Comitê CER MS	22 de março de 2023
3.30	Conforme exigência do 17021, cláusula 9.8.8, acrescentada frase informando que o relatório de progresso deve ser fornecido para ser reclamante sempre que possível. (pág. 21)	M Pena	Comitê CER MS	9 de fevereiro de 2023
3.29	Hora de comunicar a reclamação à ASI para ASC – ASC Feed adicionado	E Gruber	F Joly, Brasil	7 de dezembro de 2022
3.28	Reclamação FSC ASC MSC: oportunidade de contactar a ASI ou o proprietário do esquema + endereço da ASC adicionado no procedimento público	E Gruber	Comitê CER MS	3 de novembro de 2022
3.27	Parágrafos 1,2 e 3 do Anexo 1 – Disputas, reclamações e recursos sobre mudanças climáticas revisados	Tanques S	Comitê CER MS	23 de agosto de 2022
3.26	Novo Apêndice 11 adicionado para recursos SMETA	R. Sharma	Comitê CER MS	30 de março de 2022
3.25	Apêndice 3 IATF: requisito adicional para revisor independente de POV em "Nota importante"	C. Duperrier	F Joly De Brésillon	29 de novembro de 2021
3.24	Novo apêndice para o IFS	R Gómez	Comitê CER MS	22 de outubro de 2021
3.23	Apêndice 3 IATF Alterar prazos na coluna "Quando".	C. Duperrier	F Joly De Brésillon	18 de outubro de 2021
3.22	Informações sobre "Rev number" sob o título "Bureau Veritas Certification Policy - TQR I&F Division" do apêndice 9 removido	E Gruber	S Ter-Horst	8 de março de 2021
3.21	Processo detalhado incorporado no apêndice 3 relacionado à IATF	R Jha	Comitê CER MS	22 de dezembro de 2020
3.20	Corrigidos erros de digitação no apêndice 9 (número da revisão) e o FSC Farm alterado para FSC Services (§ 2.3). Comunicação quando a queixa foi encerrada para a MSC Fisheries (Apêndice 7, §2	E Gruber	Comitê CER MS	15 de dezembro de 2020
3.19	Adicionada referência aos modelos "IATF 16949_Complaint Verification Process" e "IATF 16949_QESIS_Complaint Tracker_VF".	M Picouleau	S ter-Horst	16 de novembro de 2020
3.18	Apêndice 1 MDL atualizado	R Sharma	Comitê CER MS	2 de outubro de 2020
3.17	Apêndice Aeroespacial atualizado e apêndice 9 - Publicação no site da BVC adicionada	R. Sharma	Comitê CER MS	2 de outubro de 2020
3.16	Adicionado apêndice 8 - RSPO	J Tang	Comitê CER MS	4 de setembro de 2020
3.15	Definições e clarificação dos registros	F Boigelot	Comitê CER MS	7 de julho de 2020

3.14	FSC: documento adicional criado (notificação de reclamação do FSC) para encerrar oficialmente uma reclamação – ASC: referência à ASI para qualquer recurso ou disputa – Apêndice 7 para MSC	E Gruber	S Terhorst	18 de junho de 2020
3.13	Atualização do Apêndice 5 - Aeroespacial na sequência da constatação do UKAS	P Firth	S ter-Horst	5 de junho de 2020
3.12	Procedimento de reclamação (gestão QESIS) para as alterações climáticas aditado no apêndice 1	S Pednekar	S ter-Horst	23 de agosto de 2019
3.11	Atualização do Apêndice 3 sobre IATF.	S. Tuffanelli	Sebastian ter-Horst	6 de agosto de 2019
3.10	No § 1º, a expressão "Política de Gestão de Reclamações e Recursos" é substituída pela expressão "Este Procedimento de Reclamações e Recursos"	M Timkin	Comité CER MS	22 de fevereiro de 2019
3.9	Atualização do número de versão do CDM Accreditation Standard de 6 para 7	R. Sharma	F. Joly	janeiro 2, 2019
3.8	Clarificação das responsabilidades pela gestão QESIS de reclamações e recursos	F. Boigelot	F. Joly de Bresillon	8 de outubro de 2018
3.7	2 pontos atualizados sobre o procedimento de recursos da IATF.	A. Mihalova	F. Joly de Bresillon	23 de abril de 2018
3.6	Reclamações gerenciadas pelo formulário on-line BV Certification	E Gruber	P. Jeanmart	15 de março de 2018
3.5	Mais esclarecimentos sobre quando tornar pública uma reclamação no § 4.2	F. Gomes	F. Joly-de-Brésillon	Março 07, 2018
3.4	QESIS substitui o IAM	Sr. Picouleau	F. Joly-de-Brésillon	14 de fevereiro de 2018
3.3	FSC: Modificação de responsabilidades em caso de reclamações - Precisão na gestão de recursos do FSC	E Gruber	F. Joly-de-Brésillon	13 de fevereiro de 2018
3.2	Cópia do procedimento de Disputa será disponibilizada ao cliente mediante solicitação adicionada no processo de disputa sobre Mudanças Climáticas	R. Sharma	P. Jeanmart	janeiro 24, 2018
3.1	Apêndice 6 acrescentado (regras específicas para os regimes ASC)	E Gruber	P. Jeanmart	janeiro 3, 2018
3.0	Revisão em Disputas de acordo com os requisitos do Padrão ACC do MDL	F. Joly	P. Jeanmart	15 de Novembro, 2017
2.0	Detalhes adicionados quando uma reclamação diz respeito a um esquema gerenciado por uma organização do Hub (§2.2) – NC ASI 46175	E Gruber	P. Jeanmart	17 de maio de 2017
1.8	Substituída ISO/TS 16949 pela IATF 16949 e as Regras 4 pelas Regras 5 Removido o processo de reclamações da IATF para alinhar com os requisitos genéricos do processo.	A. Mihalova	P. Jeanmart	23 de fevereiro de 2017
1.7	"CER Global Accreditation Manager" substitui "Technical Direction" Adicionada referência ao modelo para o registro da Reclamação (§2.1)	R. Sharma	P. Jeanmart	10 de fevereiro de 2017
1.6	Removido o registro obrigatório de reclamações na ferramenta do IAM no §2.1	S. Reemers	P. Jeanmart	janeiro 17, 2017
1.5	Adicionado link para a política de reclamações e recursos do site "Diretor Técnico CER" substituído por "Gerente de Acreditação CER" Apêndice 4 FSC alterado: substituir Coordenador Global por Perito Técnico FSC, §2 e 3 Apêndice 2 alterado – Serviços SA8000 para incluir referências ao Procedimento SAAS 201A:2015	S. Reemers	P. Jeanmart	19 de dezembro de 2016
1.3	Adicionadas instruções para a Série Aeroespacial – Apêndice 5	T. Douce	P. Jeanmart	maio 30, 2016
1.2	Instruções atualizadas para ISO TS 16949	A. Mihalova	P. Jeanmart	27 de abril de 2016

CER MS > Procedimento "Confidencialidade"

[https://certification.bureauveritas.com/sites/g/files/zyfpnx231/files/media/document/English\\_Complaints\\_and\\_Appeals.pdf](https://certification.bureauveritas.com/sites/g/files/zyfpnx231/files/media/document/English_Complaints_and_Appeals.pdf)



Site do Bureau Veritas <http://www.bureauveritas.com>

## Modelo

Reclamação de notificação e recurso (para FSC, MSC e ASC)  
IATF 16949\_Complaint Processo de Verificação  
Rastreador de 16949\_Complaint IATF

# 1 Escopos

Este procedimento define como gerenciar reclamações e apelos, recebidos de clientes e outras partes interessadas externas relacionadas a todos os Serviços de Certificação do Bureau Veritas, para garantir que sejam tratadas de forma profissional e oportuna.

Uma revisão do processo de recurso e reclamação é feita durante a revisão anual da administração.

O conteúdo deste Procedimento de Reclamação e Apelo está disponível publicamente para partes interessadas externas nos sites do Bureau Veritas, para este fim o apêndice 9 pode ser usado. O país local pode optar por ter uma versão traduzida no idioma local para seus sites.

Os apêndices definem instruções adicionais para os seguintes produtos:

Apêndice 1 - Disputas sobre mudanças

climáticas

Apêndice 2 - Serviços SA8000

Apêndice 3 - IATF 16949

Apêndice 4 - Serviços FSC

Apêndice 5 - Aeroespacial

Apêndice 6 – ASC Farm e ASC Feed

Apêndice 7 – MSC

Apêndice 8 - RSPO

Apêndice 9 - Publicação no site da BVC

Apêndice 10 – IFS

Apêndice 11 – Auditorias SEDEX

## 2 Definições

### Reclamação:

- (ISO/IEC 17000:2020, 8.7): expressão de insatisfação, com exceção do recurso (8.6), por qualquer pessoa ou organização a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) relacionada com as atividades desse organismo, sempre que se espere uma resposta

### Apelos:

- (ISO/IEC 17000:2020, 8.6): pedido da pessoa ou organização que fornece, ou seja, o objeto da avaliação da conformidade (4.2) a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) para reconsideração por esse órgão de uma decisão (7.2) que tomou relativamente a esse objeto

## 3 . Processo comum para reclamações e apelos

### 3.1 Reconhecimento e Registro

Após o recebimento, as reclamações e apelos são reconhecidos ao remetente dentro de cinco dias úteis, salvo especificação em contrário nos Apêndices.

Eles serão registrados no Instrumento de Reclamações e Apelos mediante a criação de um novo pedido. Todas as informações obrigatórias precisam ser preenchidas para criar uma solicitação.

O destinatário da reclamação-apelo e a pessoa que o denuncia na ferramenta estão claramente identificados na ferramenta.

O gestor do pedido (pessoa responsável pela gestão da situação) deve ser escolhido tendo em conta as seguintes regras:

- As reclamações são tratadas ao nível da **entidade adjudicante**. O nível de atuação pode fazer parte das investigações, mas não é responsável pela gestão da denúncia.
- Os recursos são tratados no nível em que a tomada de decisão de certificação foi feita (Local Crítico, Hub, ICC)

Para reclamação e apelo recebidos de um reclamante ou recorrente, que não é um cliente BVC, deve ser dada a devida consideração se é apropriado responder, considerando a responsabilidade potencial. Nesses casos, o conteúdo da resposta é coordenado com o cliente.

Este processo está sujeito a requisitos de confidencialidade.

O Bureau Veritas mantém o anonimato do reclamante em relação ao cliente se tal for solicitado pelo reclamante e tratará as reclamações anónimas e as manifestações de insatisfação que não forem fundamentadas como reclamações como comentários das partes interessadas e aborda-as durante a próxima auditoria.

### 3.2 Responsabilidade

O pessoal que investiga reclamações e apelos, deve ser diferente daqueles que realizaram as auditorias e tomaram a decisão de certificação, sem discriminação contra o recorrente ou reclamante.

- Se a LTM estiver envolvida, então uma pessoa, interna e independente, será nomeada
- Se LTM não estava envolvido; ele ou ela pode realizar a investigação.
- Se um recurso disser respeito a um esquema gerenciado por um TPI/Hub, a investigação deve ser conduzida pelo ICC/Hub, em cooperação com a sede e o país local.

A menos que especificado de outra forma nos apêndices, o LTM é o canal padrão para reclamações e apelos. O Gerente de Acreditação do CER é notificado dependendo da gravidade e é responsável pelas Reclamações/Apelos no I&F TQR. Para Reclamações/Recursos recebidos no SSC, é gerenciado pelo gerente de suporte de Credenciamento.

Os Gerentes de Acreditação são informados das reclamações relacionadas ao seu produto e devem garantir que os requisitos específicos sejam atendidos.

Em caso de risco crítico (possível litígio, declaração de seguro, intimação judicial, perda de imagem, credenciamento), a reclamação é transferida para contato jurídico regional ou da Divisão de I&F.

### 3.3 Processo de resolução

O processo de resolução inclui as seguintes etapas.

- Investigação, incluindo, se necessário, impactos nos negócios e análise da situação
- Contribuições intermediárias, se necessário ou exigido
- Decisão formal do Bureau Veritas pelo nível adequado
- Estrutura e resposta escrita ao cliente
- Decisão de abrir um incidente interno.

Todas essas etapas e documentos associados precisam ser registrados na Ferramenta de Reclamações e Apelos.

Quando uma reclamação ou um apelo é aceito ou parcialmente aceito pelo Bureau Veritas, um incidente precisa ser levantado na Ferramenta de Reclamações e Apelos com uma alta gravidade. Neste caso:

- Uma análise de causas raiz precisa ser realizada;
- A Correção e ação corretiva a serem implementadas;
- E dependendo da situação e da exigência do cliente e dos esquemas, o cliente pode ser informado.

O prazo para a resolução é de quatro semanas, salvo especificação em contrário nos apêndices. No entanto, isso pode ser afetado pela capacidade de resposta do cliente ou de terceiros.

O prazo de encerramento na Ferramenta de Reclamações e Apelos para CAPA associado à classificação de alta gravidade é de 90 dias. Se os prazos não forem respeitados, o processo de escalonamento é iniciado.

A reclamação só pode ser encerrada após a apresentação de uma resposta escrita final ao reclamante. Deve ser mantido o registo desta comunicação.

Para todas as reclamações recebidas de um Organismo de Acreditação ou de um Proprietário de Sistema sobre uma Acreditação detida pela BVCH SAS ou BVCH SAS UK Branch, a eficácia das ações corretivas deve ser verificada na próxima auditoria interna (não por amostragem).

Alguns produtos requerem instruções adicionais, definidas em apêndices.

## 4 Processo de reclamação

A reclamação pode ser escrita (Carta Formal, E-mail, Site) ou verbal (Telefonema, Feedback durante a visita de vendas ou auditoria).

O processo de gestão das reclamações registadas no nosso site é o seguinte:

- O reconhecimento da denúncia é feito automaticamente
- No nível HO, o envio do e-mail é feito. Se esta for uma reclamação, esta é transferida para uma caixa de correio genérica (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Em seguida, a denúncia é encaminhada ao gestor de QHSE em questão para investigação e providências.

As reclamações são tratadas a nível das entidades adjudicantes. Uma auditoria pode ser iniciada para prosseguir com a investigação, e o cliente deve ser notificado com as razões da auditoria.

## 4.1 Responsabilidades

O Gerente de Certificação é responsável geral pela gestão eficaz da reclamação e deverá:

- Considere o feedback dos clientes
- Assumir papel vital para a ação corretiva

O Gerente Técnico Local (LTM) é a principal pessoa envolvida na resolução da reclamação e deve:

- Considere o feedback do cliente e inicie ações corretivas para a reclamação, se necessário
- Registrar e manter a reclamação do cliente na Ferramenta de Reclamações e Apelos com evidências completas de reconhecimento e resposta final ao reclamante
- Assumir papel vital para a ação corretiva, se houver
- Comunicar, se necessário, as medidas tomadas ao reclamante, caso não esteja anteriormente envolvido no objeto da reclamação.
- Garantir a eficácia e a rapidez do processo de reclamação dos clientes

Todas as bases de dados específicas do setor serão atualizadas com os registos necessários no prazo estipulado. Caso a caso, o BVC, o Reclamante e o Cliente decidirão se as informações precisam ser tornadas públicas. Deve haver autorização formal do Reclamante e do Cliente quando a decisão for tornar a reclamação pública.

Quaisquer casos em que a não divulgação pública da reclamação possa afetar outras partes interessadas devem ser tornados públicos. Exemplos desses casos são reclamações sobre:

- Defeitos que podem ter consequências catastróficas (lesões, morte, etc).
- Falhas nos sistemas de gestão ambiental que possam causar graves danos ao meio ambiente e às partes interessadas.
- Qualidade de produtos alimentícios; etc.

A decisão de tornar pública a queixa deve ser registada.

## 5 Processo de apelo

Os Apelos são tratados no nível em que a tomada de decisão de certificação foi feita (Local Crítico, Hub, ICC).

Os apelos relacionados aos esquemas de QHSE são comunicados ao Gerente de Acreditação do CER e incluídos na preparação da reunião de Imparcialidade do BVCH.

Ver anexos para Painéis de Recurso específicos.

# Anexo 1 - Disputas, reclamações e recursos relacionados às mudanças climáticas

Padrão de acreditação CDM, Versão 07.0, 14.2

## 1 Disputas

Uma disputa é um desacordo entre um DOE (Verificador) e um cliente, em relação à recomendação do DOE (Verificador), e/ou opiniões/decisões tomadas em várias etapas no curso de suas atividades de validação e/ou verificação/certificação.

. O procedimento consiste nas seguintes etapas:

- O recibo de confirmação é enviado ao litigante
- Após o recebimento, o LTM/Climate Change Quality Manager reúne e verifica as informações necessárias para avaliar a validade da disputa,
- O Gerente de Qualidade LTM/Mudanças Climáticas investiga se a disputa levantada é válida (o critério seria determinar se houve alguma deficiência no atendimento do BV ao cliente) e, em seguida, decide quais ações devem ser tomadas
- As disputas serão rastreadas e registradas, incluindo ações tomadas em resposta a elas
- Resultados das investigações, resultado são comunicados ao disputante em tempo oportuno. O litigante será informado do encerramento do processo de tratamento de litígios.
- Devem ser tomadas as medidas corretivas e corretivas adequadas.

As pessoas envolvidas no processo de tratamento de disputas são diferentes daquelas que realizaram as atividades de validação, verificação ou certificação.

Os litígios e os litígios serão mantidos confidenciais.

Caso o recorrente não esteja satisfeito com a decisão do painel de recurso, o recorrente tem a opção de apresentar uma reclamação ao organismo de acreditação em causa.

A cópia do procedimento de Litígio será disponibilizada ao cliente mediante pedido

As reclamações relacionadas às Mudanças Climáticas, recebidas de um cliente, organismo de certificação ou auditor para atividades de CDM/GS/GCC, são registradas na Ferramenta de Reclamações e Apelos, sendo o respectivo gerente de produto do país o contato principal e o Gerente de Qualidade de Mudanças Climáticas como contato adicional.

O procedimento de tratamento de litígios será revisto pelo Gestor da Qualidade das Alterações Climáticas numa base contínua e nos seguintes casos:

- Revisão no padrão de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Revisão no procedimento de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões do comitê de imparcialidade relacionadas ao CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões da Revisão da Gestão do CDM que necessitem de uma revisão deste procedimento

O procedimento de tratamento de litígios deve ser lido em conjunto com o procedimento hospedado na Web para o tratamento de Reclamações, Apelos e Disputas que é disponibilizado publicamente em <https://www.bureauveritas.co.in/climate-change-services-cdmvcs>

Em caso de qualquer diferença, o procedimento hospedado na web prevalecerá.

## 2 Reclamações

O processo de resolução inclui as seguintes etapas.

- Investigação, incluindo impactos nos negócios e análise da situação,

- LTM/Climate Change Quality Manager/pessoa interna não envolvida no assunto analisará se a reclamação é válida, com base em critérios definidos (ou seja, se houve alguma deficiência no serviço do BV)
- Resposta estruturada (análise de causa raiz, correção, ação corretiva), se a gravidade for classificada como alta (consulte ações corretivas)
- Implementação de medidas corretivas e ação corretivas,
- Sempre que possível, fornecer ao reclamante um relatório sobre o andamento das ações relativas à reclamação
- Informação ao cliente das conclusões e medidas tomadas e dos resultados do inquérito,
- Acompanhamento dos resultados: verificar se a solução está implementada e eficaz,
- O registro e rastreabilidade da reclamação será por meio da Ferramenta de Reclamações e Apelos,
- Acompanhamento da sustentabilidade dos resultados e da resolutividade.

O prazo para a resolução é de quatro semanas, salvo especificação em contrário nos apêndices. No entanto, isso pode ser afetado pela capacidade de resposta do cliente ou de terceiros.

O prazo de encerramento na Ferramenta de Reclamações e Apelos para CAPA associado à classificação de alta gravidade é de 90 dias, após o qual o processo de escalonamento é iniciado.

A reclamação só pode ser encerrada após a apresentação de uma resposta escrita final ao queixoso. Deve ser mantido o registo desta comunicação.

O procedimento de tratamento de reclamações será analisado pelo Gerente de Qualidade de Mudanças Climáticas de forma contínua e nos seguintes casos:

- Revisão no padrão de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Revisão no procedimento de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões do comité de imparcialidade relacionadas ao CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões da Revisão da Gestão do CDM que necessitem de uma revisão deste procedimento

O procedimento de tratamento de reclamações deve ser lido em conjunto com o procedimento hospedado na Web para o tratamento de reclamações, apelos e disputas que é disponibilizado publicamente em <https://www.bureauveritas.co.in/climate-change-services-cdmvcs/gc> Em caso de qualquer diferença, o procedimento hospedado na web prevalecerá.

### 3 Apelações

Um procedimento documentado para apelações será mantido e disponibilizado publicamente. A apelação será tratada por um comité de apelação independente composto por 3 pessoas diferentes daquelas que conduziram a validação, verificação, revisão técnica ou decisão final. O painel de apelo será formado em resposta ao apelo recebido do cliente. Garantira que a submissão, investigação e decisão sobre os apelos não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente.

O procedimento para o tratamento dos recursos será o seguinte:

- a) O recurso será julgado procedente pelo LTM/Climate Change Quality Manager, sendo fornecido recibo ao recorrente
- b) O painel de apelações será constituído conforme acima
- c) A validade do apelo interposto será apurada após a análise de todas as informações disponíveis e reunidas no âmbito da investigação
- d) O apelo será devidamente registrado e acompanhado, incluindo qualquer ação tomada para resolver o mesmo
- e) Se a investigação do apelo apontar para uma deficiência sistêmica ou uma não conformidade, serão tomadas as devidas correções e ações corretivas para eliminar as lacunas no sistema
- f) O sigilo do recorrente e dos objetos do apelo será resguardado sob reserva dos requisitos de confidencialidade
- g) O recorrente será informado do andamento do apelo e da decisão final sobre o mesmo
- h) A comissão de apelos terá a última palavra na decisão sobre o apelo e funcionará de forma independente a esse respeito
- i) O apelante será informado da decisão final do comité de apelos independente sobre o apelo. No entanto, se não estiver satisfeito com a decisão, o apelante será informado da sua opção de apresentar uma reclamação ao Conselho Executivo do CDM EB ou ao Secretariado VERRA/GS/GCC.

O procedimento de tratamento dos apelos será revisto pelo Gestor de Qualidade das Alterações Climáticas numa base contínua e nos seguintes casos:



- Revisão no padrão de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Revisão no procedimento de acreditação para CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões do comitê de imparcialidade relacionadas ao CDM/GS/VCS/GCC
- Decisões da Revisão da Gestão das Mudanças Climáticas que necessitem de revisão deste procedimento

O procedimento de tratamento de apelos deve ser lido em conjunto com o procedimento anexado na web para o tratamento de Reclamações, Apelos e Disputas, que é disponibilizado publicamente em <https://www.bureauveritas.co.in/climate-change-services-cdmvcsgs>

Em caso de qualquer diferença, o procedimento de anexado na web prevalecerá.

## 4 Registros legais

O Departamento Jurídico do BV Índia mantém um registro dos processos judiciais pendentes contra o BV Índia, bem como informações de quaisquer casos judiciais realizados no passado.

Se o objeto de um processo judicial pendente, ou instaurado contra a BV Índia, for tal que seja incompatível com suas funções como DOE (Verificador), o BV Índia deverá comunicar imediatamente o assunto à secretaria da UNFCCC/VERRA/GS/GCC.

## Apêndice 2 – Serviços SA8000

Processo SAAS 201A:2015

Além do sistema da empresa para corrigir reclamações, as sedes do BV e da SAAS oferecem dois níveis adicionais onde os trabalhadores ou partes interessadas podem apresentar reclamações.

Os auditores devem confirmar que os trabalhadores e outras partes interessadas compreendem e têm acesso a todos os níveis hierárquicos do processo de reclamações e recursos e que os trabalhadores recebem formação sobre como utilizar esse acesso.

### 1 Nível da Empresa

As reclamações podem ser apresentadas diretamente à fábrica em questão e podem ser resolvidas sem o envolvimento de auditores terceirizados. As empresas SA8000 são obrigadas a estabelecer um procedimento de reclamação que forneça aos trabalhadores a opção de apresentar uma reclamação anonimamente. As empresas são incentivadas a criar caixas de sugestões ou um sistema de envio gratuito para facilitar que os trabalhadores expressem suas preocupações. Estes reclamantes devem poder apresentar uma reclamação anonimamente. Se forem dados nomes, não haverá repercussão. Isso pode encorajar uma discussão interna e resolução antes ou em vez de uma reclamação formal.

O Gerente de Responsabilidade Social da empresa deve garantir que haja um sistema confidencial, acessível e gratuito para que os trabalhadores apresentem reclamações ou apelos sobre a conformidade da empresa com a SA8000. Além disso, as medidas corretivas tomadas para corrigir a reclamação devem ser comunicadas aos trabalhadores que apresentam a reclamação ou, em casos de denúncias anônimas, ao trabalhador eleito representante da SA8000. Nas empresas em que esteja presente um sindicato, os representantes sindicais devem ser envolvidos nos procedimentos de processamento e resolução de reclamações.

Em alguns casos, os trabalhadores podem sentir a necessidade de levar a sua reclamação ao organismo de certificação. Tais casos incluem situações em que: a) a resolução da reclamação não é satisfatória para os trabalhadores; ou b) os trabalhadores se sintam intimidados demais para apresentar uma reclamação diretamente à gerência.

### 2 Nível Bureau Veritas

Se a hierarquia de reclamações da empresa não tratar e resolver satisfatoriamente as reclamações, os trabalhadores têm acesso ao procedimento de apelos, permitindo-lhes apresentar um apelo perante a entidade certificadora local que verificou a conformidade da empresa com a SA8000. A capacidade dos trabalhadores para interpor apelo não pode depender dos auditores das suas reuniões durante as visitas de vigilância.

O auditor deve verificar se este mecanismo e informações são do conhecimento dos trabalhadores e de outras partes interessadas, durante as auditorias SA8000.

As partes interessadas, incluindo sindicatos de trabalhadores, sindicatos e ONG, podem recorrer da decisão de certificar uma instalação, se esta apresentar provas credíveis e objetivas de violação grave de qualquer elemento da SA8000.

Por exemplo: um grupo comunitário com evidências de que os trabalhadores estão sendo demitidos por sindicalização poderia recorrer contra a certificação da empresa entrando em contato com o BVC que concedeu a certificação.

O mecanismo de recebimento e tratamento de reclamações e recursos de trabalhadores e interessados está descrito a seguir:

- a) Acusar a recepção da reclamação ao reclamante no prazo de 5 dias úteis.
- b) Determinar a aceitabilidade da denúncia com base nas provas recebidas. Se a denúncia for aceita, conduza uma investigação conforme detalhado abaixo.
- c) Se a reclamação não for aceita, notificar o reclamante da razão pela qual não foi aceita,
- d) Conduzir uma investigação, que pode ser auxiliada por uma auditoria não anunciada, ou qualquer auditoria semi-anunciada é agendada ou entrevistas externas. A entidade de certificação local investiga e envia registros de detalhes de verificação para o GPM/ICC
- e) Designar pessoal para a investigação de reclamações apenas aqueles que não faziam parte da equipe de auditoria relevante.
- f) Apresentar um relatório ao reclamante sobre a conclusão do seu inquérito. O relatório DEVE apresentar a resolução da reclamação e as razões dessa conclusão, incluindo o resumo das provas documentadas apresentadas e a resposta, se houver alguma recebida da administração da organização certificada. Qualquer ação corretiva, acordada e confirmada como implementada, também deve ser incluída no relatório. O relatório

DEVE ser escrito de acordo com quaisquer acordos de confidencialidade relevantes e DEVE ser emitido no prazo de 10 dias após a prolação da decisão.

g) Denunciantes estarão protegidos de retaliações

Em caso de recurso, isso será tratado por um comitê de apelos independente de 2 pessoas que são diferentes daquelas que conduziram a auditoria, revisão técnica ou decisão final. Se as duas pessoas do comitê discordarem, a decisão final caberá ao Gerente Global de Acreditação.

Um apelo apresentado por um cliente do Bureau Veritas para a certificação SA8000 contra uma decisão de certificação tomada pelo Bureau Veritas Certification pode estar relacionado a:

- Recusa do Bureau Veritas Certification em prosseguir com uma auditoria SA8000.
- Discordância com uma não conformidade levantada pelo Bureau Veritas Certification durante uma auditoria.
- Mudanças no escopo da certificação SA8000 propostas pelo Bureau Veritas Certification.
- Decisão de reduzir, suspender ou encerrar a certificação SA8000 da operação certificada.

O painel de apelo será formado em resposta ao recurso recebido do cliente. Garantira que a submissão, investigação e decisão sobre recursos não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente.

O procedimento para o tratamento dos apelos será o seguinte:

- A. O apelo será julgado procedente pela LTM no prazo de 5 dias úteis
- B. O painel de apelos será constituído conforme acima
- C. A validade do apelo interposto será apurada após a análise de todas as informações disponíveis e recolhidas no âmbito da investigação no prazo de 15 dias úteis
- D. O recurso será devidamente registrado e acompanhado pelo GPM, incluindo qualquer ação tomada para resolver o mesmo
- E. Se a investigação do apelo apontar para uma deficiência sistêmica ou uma não conformidade, serão tomadas as devidas correções e ações corretivas para eliminar as lacunas no sistema
- F. O sigilo do apelante e dos objetos do apelo será resguardado sob reserva dos requisitos de confidencialidade
- G. O recorrente será informado do andamento do Apelo e da decisão final sobre o mesmo.
- H. A comissão de apelos terá a última palavra na decisão sobre o apelo e funcionará de forma independente a esse respeito. Deve ser mantido o registo dessa decisão, que normalmente só pode acontecer por comunicação por e-mail se não for possível uma reunião física entre os membros do comitê.
- I. O apelante será informado da decisão final do comitê de apelos independente sobre os apelos no prazo de 30 dias úteis. No entanto, caso não fique satisfeito com a decisão, o recorrente será informado da sua opção de apresentar reclamação junto do Organismo de Acreditação SAAS.

### 3 SAAS - Nível de acreditação

Qualquer parte interessada também pode apresentar uma reclamação ou recurso junto à SAAS sobre o credenciamento do Bureau Veritas. O reclamante, no entanto, deve primeiro procurar esgotar o processo de reclamações e apelos a nível da empresa e do organismo de certificação.

As reclamações recebidas pela SAAS relativas ao Bureau Veritas e aos seus Clientes certificados são tratadas da seguinte maneira:

- a) Acusar a recepção da reclamação da SAAS. Autores: L. Bernstein & P. Scott Social Accountability Accreditation Services Issue:
- b) Reporte seu plano de ação à SAAS em até 10 dias e apresente relatórios subsequentes a cada 30 dias.
- c) Concluir a investigação em 90 dias
- d) Manter registros de reclamações, apelos e respostas por um período mínimo de 10 anos após a resolução
- e) O GPM fornecerá um relatório detalhado à SAAS de todas as reclamações recebidas a cada 6 meses.

## Apêndice 3 - IATF 16949

Sistema de certificação automotiva IATF para IATF 16949, 5ª Edição, 2.9

A decisão de apelo será feita pelo Painel de Apelos com o envolvimento do Gerente Global de Produtos, um POV ou consultor técnico designado de forma independente e o Diretor Técnico do CER.

Para casos incomuns, o Comitê de Apelos solicitará a outro POV independente para contestar a decisão do Comitê de Apelos e, em caso de qualquer dúvida remanescente, um esclarecimento será solicitado ao IAQB. Em caso de apelo de uma grande não conformidade, o comitê de apelos do BVC se reunirá dentro de 14 dias para fornecer o primeiro feedback ao cliente.

- A Turma Recursal analisa o caso, para decidir com base nos recursos e relatórios apresentados pelo Gerente Técnico
- Decisão da Turma Recursal comunicada ao recorrente. Note-se que esta decisão é absoluta e definitiva.

A apresentação, a instrução e a decisão sobre os apelos não dão origem a quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente.

A pedido, o BVC pode informar o recorrente de que pode questionar decisão da Turma Recursal, interpondo o mesmo recurso ao Órgão de Acreditação.

O processo detalhado é descrito abaixo:

Process_IATF de Gestão de Recursos BVC				
Passo	Que	Quando	Quem	Regras de negócio / procedimento
1	Recebimento do Apelo	Dentro de 2 dias	IATF Gerente de Credenciamento	Gerente de Acreditação IATF envia confirmação ao respectivo escritório contratante
2	Revisão independente de VPO	Dentro de 6 dias	POV	O Gerente de Acreditação da IATF solicita que o SSC inicie uma Revisão POV independente. SSC para atribuir o arquivo a POV independente por e-mail. CSC comunicará decisão recebida de POV independente ao Gerente de Acreditação da IATF por e-mail <b>Nota importante:</b> SSC para garantir que a decisão de POV foi recebida para todas as NC para as quais foi interposto recurso. <b>Nota importante:</b> Revisão independente de POV para garantir que tenha em conta apenas as provas disponíveis na data da reunião de encerramento <b>Observação importante:</b> O revisor independente de POV deve: - Analisar o pedido de recurso juntamente com outros documentos (relatórios, relatório NC, cartões de pontuação...) - Fornecer uma recomendação para aceitar ou rejeitar o pedido de recurso - Justifique a recomendação com base em regras, SI...
3	Fazer uma solicitação em Reclamações e	Dentro de 6 dias	SSC	SSC levanta uma solicitação na Ferramenta de Reclamações e Recursos e atualiza o rastreador interno de recursos. SSC manter-se como

	Incidente da ferramenta de apelos & atribuir para validação			Proprietário e País Contratante responsável como Destinatário. SSC envia Apelo ao Gerente de Acreditação da IATF para Validação  SSC para envio de número de incidente interno, contratação e se diferente país de execução
4	Reunião do Comitê de Apelos	Dentro de 14 dias	Comitê de Apelos do BV	
5	Decisão do Apelo			Se o recurso for aceito, prossiga as etapas 7 a 13, se não 7, 7 e 13
6	Comunicação da decisão ao organismo contratante	Dentro de 14 dias	IATF Gerente de Credenciamento	
7	Comunicação de Decisão ao Cliente, Auditor e País executor	Dentro de 14 dias	Escritório Contratante	País para carregar provas de comunicação ao cliente na Ferramenta de Reclamações e Apelos  País para carregar provas de comunicação ao auditor e ao país executor (se o auditor não pertencer ao país contratante) na Ferramenta de Reclamações e Apelos
8	Ação de Correção - Atualização de relatórios de Auditoria/Upload no sistema/Atualização do Banco de Dados IATF	Dentro de 17 dias	Escritório Contratante/SSC	País para informar o SSC / IATF Accreditation Manager uma vez que o relatório de auditoria atualizado é carregado no CMX.  • SSC para garantir que o banco de dados IATF tenha sido atualizado de acordo & Log de apelos de atualização  <b>Nota importante:</b> SSC para garantir claramente na seção de comentários do banco de dados IATF por que essa alteração foi feita
9	Criação da Ferramenta CAPA em Reclamações e Apelos	Dentro de 20 dias	IATF Gerente de Credenciamento	Criação da Ferramenta CAPA em Reclamações e Apelos pelo Gerente de Acreditação da IATF onde atualiza o Proprietário do CAPA como Responsável pelo País Contratante, o Aprovador CAPA como Gerente de Acreditação IATF e o Verificador CAPA como Gerente de Qualidade TQR.
10	Ferramenta de Primeira Resposta em Reclamações e Apelos	No prazo de 80 dias	Escritório de contratação	A comprovação da comunicação da decisão do comitê de apelos ao cliente também precisa ser carregada na Ferramenta de Reclamações e Recursos (seção de correção).  <b>Nota:</b> O escritório contratante precisará coordenar com o escritório executor (para investigação/ações) caso o auditor não seja patrocinado por eles
11	Revisão de resposta na Ferramenta de Reclamações e Apelos	Dentro de 85 dias	IATF Gerente de Credenciamento	CAPA Approver (IATF Accreditation Manager) analisa e dá decisão sobre os CAPAs e encaminhá-los para a pessoa do País Contratante para Implementação (se aprovado) e enviá-lo de volta (se rejeitado).

12	Carregar evidências de implementação na Ferramenta de Reclamações e Recursos	Dentro de 90 dias	Escritório de contratação	
13	Verificação e Encerramento do Recurso	Dentro de 90 dias	Gerente de Qualidade TQR	

# Apêndice 4 – Serviços FSC

FSC STD 20 001 / indicador 14.2.2. NOTA

## 1 Arquivamento

O procedimento global do FSC para o gerenciamento de reclamações e apelos está disponível no site da BV HO, em inglês e em vários idiomas adicionais.

Quaisquer reclamações e recursos do FSC podem ser registrados on-line usando o link projetado para esse fim. Os países locais também podem ter em seus próprios sites outra maneira de registrar qualquer reclamação ou apelos recebidos, mas o link para o gerenciamento de reclamações do BV HO deve ser mencionado.

FSC Reclamações e apelos são reconhecidos ao remetente dentro de duas semanas. A resposta inicial ao cliente inclui uma proposta de curso de ação, dentro de duas semanas. São enviadas informações ao(s) reclamante(s) relativamente à avaliação, reclamação e/ou apelo.

## 2 Responsabilidade

O prazo para resolução de reclamações e recursos é de três meses.

FSC	Reclamação	Apelo
Entre em contato com o cliente	LTM	Gerenciador de Hub FSC
Inscrição	LTM	I&F TQR – Florestal
Decisão	LTM	Especialista Técnico I&F TQR FSC
Apoio	Gerenciador de Hub FSC	I&F TQR – Florestal, FSC Hub Manager e LTM

O proprietário do compliance tem que fazer o upload de qualquer registro gerado pela resolução da reclamação (e-mail com o reclamante, e-mail interno).

O acompanhamento de todas as reclamações e recursos do FSC é feito pelo gerente de credenciamento da I&F TQR.

## 3 Discriminação

A apresentação, a investigação e a decisão sobre apelos e reclamações não devem induzir quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante ou o apelante.

## 4 Fim do processo

O proprietário da reclamação em conformidade deve enviar uma resposta final ao reclamante, utilizando o formulário Carta de notificação, e o reclamante é convidado a encaminhá-la para o FSC ou ASI em caso de apelo.

# Apêndice 5 - Aeroespacial

EN 9104-001:2013 Cláusula 6.7.j

## 1 Reclamações

As reclamações relacionadas ao sistema de certificação aeroespacial, provenientes de um cliente, organismo de certificação, feedback OASIS ou um auditor, para a atividade aeroespacial são registradas na Ferramenta de Reclamações e Apelações, com o Gerente de Operações da ICC sendo o contato principal e o Diretor de Negócios Aeroespaciais Internacionais como um contato adicional.

O procedimento deve assegurar:

- Todos os pedidos de ação corretiva são respondidos no prazo de 30 dias corridos a contar do recebimento da reclamação, caso a resposta seja solicitada, a resposta é fornecida em até 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação pela entidade credenciada.
- Se o OC determinar que é necessária uma auditoria de curto prazo, esta auditoria deve ser concluída no prazo de 90 dias a contar da recessão da reclamação; e
- Um processo de ação corretiva eficaz que prevê atividades de contenção, conformidade com a norma aplicável é restabelecido, conclusão da análise de causa raiz, ações corretivas abordando todas as causas raiz e uma data de conclusão para a implementação de todas as ações corretivas é definida. O CB é responsável pela resolução de todas as reclamações. As reclamações que não possam ser resolvidas pelo CB devem ser remetidas ao AB.

## 2 Apelações

Uma decisão de Apelos será tomada pelo Painel de Apelos Independente/indivíduo especificamente acordado para lidar com o apelo com o apoio e envolvimento do Gerente de Operações da ICC. A pessoa que conduz o apelo deve ser um POV ou consultor técnico designado independentemente, o Gerente de Acreditação Global do CER e um representante da I&F TQR. Tempo se uma falha grave for apelada, o comitê de recurso do BVC se reunirá dentro de 5 dias para fornecer o primeiro feedback ao cliente.

- O Painel de Apelação analisa o caso para tomar uma decisão com base em recursos e relatórios apresentados pelo Gerente de Operações da ICC
- Decisão da Turma Recursal comunicada ao recorrente. Note-se que esta decisão é absoluta e definitiva.

A apresentação, a instrução e a decisão sobre os recursos não dão origem a quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente.

A pedido, o BVC pode informar o recorrente de que pode questionar a decisão da Turma de Recurso, interpondo o mesmo recurso para o Órgão de Acreditação ou para o IAQG/EAQG.

## 3 Cronograma

As solicitações de ação corretiva são respondidas em até 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

Se for solicitada resposta ao feedback, a resposta é fornecida no prazo de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

Se for necessária uma auditoria de curto prazo, esta deve ser concluída no prazo de 90 dias de calendário a contar da resseção da reclamação.



# Apêndice 6 – Fazenda ASC – Alimentação ASC

ASC Farm CAR V 3.0  
ASC Alimentação CAR  
V1.0

Todas as reclamações, apelos, preocupações ou objeções formais e informais relacionadas às atividades do BV ASC Farm, um titular de certificado ou um solicitante de certificação são mantidos em arquivo e registrados na Ferramenta de Reclamações e Apelos.

## 4 Reclamações

A reclamação é gerida pela entidade BV e, se necessário, pelo gestor do Hub ou pelo gestor de acreditação. O BVC incentiva os reclamantes a apresentarem cópias das suas reclamações diretamente à ASC através do seguinte endereço:

- E-mail: [complaints@asc-aqua.org](mailto:complaints@asc-aqua.org)
- Endereço para correspondência: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, Holanda

## 5 Apelações

Uma decisão de apelo é gerenciada pelo gerente do hub ou pelo gerente de credenciamento, se necessário.

## 6 Fim do processo

O proprietário da reclamação deve enviar uma resposta final ao reclamante, utilizando o formulário Notificação de reclamação e apelos, e o reclamante é convidado a encaminhá-la para o organismo de acreditação nomeado pela ASC ou ASC em caso de recurso.

O acompanhamento de todas as reclamações e apelos da ASC é feito pelo gerente de credenciamento da I&F TQR.

## 7 Apresentação durante a avaliação anual de vigilância

O BVCH reporta todas as questões registradas (reclamações, apelos) utilizando o FORMULÁRIO 4 apresentado anualmente pelo menos 42 dias antes da visita do organismo de acreditação nomeado pela ASC. As cópias são enviadas à ASC e ao organismo de acreditação nomeado pela ASC.

## 8 Suspensão ou retirada da acreditação BVC ASC

Neste caso, todos os problemas registrados são enviados para o organismo de acreditação nomeado pela ASC e para a ASC como parte do processo de suspensão ou retirada utilizando o FORMULÁRIO 4 o mais tardar na data final da acreditação.

# Apêndice 7 – MSC

*Requisitos gerais de certificação do MSC v2.5*

## 1 Reclamações e reconhecimento de recurso

No prazo de 10 dias úteis a contar da resseção de uma reclamação ou de um apelo, o BVCH fornecerá uma resposta inicial ao reclamante ou apelante, incluindo um esboço do curso de ação proposto para dar seguimento à reclamação ou apelo. O BVCH manterá o reclamante ou recorrente informado sobre o andamento da avaliação da reclamação ou recurso até que ele seja encerrado.

O BVCH investigará as alegações e especificará todas as ações propostas em resposta ao reclamante ou apelante no prazo de 3 meses após o recebimento da reclamação ou apelo.

## 2 Fim do processo

O proprietário da reclamação enviará uma resposta final ao reclamante, utilizando o formulário Notificação de reclamação e apelos, e o reclamante é convidado a encaminhá-la para o organismo de acreditação designado pela MSC ou MSC em caso de recurso.

Nos casos em que o objeto da reclamação ou apelo também está sendo considerado por meio de um processo de objeção, esse prazo de 3 meses pode ser adiado até a conclusão do processo de objeção.

Um resumo de qualquer reclamação avaliada em relação ao Programa de Pesca do MSC é enviado ao MSC através de [complaints@msc.org](mailto:complaints@msc.org) no prazo de 20 dias após o encerramento da reclamação.

O acompanhamento de todas as reclamações e apelos da MSC é feito pelo gerente de credenciamento da I&F TQR.

# Apêndice 8 – RSPO SCCS

RSPO-PRO-T05-002 V2

## 1. Comitê de Imparcialidade do Bureau Veritas para RSPO

1.1 O Bureau Veritas National Office pode, sempre que relevante, consultar ou encaminhar o cumprimento formal ao Comitê de Imparcialidade do Bureau Veritas para RSPO, como reclamações relacionadas a conflito de interesses, independência do Bureau Veritas, etc.

1.2 O Comitê será informado da reclamação e de todas as medidas tomadas pelo Bureau Veritas para resolver a reclamação, bem como da resposta fornecida pela parte interessada afetada.

1.3 O Comitê de Imparcialidade do Bureau Veritas analisará todas as informações fornecidas e fará uma proposta ao Escritório Nacional do Bureau Veritas afetado sobre como resolver a disputa.

1.4 O Bureau Veritas National Office informará o Comitê sobre o resultado uma vez resolvido o litígio ou sobre qualquer ação tomada para resolvê-lo.

## 2. Responder a uma reclamação ou reclamação formal

2.1 Uma vez que a reclamação formal tenha sido investigada, o Diretor do CER ou o Gerente do CER do Escritório Nacional do Bureau Veritas relevante responderá à reclamação ou reclamação formal, indicando, sempre que relevante e apropriado, as medidas preventivas e/ou corretivas que serão implementadas para resolver a questão levantada.

2.2 Para todas as reclamações formais, queixas ou disputas recebidas, o Escritório Nacional de Certificação do Bureau Veritas competente tratará da reclamação dentro de 60 dias após o recebimento da reclamação formal.

2.3 Sempre que uma reclamação não puder ser resolvida no prazo de 60 dias, o Bureau Veritas informará o Secretariado da RSPO, incluindo informações sobre as razões pelas quais a reclamação não pode ser resolvida dentro de um prazo adequado.

## 3. Encaminhamento de uma reclamação formal à RSPO

3.1 Uma operação certificada tem o direito de apresentar uma reclamação formal à RSPO ou diretamente à Diretoria Executiva da RSPO, de acordo com o Procedimento de Reclamação da RSPO, se não estiver satisfeita com a resposta final do Bureau Veritas Certification.

## 4. Registro de uma reclamação ou queixa formal

4.1 Todas as reclamações formais ou reclamações recebidas devem ser registadas juntamente com todas as medidas tomadas para resolver a reclamação e toda a comunicação com as partes interessadas e/ou diretamente afetadas. Os registros devem ser mantidos na Ferramenta de [Reclamações e Recursos do Bureau Veritas](#).

## 5. Apelações

5.1 Um recurso só pode ser feito por um cliente do Bureau Veritas para a certificação RSPO contra uma decisão de Reclamações e Apelos\_Rev 3.35

certificação RSPO tomada pelo Bureau Veritas Certification.

5.2 Um apelo interposto por um cliente do Bureau Veritas para a certificação RSPO contra uma decisão de certificação RSPO tomada pelo Bureau Veritas Certification só pode estar relacionado a:

- Recusa do Bureau Veritas Certification em prosseguir com uma auditoria RSPO.
- Discordância com uma não conformidade levantada pelo Bureau Veritas Certification durante uma auditoria RSPO.
- Mudanças no escopo da certificação RSPO propostas pelo Bureau Veritas Certification.
- Uma decisão de reduzir, suspender ou encerrar a certificação RSPO da operação certificada.

5.3 Os fundamentos do Apelo limitam-se a:

- Um Apelo baseado no fato de que o Bureau Veritas Certification não seguiu seus próprios procedimentos para certificação RSPO ou requisitos de certificação RSPO; ou
- Apelo baseado no fato de que o Bureau Veritas Certification interpretou incorretamente os requisitos de certificação RSPO.

5.4 As notificações de apelos devem ser recebidas pelo Diretor ou Gerente do Escritório Nacional de Certificação do Bureau Veritas relevante no prazo de 30 dias após a decisão de certificação RSPO relevante ter sido recebida pela operação certificada.

5.5 O Diretor ou Gerente do Escritório Nacional de Certificação do Bureau Veritas competente analisará e responderá a um apelo no prazo de 60 dias após o recebimento do recurso. Na sua resposta, o Bureau Veritas Certification deve indicar claramente se a decisão original é mantida ou se, com base nos elementos apresentados nos apelos, a decisão inicial foi alterada para ter em conta quaisquer informações novas e relevantes fornecidas.

5.6 Uma operação certificada tem o direito de apresentar um apelo à RSPO ou diretamente à Diretoria Executiva da RSPO, de acordo com o Procedimento de Reclamação da RSPO, se não estiver satisfeita com a resposta final do Bureau Veritas Certification.

## Anexo 9 – publicação no site da BVC



# ***Gestão de Reclamações e Apelos para Serviços de Certificação***

*Política de Certificação do Bureau Veritas - Divisão TQR I&F*

***Move Forward with Confidence***



# 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 pelo Bureau Veritas Certification. O objetivo desta política é comunicar o processo padrão a todas as operações para garantir que todos os apelos e reclamações sejam tratados de forma profissional e responsável.

## 1. Definições

As definições utilizadas pelo Bureau Veritas Certification são as seguintes:

### Reclamação

(ISO/IEC 17000:2020, 8.7): expressão de insatisfação, com exceção do recurso (8.6), por qualquer pessoa ou organização a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) relativa às atividades desse organismo, sempre que se espere uma resposta.

### Apelos

(ISO/IEC 17000:2020, 8.6): pedido da pessoa ou organização que fornece, ou que é, o objeto da avaliação da conformidade (4.2) a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) para reconsideração por esse órgão de uma decisão (7.2) que tomou relativamente a esse objeto.

## 2. Reclamações

Etapas comuns do processo

### 2.1 Recebimento e Aviso de Recebimento

A reclamação pode ser escrita (Carta Formal, E-mail, Site) ou verbal (Telefonema, Feedback durante a visita de vendas ou auditoria). O processo de gestão das reclamações registadas no nosso site é o seguinte:

- O reconhecimento da denúncia é feito automaticamente
- No nível HO, o envio do e-mail é feito. Se esta for uma reclamação, esta é transferida para uma caixa de correio genérica (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Em seguida, a denúncia é encaminhada ao gestor de QSMS em questão para investigação e providência s.

As reclamações são tratadas a nível das entidades adjudicantes. Uma auditoria pode ser iniciada para prosseguir com a investigação, e o cliente deve ser notificado com as razões da auditoria.

O formulário de reclamação e o processo de reclamação/apelo estão disponíveis publicamente nas mesmas línguas que os resumos de certificação pública publicados pelo Bureau Veritas Certification.

Após o recebimento, as reclamações e apelos são reconhecidos ao remetente no prazo de cinco dias úteis, salvo especificação em contrário.

O destinatário da reclamação é a pessoa que a recebeu diretamente ou quem inseriu as informações. Eles são atribuídos ao validador que determinará a gravidade e decidirá as ações de acordo com essa classificação

### 2.2 Responsabilidade

O pessoal que investiga reclamações e apelos é sempre diferente daquele que realizou as auditorias e tomou a decisão de certificação, sem discriminação contra o recorrente ou reclamante.

- Se o Gerente Técnico Local (LTM) estava envolvido, então uma pessoa, interna e independente, é nomeada
- Se o Gerente Técnico Local não estava envolvido; ele ou ela pode realizar a investigação.

A menos que especificado de outra forma, o LTM é o canal padrão para reclamações e apelos.

### 2.3 Processo de resolução

O processo de resolução inclui as seguintes etapas.

- Investigação e análise da situação,
- Resposta estruturada (análise de causa raiz, correção, ação corretiva) se a gravidade for classificada como alta
- Implementação de medidas corretivas e preventivas,
- Informação ao cliente das conclusões e medidas tomadas,
- Acompanhamento dos resultados: verificar se a solução está implementada e eficaz,
- Registo e rastreabilidade dos documentos,
- Acompanhamento da sustentabilidade dos resultados e da resolutividade.
- O prazo para a resolução é de quatro semanas, salvo especificação em contrário nos apêndices. No entanto, isso pode ser afetado pela capacidade de resposta do cliente ou de terceiros.

O Bureau Veritas mantém o anonimato do reclamante em relação ao cliente se tal for solicitado pelo reclamante e tratará as reclamações anônimas e as manifestações de insatisfação que não forem fundamentadas como reclamações como comentários das partes interessadas e aborda-as durante a próxima auditoria.

Quando a investigação formal e a resolução da reclamação não puderem ser concluídas no prazo de 4 semanas, será fornecida ao reclamante uma atualização do progresso da investigação até que a situação seja resolvida.

Caso a caso, a BVC, o Reclamante e o Cliente decidirão se as informações precisam ser tornadas públicas. Deve haver autorização formal do Reclamante e do Cliente quando a decisão for tornar a reclamação pública.

Quaisquer casos em que a não divulgação pública da reclamação possa afetar outras partes interessadas devem ser tornados públicos.

Exemplos desses casos são reclamações sobre:

- Defeitos que podem ter consequências catastróficas (lesões, morte, etc).
- Falhas nos sistemas de gestão ambiental que possam causar graves danos ao meio ambiente e às partes interessadas.
- Qualidade de produtos alimentícios; etc.
- É fornecida uma resposta final por escrito ao reclamante.
- Aplica-se um procedimento específico de tratamento de reclamações e apelos para os seguintes esquemas com base nos requisitos do proprietário do sistema, e uma cópia destes pode ser disponibilizada mediante solicitação da LTM
  - IATF 16949
  - SA8000
  - MDL

## 3. Processo de Recurso

Os recursos são tratados no nível em que a tomada de decisão de certificação foi feita (Local Crítico, Hub, ICC) e coordenados pelo Gerente Técnico Local com o Gerente de Acreditação e CL, Hub ou ICC para manter a imparcialidade.

Os apelos relacionados aos esquemas de QHSE são comunicados ao Gerente de Acreditação do CER.

PS: para ASC, MSC e FSC, o reclamante pode encaminhar a reclamação para a ASI, se a questão não tiver sido resolvida por meio da implementação integral dos próprios procedimentos do BVCH, em caso de discordância com as conclusões ou insatisfação pela forma como o BVCH tratou a reclamação. Como etapa final, a reclamação ou recurso pode ser encaminhado ao proprietário do esquema.

Para ASC: email: [complaints@asc-aqua.org](mailto:complaints@asc-aqua.org) - Endereço para correspondência: Aquaculture Stewardship Council, Daalseplein 101, 3511 SX Utrecht, Holanda



## Apêndice 10 – IFS

Todas as reclamações da IFS devem ser tratadas de acordo com o anexo 4, versão 3 do acordo-quadro da IFS:

Os recursos deverão ser finalizados em até 20 dias úteis após o recebimento das informações do site avaliado. Uma carta confirmando o recebimento da reclamação deverá ser emitida no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis. A resposta inicial deverá ser dada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da reclamação. Após a conclusão de uma investigação completa e exaustiva sobre a reclamação, será dada uma resposta completa e exaustiva.

Para o tratamento das reclamações recebidas pelos escritórios do IFS, a base para o gerenciamento de reclamações é descrito no Acordo-Quadro da IFS com organismos de certificação: Se a queixa estiver relacionada com a qualidade do conteúdo das auditorias da IFS ou dos relatórios de auditoria da IFS, a IFS MANAGEMENT solicitará ao organismo de certificação que forneça uma declaração sobre a causa e as medidas introduzidas para corrigir o problema no prazo de 2 semanas. Se a reclamação estiver relacionada com a qualidade das avaliações da IFS ou com o conteúdo dos relatórios de avaliação da IFS, os escritórios da IFS exigem que o organismo de certificação forneça uma declaração sobre a causa e as medidas identificadas para corrigir o problema no prazo de duas (2) semanas.

Se a reclamação estiver relacionada a erros administrativos, por exemplo, em certificados IFS e / ou relatórios IFS com base em erros de digitação ou no banco de dados IFS com base em um descuido ou por acidente, a IFS MANAGEMENT solicitará ao organismo de certificação que forneça uma declaração e corrija o problema dentro de 1 semana. O organismo de certificação pode solicitar à IFS MANAGEMENT que apresente uma argumentação para prorrogar este prazo. A declaração deve ser emitida por escrito por e-mail ou correio. Se a queixa disser respeito a erros administrativos, por exemplo, nos relatórios de avaliação da IFS, nos certificados IFS ou na base de dados da IFS, os gabinetes da IFS solicitam ao organismo de certificação que forneça uma declaração e corrija o problema no prazo de uma semana. A declaração deve ser emitida por escrito, por correio electrónico ou por correio.

## Apêndice 11 – Auditorias SEDEX

Modelos – Formulário de recurso SMETA

### 1 Propósito

O objetivo do Procedimento de Recurso é fornecer aos nossos Fornecedores/Clientes um processo de resolução imparcial, justo e racionalmente rápido sobre as disputas levantadas pelo Fornecedor/Cliente durante ou após a auditoria SMETA / Avaliação Virtual da Sedex. O procedimento de recurso pode ser disponibilizado aos clientes mediante pedido

### 2 Etapas do processo de recurso

Este procedimento define as etapas do processo de recurso para auditorias SMETA / avaliações virtuais Sedex.

- Se houver um desacordo entre a Administração do Site e o Auditor durante a reunião de encerramento sobre todas as não conformidades ou qualquer uma das não conformidades levantadas pelo Auditor, a administração do local assina na caixa de disputa do CAPR e declara suas razões pelas quais não foi alcançado um acordo com o número de série de não conformidade correspondente contra o qual eles têm uma disputa.
- O Revisor Técnico em questão (durante o processo de revisão técnica) levaria tal discordância observada no CAPR à atenção do Gerente de Auditorias Sociais e Personalizadas Globais / Especialista Técnico (doravante referida como Equipe de Governança Técnica).
- Alternativamente, caso o processo acima não seja seguido, ou seja, o motivo não é mencionado na caixa de disputa do CAPR Assinado pela Administração do Site, o Fornecedor/Cliente pode levantar objeções sobre qualquer uma das não conformidades levantadas pelo Auditor após a realização da Auditoria.
- A Equipe Técnica de Governança encaminharia o Formulário de Recurso ao Auditor. Pós Auditor e Fornecedor incorpora os respectivos comentários no Formulário de Recurso juntamente com as informações de Auditoria, os mesmos serão encaminhados à Equipe Técnica de Governança para sua revisão.
- Com base nos comentários feitos por ambas as partes, viz. Auditor e Fornecedor e a lei local / ETI Requisito de Código Base no formulário de Recurso, o formulário de Recurso devidamente preenchido é revisado pela equipe de Governança Técnica. Caso haja algum esclarecimento que precise ser solicitado ao Auditor, o mesmo está sendo apresentado ao

país da rede local / Auditor antes de chegar à decisão. Após obter os esclarecimentos necessários, a Equipe de Governança Técnica está decidindo se as não conformidades em questão são válidas ou precisam ser removidas/rebaixadas para observação.

- A decisão final é comunicada ao País da Rede que, por sua vez, encaminha a mesma ao Fornecedor. Caso as NCs sejam rebaixadas/removidas, o CAPR Revisado está sendo enviado ao Fornecedor através do País/Auditor da Rede para sua confirmação/assinatura. O CAPR revisado deve ser carregado na plataforma Sedex Advance juntamente com o Relatório de Auditoria.
- Além disso, caso a Decisão Final de Recurso da Equipe de Governança Técnica não seja agradável ao Fornecedor, eles podem apresentar sua reclamação à Equipe de Reclamações da Sedex. Ao receber a reclamação, a Sedex receberá os comentários/explicações sobre a situação no dia da Auditoria de ambas as partes e, em seguida, tomará uma decisão final sobre a questão levantada.

A Equipe de Auditoria comunicará claramente aos Representantes de Gerenciamento do Site durante a auditoria que nossa empresa tem um "Procedimento de Recurso" em vigor. Caso eles ou o Cliente desejem contestar algumas ou todas as conclusões levantadas durante a auditoria, seu recurso será considerado e o devido processo legal será seguido.

### 3 Tratamento de Apelos

O Apelo será tratado pela Equipe Técnica de Governança que não terá nenhum papel a desempenhar na auditoria, incluindo auditoria/revisão do relatório em disputa. Membro da equipe BVCH TQR responsável pelo esquema SEDEX aprovaria a decisão de recurso e Global Social and Customized Audits Manager seria o back-up em sua ausência.

Em hipótese alguma, a decisão do Recurso seria tomada e aprovada pelo mesmo pessoal.

### 4 Cronograma para o processo de apelo

Palco	Ação	Linha do Tempo
1	Equipe Técnica de Governança recebe apelo do Fornecedor / Cliente contestando qualquer ou todas as descobertas levantadas durante uma referida auditoria	Data de início
2	A Equipe Técnica de Governança poderá solicitar esclarecimentos adicionais / detalhes do Auditor com relação ao formulário de Recurso preenchido. Os esclarecimentos seriam encaminhados pelo Auditor em até 5 dias úteis após os esclarecimentos serem solicitados pela Equipe Técnica de Governança	No prazo de 30 dias de calendário a contar da data de início.
3	A Equipe de Governança Técnica transmitirá a decisão de apelos após a aprovação do Membro da equipe BVCH TQR responsável pelo esquema SEDEX OU Gerente Global de Auditorias Sociais e Personalizadas para o país / Auditor da rede local.	No prazo de 30 dias de calendário a contar da data de início.

A Equipe de Governança Técnica registrará todos os recursos/disputas e os registros serão devidamente mantidos para referência futura.