



CERTIFICAÇÃO BUREAU VERITAS



RECLAMAÇÕES E RECURSOS

17021-1: 2015 9,7-8



17065: 2012 7,13
14065: 2013 9, 10

UNFCCC

CDM ACC. STD V7 14

Revisão	Comente sobre as mudanças	Análise	Aprovação	Data
3,22	Informações sobre o "número Rev" sob o título "Política de Certificação do Bureau Veritas - Divisão TQR I&F "do apêndice 9 removido	E Gruber	S ter-Horst	8 de março de 2021
3,21	Processo detalhado embutido no apêndice 3 relacionado à IATF	R Jha	Comitê CER MS	22 de dezembro de 2020
3,20	Erros de digitação corrigidos no apêndice 9 (número de revisão) e FSC Farm alterado para FSC Services (§ 2.3). Comunicação quando a reclamação for 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 CDM atualizado	R Sharma	Comitê CER MS	2 de outubro de 2020
3,17	Apêndice Aeroespacial atualizado e apêndice 9 - Publicação no site do BVC adicionado	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 esclarecimentos sobre registros	F Boigelot	Comitê CER MS	7 de julho de 2020
3,14	FSC: documento adicional criado (notificação de reclamação FSC) para encerrar oficialmente uma reclamação - ASC: referência ao ASI para qualquer recurso ou disputa - Apêndice 7 para MSC	E Gruber	S Ter-Horst	18 de junho de 2020
3,13	Atualização do Apêndice 5 - Aeroespacial após a conclusão do UKAS	P Firth	S ter-Horst	5 de junho de 2020
3,12	Procedimento de reclamações (gestão QESIS) para Mudanças Climáticas adicionado no Apêndice 1	S Pednekar	S ter-Horst	23 de agosto de 2019
3,11	Atualização do Apêndice 3 na IATF.	S.Tuffanelli	Sebastian ter-Horst	6 de agosto de 2019
3,10	No § 1, a redação "Política de Gestão de Reclamações e Recursos" foi substituída pela redação "Este Procedimento de Reclamações e Recursos"	M Timkin	Comitê CER MS	22 de fevereiro de 2019
3,9	Atualização do número da versão do Padrão de Credenciamento de MDL de 6 para 7	R.Sharma	F. Joly	2 de janeiro de 2019
3,8	Esclarecimento das responsabilidades pela gestão de reclamações e recursos do QESIS	F. Boigelot	F. Joly de Brésillon	8 de outubro de 2018
3,7	2 pontos atualizados no procedimento da IATF para Recursos.	A. Mihalova	F. Joly de Brésillon	23 de abril de 2018
3,6	Reclamações gerenciadas pelo formulário on-line de Certificação do BV	E Gruber	P. Jeanmart	15 de março de 2018
3,5	Esclarecimentos adicionais sobre quando tornar uma reclamação pública no § 4.2	F. Gomes	F. Joly-de-Brésillon	7 de março de 2018
3,4	QESIS substitui IAM	M. 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 FSC	E Gruber	F. Joly-de-Brésillon	13 de fevereiro de 2018
3,2	Cópia do procedimento de disputa deve ser disponibilizada ao cliente mediante solicitação adicionada no processo de disputa de Mudança Climática	R.Sharma	P. Jeanmart	24 de janeiro de 2018
3,1	Apêndice 6 adicionado (regras específicas para esquemas ASC)	E Gruber	P. Jeanmart	3 de janeiro de 2018
3,0	Revisão em disputas de acordo com os requisitos do CDM Acc Standard	F. Joly	P. Jeanmart	15 de novembro de 2017

Revisão	Comente sobre as mudanças	Análise	Aprovação	Data
2.0	Detalhes adicionados quando uma reclamação diz respeito a um esquema gerenciado por uma organização central (§2.2) - NC ASI 46175	E Gruber	P. Jeanmart	17 de maio de 2017
1.8	Substituído ISO / TS 16949 pela IATF 16949 e Regras 4 pelas Regras 5 Removido o processo de reclamações da IATF para alinhamento com os requisitos genéricos do processo.	A. Mihalova	P. Jeanmart	23 de fevereiro de 2017
1.7	"CER Global Accreditation Manager" substitui a "Direção técnica". Referência adicionada ao modelo para registro de reclamações (§2.1)	R. Sharma	P. Jeanmart	10 de fevereiro de 2017
1.6	Removido o registro obrigatório de reclamações na ferramenta IAM em §2.1	S. Reemers	P. Jeanmart	17 de janeiro de 2017
1.5	Adicionado link para a política de reclamações e apelações do site "Diretor Técnico CER" substituído por "Gerente de Acreditação CER" Apêndice 4 alterado FSC: substitua o Coordenador Global por Especialista Técnico FSC, §2 e 3 Apêndice alterado 2 - serviços SA8000 para incluir referências ao Procedimento SAAS 201A: 2015	S. Reemers	P. Jeanmart	19 de dezembro de 2016
1.3	Instruções adicionadas para a Série Aeroespacial - Apêndice 5	T. Douce	P. Jeanmart	30 de maio de 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/zyqfnx231/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 Verification Process
IATF 16949_QESIS_Complaint Tracker

1 Escopo

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

Uma revisão do processo de apelação e reclamação é feita durante a Revisão da Administração anual.

O conteúdo deste Procedimento de Reclamações e Apelações está disponível ao público para as partes interessadas externas nos sites do Bureau Veritas, para esse fim, o anexo 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
- Apêndice 7 - MSC
- Apêndice 8 - RSPO
- Apêndice 9 - Publicação no site da BVC

2 Definições

Reclamação:

- (ISO / IEC 17000: 2020, 8.7): expressão de insatisfação, diferente de apelo (8.6), por qualquer pessoa ou organização a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) em relação às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada

Apelo:

- (ISO / IEC 17000: 2020, 8.6): solicitação 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 decisão (7.2) que fez em relação a esse objeto.

3 .Processo comum para reclamações e apelações

3.1 Reconhecimento e registro

Após o recebimento, as reclamações e recursos são reconhecidos ao remetente no prazo de cinco dias úteis, a menos que especificado de outra forma nos apêndices. • Devem ser registrados no QESIS; o destinatário da reclamação e 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 esta classificação (consulte a seção de ações corretivas para obter detalhes).

Para reclamações e apelações recebidas de um reclamante ou apelante, que não seja um cliente do BVC, a devida consideração deve ser dada se é apropriado responder, levando em consideração 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 for solicitado pelo reclamante e deve tratar reclamações anônimas e expressões de insatisfação, que não sejam comprovadas como reclamações, como comentários das partes interessadas e abordá-los durante a próxima auditoria.

3.2 Responsabilidade

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

- Se LTM estiver envolvido, uma pessoa, interna e independente, deve ser nomeada
- Se o LTM não estava envolvido; ele ou ela pode realizar a investigação.
- Se uma apelação diz respeito a um esquema administrado por um ICC / 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 recursos. O CER Accreditation Manager é notificado dependendo da gravidade e é responsável pelas Reclamações / recebidas na I&F TQR. Para Reclamações / Recursos recebidos no SSC, é gerenciado pelo gerente de suporte de Acreditação.

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 o contato jurídico regional ou da Divisão I&F.

3.3 Processo de resolução

O processo de resolução inclui as seguintes etapas:

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

- Resposta estruturada (análise de causa raiz, correção, ação corretiva), se a gravidade for classificada como alta (consulte as ações corretivas)
- Implementação de correção e ação corretiva,
- Informações ao cliente sobre as descobertas e ações tomadas
- Acompanhamento de resultados: verificar se a solução está implementada e eficaz,
- Registro e rastreabilidade de documentos,
- Acompanhamento da sustentabilidade dos resultados e da resolução.

O prazo para resolução é de quatro semanas, a menos que especificado de outra forma nos apêndices.

No entanto, isso pode ser afetado pela capacidade de resposta do cliente ou de terceiros.

O prazo de fechamento no QESIS 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 depois que uma resposta final por escrito for fornecida ao reclamante.

O registro desta comunicação deve ser mantido.

Para todas as reclamações recebidas de um Organismo de Acreditação ou Proprietário do Esquema em uma Acreditação realizada pela BVCH SAS ou pela Agência do Reino Unido da BVCH SAS, a eficácia das ações corretivas deve ser verificada na próxima auditoria interna (não por amostragem).

Alguns produtos requerem instruções adicionais, definidas nos 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 registradas no nosso site é o seguinte:

- O reconhecimento da reclamação é feito automaticamente
- No nível HO, o envio do e-mail é feito. Se for uma reclamação, ela será transferida para uma caixa de correio genérica (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Em seguida, a reclamação é transferida para o gerente de QSMS responsável para investigação e ações.

As reclamações são tratadas ao nível da entidade contratante. Uma auditoria pode ser iniciada para prosseguir com a investigação, e o cliente deve ser notificado com os motivos da auditoria.

4.1 Responsabilidades

O Gerente de Certificação é responsável globalmente pela gestão eficaz da reclamação e deve

- Considerar o feedback do cliente
- Assumir um papel vital para a ação corretiva

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

- Considerar o feedback do cliente e iniciar uma ação corretiva para a reclamação
- Registrar e manter a reclamação do cliente no QESIS com todas as evidências de reconhecimento e também a resposta final ao reclamante
- Assumir um papel vital para a ação corretiva
- Comunicar a ação realizada ao reclamante, se não estiver previamente envolvido no assunto da reclamação.
- Garantir a eficácia e a maneira oportuna do processo de reclamação do cliente

Todos os bancos de dados específicos do setor devem ser atualizados com os registros necessários no prazo estipulado.

Em uma base caso a caso, BVC, o Reclamante e o Cliente devem decidir se as informações precisam ser tornadas públicas. Deve haver autorização formal do Reclamante e do Cliente quando a decisão é tornar a reclamação pública.

Quaisquer casos em que a falha em divulgar publicamente a reclamação possa afetar outras partes interessadas, devem ser tornados públicos. Exemplos dessas instâncias são reclamações sobre:

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

A decisão de tornar a reclamação pública ou não deve ser registrada.

5 Processo de apelação

Os recursos são tratados no nível em que a tomada de decisão de certificação foi realizada (Critical Location, Hub, ICC).

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

Consulte os apêndices para painéis de apelação específicos.

Apêndice 1 - Disputas sobre Mudanças Climáticas

Padrão de acreditação de MDL, Versão 07.0, 14.2

1 Disputas

Uma disputa é uma discordância entre uma DOE e um cliente, em relação à recomendação da DOE e / ou decisões tomadas.

O procedimento consiste nas seguintes etapas:

- O recibo de confirmação é enviado ao contestante
- Após o recebimento, o Gerente de Qualidade LTM / CDM reúne e verifica as informações necessárias para avaliar a validade da disputa,
- O gerente de qualidade do LTM / CDM investiga se a disputa levantada é válida (o critério seria determinar se houve alguma deficiência no serviço do BV ao cliente) e, em seguida, decide quais ações devem ser tomadas
- Disputas serão rastreadas e registradas, incluindo ações realizadas em resposta a elas
- Os resultados das investigações e o resultado final são comunicados ao contestante em tempo oportuno. O disputante será informado do encerramento do processo de tratamento de disputas.
- As correções e ações corretivas apropriadas devem ser tomadas.

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

As disputas e o assunto das disputas devem ser mantidos em sigilo.

Caso o apelante não esteja satisfeito com a decisão do painel de apelações, o apelante tem a opção de fazer uma reclamação ao organismo de acreditação em questão.

Cópia do procedimento de disputa deve ser disponibilizada ao cliente mediante solicitação

Reclamações relacionadas às Mudanças Climáticas, recebidas de um cliente, organismo de certificação ou auditor para a atividade de MDL / GS / VCS são registradas no QESIS com o respectivo gerente de produto do país sendo o contato principal e o Gerente de Qualidade do MDL como um contato adicional.

2 reclamações

O processo de resolução inclui as seguintes etapas.

- Investigação, incluindo impactos de negócios e análise da situação,
- O gerente de qualidade do LTM / CDM / pessoa interna não envolvida no assunto irá revisar se a reclamação é válida, com base nos 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 as ações corretivas)
- Implementação de correção e ação corretiva,
- Sempre que possível, fornecer ao reclamante um relatório sobre o andamento das ações sobre a reclamação
- Informações ao cliente sobre as descobertas e ações tomadas e o resultado da investigação,
- Acompanhamento de resultados: verificar se a solução está implementada e eficaz,
- O registro e a rastreabilidade da reclamação serão por meio do QESIS,
- Acompanhamento da sustentabilidade dos resultados e da resolução.

O prazo para resolução é de quatro semanas, a menos que especificado de outra forma nos apêndices. No entanto, isso pode ser afetado pela capacidade de resposta do cliente ou de terceiros.

O prazo de fechamento no QESIS 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 depois que uma resposta final por escrito for fornecida ao reclamante. O registro desta comunicação deve ser mantido

3 Recursos

Um procedimento documentado para apelações será mantido e disponibilizado ao público. A apelação será tratada por um comitê de apelação independente de 3 pessoas que são diferentes daquelas que conduziram a validação, verificação, revisão técnica ou decisão final. O painel de apelação será formado em resposta à apelação recebida do cliente. Será assegurado que a submissão, investigação e decisão dos recursos não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente.

O procedimento para lidar com as apelações será o seguinte:

- a) A apelação será reconhecida pelo Gerente de Qualidade LTM / CDM e um recibo será fornecido ao apelante
- b) O painel de apelações será constituído conforme acima
- c) A validade do recurso interposto será verificada após a consideração de todas as informações disponíveis e recolhidas no âmbito da investigação
- d) O recurso será devidamente registrado e rastreado, incluindo qualquer ação tomada para resolver o mesmo
- e) Se a investigação da apelação apontar para uma deficiência sistêmica ou não conformidade, a correção apropriada e ações corretivas serão tomadas para eliminar as lacunas no sistema
- f) A confidencialidade do apelante e os assuntos da apelação serão protegidos, sujeitos aos requisitos de confidencialidade
- g) O recorrente será informado sobre o andamento do recurso e a decisão final sobre o mesmo
- h) O comitê de apelação terá a palavra final na decisão sobre a apelação e funcionará de forma independente a esse respeito
- i) O apelante será informado da decisão final do comitê de apelação independente sobre o recurso. No entanto, se não ficar satisfeito com a decisão, o apelante será informado sobre sua opção de apresentar uma reclamação ao CE do MDL.

4 Registros legais

O Departamento Jurídico do BV India mantém um registro de processos judiciais pendentes contra o BV India, bem como informações de quaisquer processos judiciais mantidos no passado.

Se o assunto de um processo judicial pendente, ou instituído contra o BV India, for tal que seja incompatível com suas funções como uma EOD, o BV India deverá imediatamente relatar o assunto ao secretariado da CQNUMC.

Apêndice 2 - Serviços SA8000

Procedimento SAAS 201A: 2015

Além do sistema de atendimento de reclamações da empresa, as matrizes do BV e da SAAS dispõem de dois níveis adicionais onde os trabalhadores ou interessados podem apresentar reclamações.

Os auditores devem confirmar se os trabalhadores e outras partes interessadas compreendem e têm acesso a todos os níveis hierárquicos do processo de reclamações e apelações, e que os trabalhadores são treinados em como usar esse acesso.

1 Nível de companhia

As reclamações podem ser feitas diretamente à fábrica em questão e podem ser resolvidas sem o envolvimento de auditores terceirizados. As empresas certificadas SA8000 são obrigadas a estabelecer um procedimento de reclamação que forneça aos trabalhadores a opção de fazer uma reclamação anonimamente. As empresas são incentivadas a estabelecer caixas de sugestões ou um sistema de correio gratuito para facilitar que os trabalhadores expressem suas preocupações. Esses reclamantes devem poder apresentar uma reclamação anonimamente. Se nomes forem dados, nenhuma repercussão ocorrerá. Isso pode encorajar uma discussão interna e resolução antes de, 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 os trabalhadores apresentarem reclamações ou recursos relativos à conformidade da empresa com a SA8000. Além disso, as ações corretivas tomadas para retificar a reclamação devem ser comunicadas aos trabalhadores que apresentaram a reclamação ou, em casos de reclamações anônimas, ao representante eleito do trabalhador na SA8000. Em empresas onde um sindicato está presente, os representantes sindicais devem ser envolvidos no processamento de reclamações e procedimentos de resolução.

Em alguns casos, os trabalhadores podem sentir necessidade de levar 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 sentem intimidados demais para apresentar uma reclamação diretamente à gerência.

2 Nível do Bureau Veritas

Caso a hierarquia de reclamações da empresa não trate e resolva as reclamações de forma satisfatória, os trabalhadores têm acesso ao procedimento de apelação, permitindo-lhes interpor recurso perante a entidade certificadora local que verificou a conformidade da empresa com a SA8000. A capacidade dos trabalhadores de apresentar um recurso não deve depender dos auditores de suas reuniões durante as visitas de supervisão.

O mecanismo de recebimento de reclamações e apelações dos trabalhadores e das partes interessadas está descrito também na Condição Geral de Serviços. As seguintes informações são fornecidas ao cliente e outras partes interessadas:

- endereço, telefone, fax, e-mail da entidade certificadora local
- tempo para resposta e ação do BV: 30 dias

O auditor deve verificar se este mecanismo e as informações são conhecidos pelos trabalhadores e outras partes interessadas, durante as auditorias SA8000. A entidade de certificação local investiga e envia registros de detalhes de verificação para a ICC.

As partes interessadas, incluindo sindicatos de trabalhadores, sindicatos e ONGs, podem apelar da decisão de certificar uma instalação, se ela apresentar evidências objetivas de violação grave de qualquer elemento da SA8000.

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

O escritório local do BVC registra as reclamações / apelações, investiga e envia os detalhes ao ICC para outras ações, (se houver), se houver garantia. A ICC pode decidir realizar auditorias não anunciadas e / ou entrevistas fora do local com os trabalhadores para avaliar a situação de uma forma mais objetiva.

Todas essas reclamações são tratadas conforme definido no procedimento SAAS 201A: 2015 Cláusula No. 1.13.1

3 SAAS - Nível de acreditação

Qualquer parte interessada também pode registrar uma reclamação ou recurso junto à SAAS sobre o credenciamento do Bureau Veritas. O reclamante, entretanto, deve primeiro procurar esgotar o processo de reclamações e apelações nos níveis da empresa e do organismo de certificação.

Todas essas reclamações serão tratadas conforme definido no Procedimento SAAS 201A: 2015 Cláusula Nº 1.13.2 e 1.13.3

Apêndice 3 - IATF 16949

Esquema de certificação IATF Automotiva para IATF 16949, 5ª Edição, 2.9

A decisão da apelação deve ser feita pelo Painel de Apelação com o envolvimento do Gerente de Produto Global, um POV ou consultor técnico designado de forma independente e o Diretor Técnico do CER.

Para casos incomuns, o comitê de apelação pedirá a outro POV independente para contestar a decisão do comitê de apelação e, em caso de qualquer dúvida remanescente, um esclarecimento é solicitado ao IAQB. Cronometrando se uma não conformidade maior for apelada, o comitê de apelação do BVC deve se reunir dentro de 10 dias para fornecer o primeiro feedback ao cliente.

- O Painel de Apelação analisa o caso para tomar uma decisão com base em apelações e relatórios enviados pelo Gerente Técnico
- A decisão do painel de apelação é comunicada ao apelante. Deve-se notar que esta decisão é absoluta e final.

A submissão, investigação e decisão dos recursos não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente. Mediante solicitação, o BVC pode informar ao apelante que ele ou ela pode questionar a decisão do Painel de Apelação, apresentando o mesmo recurso ao Organismo de Acreditação.

O processo detalhado é descrito abaixo:

Processo de gestão de apelação BVC_IATF				
Etapa	O que	Quando	Quem	Regras / procedimentos de negócios
1	Recebimento de apelação	Conforme levantado pelo cliente	IATF Gerente de Acreditação	O gerente de credenciamento da IATF envia confirmação ao respectivo escritório contratante
2	Revisão independente de POV	Dentro de 5 dias	POV	O gerente de credenciamento da IATF solicita que o SSC inicie uma revisão independente do POV. SSC para atribuir o arquivo a POV independente por e-mail. SSC deve comunicar a decisão recebida do POV independente ao Gerente de Acreditação da IATF por e-mail Nota importante: SSC para garantir que a decisão do POV foi recebida para todas as NCs para os quais o recurso foi levantado. Nota importante: Revisão independente do POV para garantir que levasse em consideração apenas as evidências disponíveis na data da reunião de encerramento
3	Levantar Incidente QESIS e atribuir para validação	Dentro de 5 dias	SSC	O SSC levanta o incidente QESIS e atualiza o rastreador de recurso interno. O SSC mantém-se como Proprietário e o País Contratante é responsável como Destinatário. SSC envia apelação ao gerente de credenciamento da IATF para validação

4	Reunião do Comitê de Apelação	No prazo de 10 dias	Comitê de apelação do BV	
5	Decisão de apelação			Se a apelação for aceita, prossiga com as etapas 7 a 13, se não 7, 7 e 13
6	Comunicação da decisão ao escritório contratante	No prazo de 10 dias	IATF gerente de acreditação	
7	Comunicação de decisão ao cliente	No prazo de 10 dias	Escritório de Contrataçã o	País deve fazer upload de evidência de comunicação ao cliente no QESIS
8	Ação de correção - Atualização dos relatórios de auditoria / Upload no sistema / Atualização do banco de dados IATF	Dentro de 15 dias	Escritório de Contrataçã o / SSC	O país deve informar o Gerente de Acreditação SSC / IATF assim que o relatório de auditoria atualizado for carregado no CMX. • SSC para garantir que o banco de dados IATF foi atualizado em conformidade e atualizar o registro de apelação Nota importante: SSC para garantir claramente na seção de comentários do banco de dados da IATF por que essa mudança foi feita
9	Criação do CAPA no QESIS	Dentro de 20 dias	IATF Gerente de Acreditação	Criação do CAPA no QESIS pelo IATF Accreditation Manager, onde ele / ela atualiza o CAPA Owner como responsável pelo país contratante, o CAPA Approver como IATF Accreditation Manager e o CAPA Verifier como o TQR Quality Manager.
10	Primeira resposta em QESIS	Dentro de 80 dias	Escritório de contrataçã o	A evidência da comunicação da decisão do comitê de apelação ao cliente também precisa ser carregada no QESIS (seção de correção). Observação: O escritório de contratação precisará se coordenar com o escritório de desempenho (para investigação / ações), caso o auditor não seja patrocinado por eles
11	Revisão da resposta no QESIS	Dentro de 85 dias	IATF Gerente de credenciame nto	O Aprovador do CAPA (Gerente de Credenciamento da IATF) analisa e toma decisões sobre os CAPAs e os encaminha para a pessoa do País Contratante para Implementação (se aprovado) e envia de volta (se rejeitado).
12	Carregar evidências de implementação no QESIS	Dentro de 90 dias	Escritório de contrataçã o	
13	Verificação e encerramento do incidente de apelação	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 recursos está disponível no site da BV HO, em inglês, e em vários idiomas adicionais.

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

Reclamações e apelações do FSC são reconhecidas ao remetente dentro de duas semanas. A resposta inicial ao cliente inclui um curso de ação proposto, dentro de duas semanas. As informações são enviadas ao (s) reclamante (s) em relação à avaliação da reclamação e / ou recurso.

2 Responsabilidade

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

FSC	Reclamação	Apelo
Cliente de contato	LTM	Gerente FSC Hub
Cadastro	LTM	I&F TQR - Florestal
Decisão	LTM	I&F TQR FSC Especialista Técnico
Apoio, suporte	Gerente FSC Hub	I&F TQR - Florestal, FSC Hub Manager e LTM

O proprietário do complacente deve carregar qualquer registro gerado pela resolução da reclamação (e-mail com o reclamante, e-mail interno).

O monitoramento de todas as reclamações e recursos do FSC é feito pelo gerente de acreditação I&F TQR.

3 Discriminação

A submissão, investigação e decisão sobre recursos e reclamações não devem induzir quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante ou reclamante.

4 Fim do processo

O proprietário do compatível deve enviar uma resposta final ao reclamante, usando o formulário de carta de notificação, e o reclamante é convidado a encaminhá-la ao FSC ou ASI em caso de apelação.

Apêndice 5 - Aeroespacial

EN 9104-001: 2013 Cláusula 6.7.j

1 Reclamações

Reclamações relacionadas ao esquema de certificação aeroespacial, provenientes de um cliente, organismo de certificação, feedback do OASIS ou um auditor, para a atividade aeroespacial são registradas no QESIS com o Gerente de Operações ICC sendo o contato principal e o Diretor de Negócios Aeroespaciais Internacionais como um contato adicional.

O procedimento deve garantir:

- Todas as solicitações de ação corretiva são respondidas no prazo de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação; se a resposta for solicitada, a resposta é fornecida dentro de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação pela entidade credenciada;
- Se o OC determinar que uma auditoria de curto prazo é necessária, esta auditoria deve ser concluída no prazo de 90 dias corridos a partir do recebimento da reclamação; e
- Um processo de ação corretiva eficaz que fornece atividades de contenção, a conformidade com o padrão aplicável é restabelecida, a conclusão da análise da 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 OC será responsável pela resolução de todas as reclamações. Reclamações que não possam ser resolvidas pelo OC devem ser encaminhadas ao OA.

2 Recursos

Uma decisão de apelação será tomada pelo painel / indivíduo independente de apelação especificamente acordado em lidar com a apelação com o apoio e envolvimento do Gerente de Operações da ICC. A pessoa que está conduzindo a apelação deve ser um POV ou consultor técnico designado independentemente, o Gerente de Acreditação Global CER e um representante da I&F TQR. Cronometrando se uma não conformidade principal for apelada, o comitê de apelação do BVC deve se reunir 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 apelações e relatórios enviados pelo Gerente de Operações ICC
- A decisão do painel de apelação é comunicada ao apelante. Deve-se notar que esta decisão é absoluta e final.

A submissão, investigação e decisão dos recursos não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o recorrente. Mediante solicitação, o BVC pode informar ao apelante que ele ou ela pode questionar a decisão do Painel de Apelação, apresentando o mesmo recurso ao Organismo de Credenciamento ou IAQG / EAQG.

3 Prazo

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

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

Se uma auditoria de curto prazo for necessária, esta auditoria deverá ser concluída no prazo de 90 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

Apêndice 6 - ASC Farm

Certificação e acreditação ASC V2.2

Todas as reclamações, apelações, preocupações ou objeções formais e informais relacionadas às atividades da BV ASC Farm, um detentor de certificado ou um requerente de certificação são mantidas em arquivo e registradas no QESIS.

4 Reclamações

A reclamação é administrada pela entidade do BV e, se necessário, pelo gerente do Hub ou pelo gerente de acreditação. O BVC incentiva os reclamantes a enviar cópias de suas reclamações diretamente ao ASC em:

- O email: disputes@asc-aqua.org
- Endereço para correspondência: Caixa Postal 19107 - 3501 DC Utrecht - Holanda
- Endereço do escritório: HNK Utrecht Centraal, Arthur van Schendelstraat 650 - 3511 MJ Utrecht - Holanda

5 Recursos

Uma decisão de apelação é gerenciada pelo gerente do hub ou pelo gerente de acreditação, se necessário.

6 Fim do processo

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

O monitoramento de todas as reclamações e recursos do ASC é feito pelo gerente de acreditação I&F TQR.

7 Envio durante a avaliação de supervisão anual

As reclamações e recursos são registrados no formulário 4. Este formulário é submetido anualmente, no mínimo, 30 dias antes da supervisão anual pela visita do organismo de acreditação indicado pelo ASC, com cópias enviadas ao ASC.

8 Suspensão ou retirada da acreditação BVC ASC

Nesse caso, todos os problemas registrados são enviados ao organismo de acreditação indicado pelo ASC e ao ASC como parte do processo de suspensão ou retirada usando o FORM 4, o mais tardar na data final de acreditação.

Apêndice 7 - MSC

MSC Requisitos Gerais de Certificação v2.4.1

1 Reclamações e reconhecimento do recurso

Dentro de 10 dias úteis após o recebimento de uma reclamação ou recurso, o BV fornecerá uma resposta inicial ao reclamante ou apelante, incluindo um esboço do curso de ação proposto para acompanhar a reclamação ou recurso.

O BV manterá o reclamante ou apelante informado sobre o andamento da avaliação da reclamação ou recurso até que seja encerrado.

O BV 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 recurso.

2 Fim do processo

O proprietário da reclamação deve enviar uma resposta final ao reclamante, usando o formulário Notificação de reclamação e recurso, e o reclamante é convidado a encaminhá-la ao MSC ou ao organismo de acreditação indicado pela MSC em caso de recurso.

Nos casos em que o assunto da reclamação ou recurso também está sendo considerado por meio de um processo de objeção, este 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 MSC é enviado ao MSC via viaqueixas@msc.org no prazo de 20 dias após o encerramento da reclamação.

O monitoramento de todas as reclamações e recursos da MSC é feito pelo gerente de acreditação I&F TQR.

Apêndice 8 - RSPO SCCS

RSPO-PRO-T05-002 V2

1. Comitê de Imparcialidade do Bureau Veritas para RSPO

1.1 O Escritório Nacional do Bureau Veritas pode, sempre que pertinente, 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 a resposta dada pelo stakeholder afetado.

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 Escritório Nacional do Bureau Veritas informará o Comitê sobre o resultado, uma vez que a disputa tenha sido resolvida ou de qualquer ação tomada para resolver a disputa.

2. Responder a uma reclamação ou reclamação formal

2.1 Uma vez que a reclamação formal tenha sido investigada, o Diretor de CER ou Gerente de CER do escritório nacional do Bureau Veritas pertinente deve responder à reclamação ou reclamação, indicando sempre que relevante e apropriado as medidas preventivas e / ou corretivas que serão implementadas para resolver o problema levantado.

2.2 Para todas as reclamações formais, reclamações ou disputas recebidas, o Escritório Nacional do Bureau Veritas Certification pertinente tratará da reclamação no prazo 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 o motivo pelo qual a reclamação não pode ser resolvida dentro do prazo adequado.

3. Encaminhar uma reclamação formal ao RSPO

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

4. Registro de uma reclamação ou reclamação formal

4.1 Todas as reclamações formais ou reclamações recebidas devem ser registradas juntamente com todas as medidas tomadas para resolver a reclamação e todas as comunicações com as partes interessadas e / ou diretamente afetadas. Os registros devem ser mantidos no sistema Bureau Veritas Qesis.

5. Recursos

5.1 Uma apelação só pode ser feita por um cliente do Bureau Veritas para certificação RSPO contra uma decisão de certificação RSPO feita pelo Bureau Veritas Certification.

5.2 Uma apelação levantada por um cliente do Bureau Veritas para a certificação RSPO contra uma decisão de certificação RSPO feita pelo Bureau Veritas Certification pode estar relacionada apenas 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 para um recurso são limitados a:

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

5.4 As notificações de apelação 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 ser recebida pela operação certificada.

5.5 O Diretor ou Gerente do Escritório Nacional do Bureau Veritas Certification relevante deve analisar e responder a uma apelação dentro de 60 dias após o recebimento da apelação. Em sua resposta, o Bureau Veritas Certification deve indicar claramente se a decisão original é mantida ou se com base nos elementos apresentados na apelação, a decisão inicial foi modificada para levar em consideração qualquer informação nova e relevante fornecida.

5.6 Uma operação certificada tem o direito de recorrer à RSPO ou diretamente ao Conselho Executivo da RSPO, de acordo com o Procedimento de Reclamações da RSPO, se não ficar satisfeita com a resposta final do Bureau Veritas Certification.



Gestão de Reclamações e Recursos para Serviços de Certificação

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

Move Forward with Confidence



INTRODUÇÃO

O objetivo desta política do Bureau Veritas Certification é estabelecer um processo padrão e estruturado para o gerenciamento de Reclamações e Recursos recebidos pelo Bureau Veritas Certification.

O objetivo desta política é comunicar o processo padrão a todas as operações para garantir que todas as apelações e reclamações sejam tratadas de maneira profissional e responsável.

1. Definições

As definições usadas pelo Bureau Veritas Certification são as seguintes:

Reclamação

(ISO / IEC 17000: 2020, 8.7): expressão de insatisfação, diferente de apelo (8.6), por qualquer pessoa ou organização a um organismo de avaliação da conformidade (4.6) em relação às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

Apelo

(ISO / IEC 17000: 2020, 8.6): solicitação 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 decisão (7.2) que fez em relação a esse objeto.

2. Reclamações

Etapas de processo comuns

2.1 Recebimento e Reconhecimento

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 reclamação é feito automaticamente
- No nível HO, o envio do e-mail é feito. Se for uma reclamação, ela será transferida para uma caixa de correio genérica (groupqhseinbv@bureauveritas.com)
- Em seguida, a reclamação é transferida para o gerente de QSMS responsável para investigação e ações.

As reclamações são tratadas ao nível da entidade contratante. Uma auditoria pode ser iniciada para prosseguir com a investigação, e o cliente deve ser notificado com os motivos da auditoria.

O formulário de reclamação e o processo de reclamação / apelação estão disponíveis publicamente nos mesmos idiomas que os resumos de certificação públicos publicados pelo Bureau Veritas Certification.

Após o recebimento, as reclamações e recursos são reconhecidos ao remetente no prazo de cinco dias úteis, a menos que especificado de outra forma.

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 esta classificação

2.2 Responsabilidade

O pessoal que apura reclamações e recursos é sempre diferente daqueles que realizaram as auditorias e tomaram a decisão de certificação, sem discriminação contra o apelante ou reclamante.

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

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

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 avaliada como alta
- Implementação de correção e ação corretiva,
- Informações ao cliente sobre as descobertas e ações tomadas,
- Acompanhamento de resultados: verificar se a solução está implementada e eficaz,
- Registro e rastreabilidade de documentos,
- Acompanhamento da sustentabilidade dos resultados e da resolução.
- O prazo para resolução é de quatro semanas, a menos que especificado de outra forma 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 for solicitado pelo reclamante e deve tratar reclamações anônimas e expressões de insatisfação que não sejam comprovadas como reclamações como comentários das partes interessadas e abordá-los durante a próxima auditoria.

Em uma base caso a caso, BVC, o Reclamante e o Cliente devem decidir se as informações precisam ser tornadas públicas. Deve haver autorização formal do Reclamante e do Cliente quando a decisão é tornar a reclamação pública.

Quaisquer casos em que a falha em divulgar publicamente a reclamação possa afetar outras partes interessadas, devem ser tornados públicos.

Exemplos dessas instâncias são reclamações sobre:

- Defeitos que podem ter consequências catastróficas (ferimentos, morte, etc);
- Falhas nos sistemas de gestão ambiental que podem causar graves danos ao meio ambiente e às partes interessadas;
- Qualidade dos produtos alimentícios; etc.
- Uma resposta final por escrito é fornecida ao reclamante
- Procedimentos específicos de tratamento de reclamações e apelações são aplicados para os seguintes esquemas com base nos requisitos do proprietário do esquema e uma cópia destes pode ser disponibilizada a pedido do LTM
 - Serviços ASC
 - Serviços MSC
 - Serviços FSC
 - IATF 16949
 - SA8000
 - CDM

3. Processo de apelação

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 em questão e CL, Hub ou ICC para manter a imparcialidade.

As apelações relacionadas aos esquemas de QHSE são comunicadas ao Gerente de Acreditação do CER.