



Gestão de Apelos e reclamações de certificação florestal

Título: Política de Reclamações e Apelos dos Produtos Florestais do Bureau Veritas Certification – fevereiro 2015 – v.2.0

Move Forward with Confidence



1. INTRODUÇÃO

O objetivo desta política do Bureau Veritas Certification é identificar um processo padrão e estruturado para a gestão de apelos e reclamações dos clientes, recebidas pelo Bureau Veritas Certification. A finalidade desta política é comunicar o processo padrão para todas as operações para assegurar que todos os recursos e queixas serão tratados de uma forma profissional e responsável.

A. Bureau Veritas Certification definições:

Apelo: Um apelo é definido como um "Recurso contra uma decisão de certificação feita pelo Bureau Veritas Certification ou decisão feita pela Bureau Veritas Certification sobre a validade de um queixa contra qualquer Unidade do Bureau Veritas Certification ou uma Organização certificada pelo Bureau Veritas Certification";

Reclamações: Uma reclamação é definido como "uma queixa/denúncia apresentada contra qualquer Unidade do Bureau Veritas Certification ou uma Organização certificada pelo Bureau Veritas Certification."

2. PRINCÍPIOS GERAIS

Reclamações e apelos são recibos "on-line" pela parte "denunciante" através do site do Bureau Veritas Certification e/ou diretamente no site do Bureau Veritas Certification Brasil. Os formulários e o procedimento de apelo/reclamação estão disponíveis no site do BVC Brasil.

Este formulário de reclamação/apelo também pode ser disponibilizado impresso, caso solicitado.

As reclamações ou apelos devem ser guardadas e os detalhes transmitidos às partes relevantes do processo para dar andamento à solicitação.

Em caso em que a reclamação ou apelo recebido de uma "parte" que não é um cliente Bureau Veritas Certification, a consideração devida deve ser dada ou não é adequado para responder, tendo em conta o potencial responsabilidade. Em tais casos, o conteúdo da resposta deve ser coordenado com o cliente.

O Gerente Técnico local é o canal para lidar com as reclamações ou apelos. Responsabilidade final para lidar com este processo:

- para reclamações/denúncias, Gerente Técnico Local;
- para apelos, o gerente do Centro de Competência (HUB relacionado ao país que recebeu o apelo) de FSC.

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

Uma revisão geral de reclamações de clientes, ou o processo de recurso deve ser parte da gestão anual

O Gerente Técnico e o Coordenador da Acreditação Global devem estar cientes de todas as reclamações ou apelos. O Diretor Técnico Global do BVC deve ser notificado dependendo da gravidade da reclamação.

No caso de um risco crítico (como reclamações envolvendo um possível litígio, a declaração de seguro, tribunal convocação, perda de imagem, credenciamento...) as reclamações devem ser transferidas para o Departamento legal.

3. ETAPA DE PROCESSO GLOBAL

Para cada reclamação e recurso, um processo estruturado deve ser seguido, que aborda os seguintes pontos:

1) A reclamação e recurso deve ser registrado pelo gerente técnico do BV no sistema interno (IAM). Reclamações e apelos geralmente são recebidos por escrito, no entanto, se não forem, o BVC deve inseri-los no sistema interno.

3) O gerente técnico deve comunicar os detalhes da reclamação ou recurso e descobertas relevantes para as partes internas onde Gerente Técnico requerida assegurarão a ligação com o Bureau Veritas Certification (Holding) ou a relevante credenciado Bureau Veritas Certification, entidade a fim de tentar resolver o recurso ou reclamação .

4) O gerente técnico deve:

- monitorar os resultados e manter o denunciante (s) informado dos progressos na avaliação da reclamação / recurso, e;
- investigar as alegações e especificado todas as suas ações propostas em resposta à reclamação ou recurso;
- Manter documentos, garantir a rastreabilidade,
- verificar a sustentabilidade dos resultados e fechamento quando resolvidos

A parte que faz a denúncia será oferecida a oportunidade para se referir a sua queixa à disputa do FSC e o processo de resolução se o problema não foi resolvido através da plena implementação da política de resolução de litígios. Este processo deve ser gerenciado em confidencialidade.

3.1. Processo de apelo

Após o recebimento do recurso, o Gerente Técnico, deverá determinar se ele/ela estava envolvida no processo em questão:

- Se sim, nomear uma pessoa adequada interna independente e qualificado

- Se não, ele/ela pode realizar a investigação.

O painel é composto por: 2 pessoas independentes da decisão do apelo feita pelos 2 HUBs e do Coordenador da Acreditação Global.

Qualquer apelo recebido deve ser comunicado em tempo hábil ao coordenador da Acreditação global para que o mesmo dê apoio à resposta ao apelante que o apelo foi recebido e será processado e para investigar as causas do apelo, através da revisão do apelo e documentos associados (revisão de contrato, relatórios de auditoria, detalhes da decisão da certificação) em seguida preparando um relatório detalhado do apelo.

O recebimento do apelo deve ser reconhecido de acordo com os princípios acima, incluindo um esboço da proposta de ação para dar andamento ao apelo, dentro de 2 semanas do apelo recebido.

O Coordenador da Acreditação Global deve monitorar os resultados, investigado e especificar todas as ações propostas em resposta ao apelante dentro de 3 meses do apelo recebido com o apoio do gerente de FSC do HUB.

3.2. Processo de reclamações

Após a recepção da queixa, o Gerente Técnico, deverá determinar se ele/ela estava envolvido no processo em questão:

- Em caso afirmativo, indicar uma pessoa adequada interna independente qualificado
- Se não, ele / ela pode realizar a investigação

O recebimento do apelo deve ser reconhecido de acordo com os princípios acima, incluindo um esboço da proposta de ação para dar andamento ao apelo, dentro de 2 semanas do apelo recebido.

O gerente da Acreditação do HUB deve monitorar os resultados e manter o reclamante informado sobre o progresso da avaliação da reclamação, e deve ter investigado as alegações e especificado todas as ações propostas em resposta ao reclamante dentro de 3 meses do recebimento do apelo com o apoio do gerente técnico local.