

DIRETRIZ PROCEDIMENTOS DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES QUALIFOR

HISTÓRICO

O Programa QUALIFOR é o programa acreditado pelo FSC do Grupo SGS. A SGS é uma empresa internacional especializada em testes, inspeção e certificação independentes. A matriz do Programa Qualifor fica na SGS South Africa Pty Ltd. A responsabilidade pela manutenção e controle de sistemas de gestão cabe a este escritório.

As seguintes atividades são realizadas dentro do Programa QUALIFOR:

- ❑ Certificação de manejo florestal pelas normas do FSC,
- ❑ Certificação de cadeia de custódia para os produtos certificados pelo FSC e PEFC.

O Programa QUALIFOR mantém um processo de reclamações e apelações, que tem os seguintes objetivos:

- ❑ Registrar e tratar de reclamações sobre clientes da SGS (isto é, detentores dos certificados de manejo florestal e de cadeia de custódia QUALIFOR) advindas de membros do público em geral, ou seja, das partes interessadas;
- ❑ Registrar e tratar de reclamações sobre o Programa SGS QUALIFOR feitas por membros do público em geral;
- ❑ Registrar reclamações e apelações de clientes e parceiros;
- ❑ Assegurar que as reclamações e apelações válidas sejam tratadas rápida e adequadamente.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

- ❑ A SGS só poderá se envolver com reclamações e apelações quando estas tiverem relação com os requisitos do programa de certificação florestal da SGS.
- ❑ A SGS não responderá a reclamações ou apelações anônimas; todas as notificações devem ser por escrito.
- ❑ A implementação integral das ações e a confirmação desta (por exemplo, correção e fechamento de não conformidades identificadas como resultado da reclamação) são concluídas de acordo com os procedimentos relevantes dentro do sistema de Gestão Qualifor.

DETALHES PARA CONTATO

Diretor do Programa: Qualifor SGS South Africa (Pty) Ltd PO Box 82582 Southdale 2135 África do Sul Tel: +27 (0)11 681 2500 Fax: +27 (0)11 681 2543 Email: forestry@sgs.com Web: www.agriculture-food.sgs.com/en/Forestry.aspx	Forests Stewardship Council I.C. Charles-de-Gaulle Str. 5, 53113 Bonn, Alemanha Tel: +49 (228) 367 66 19 Fax: +49 (228) 367 66 30 E-mail: fsc@fsc.org Web: www.fsc.org
--	--

PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES

● Reclamações contra o desempenho de uma empresa certificada:

Passo Um: O primeiro objetivo é lidar com a causa da reclamação o mais rápido possível. Por esta razão, é melhor encaminhar a reclamação diretamente para a empresa certificada. Todas as operações que foram certificadas pelo programa QUALIFOR devem possuir seu próprio sistema para lidar com as reclamações feitas pelas partes interessadas. Para auxiliar neste processo, reclamações devem ser baseadas em evidências objetivas o quanto for possível e em descrições precisas de locais, datas e pessoas envolvidas.

Passo Dois: Se você não receber nenhuma resposta ou uma resposta inadequada, envie a reclamação ao escritório local da SGS e se os detalhes de contato deste não estiverem disponíveis, envie ao diretor do Programa Qualifor na SGS South Africa Ltd – o endereço está identificado na primeira página.

Prossiga ao **passo 3**

● Reclamações contra o desempenho e/ou conduta de pessoal e sub-contratados da SGS

Passo Um: Encaminhe a reclamação ao escritório local da SGS e se os detalhes de contato deste não estiverem disponíveis, envie ao diretor do Programa Qualifor na SGS South Africa Ltd – o endereço está identificado na primeira página.

Passo Dois: Para auxiliar neste processo, reclamações devem ser baseadas em evidências objetivas o quanto for possível e em descrições precisas de locais, datas e pessoas envolvidas.

Submetendo a Reclamação à SGS:

Passo Três: Uma reclamação deve ser submetida por escrito, assinada pelo reclamante e encaminhada ao remetente apropriado. A nota poderá ser curta e simples, mas deve incluir evidências documentadas suficientes para substanciar a reclamação e identificar a base para a reclamação. Insatisfação sem qualquer motivo justificado ou com base em boatos não será considerada reclamação e deve ser rejeitada.

OBS.: *Uma reclamação será considerada “válida” somente se for relacionada a questões sob a autoridade da SGS.*

Processamento da Reclamação

Passo Quatro: A reclamação será encaminhada ao diretor do Programa Qualifor.

Passo Cinco: O diretor do Programa Qualifor irá analisar a reclamação e decidir se ela é válida e se foi tratada de maneira adequada pela empresa certificada. Se a reclamação for considerada inválida, esta será enviada de volta ao reclamante com explicações para a decisão e solicitando mais informações que possam dar mais suporte à validação da reclamação. É necessário que o reclamante responda em até 14 dias com as informações requeridas. Se o diretor do programa considerar que a reclamação permanece inválida, o reclamante será informado por escrito. A notificação incluirá uma explicação para a recusa.

Passo Seis: A SGS confirmará o recebimento da reclamação (em até 2 semanas) e dará informações sobre o processo esperado para tratativa da reclamação e, se possível, uma data limite para a solução da mesma.

OBS.: *É importante entender que a SGS fornecerá o máximo de informação possível, mas alguns detalhes relativos ao resultado podem estar protegidos pela cláusula de confidencialidade nos contratos de certificação da SGS.*

Passo Sete: Se a reclamação for aceita como válida, uma pessoa competente e imparcial será designada para investigar a queixa ou o diretor do programa poderá decidir conduzir a investigação pessoalmente.

OBS.: *Se necessário, pode-se entrar em contato com o reclamante para determinar a completa natureza e extensão da reclamação e para obter quaisquer informações adicionais.*

OBS.: *O reclamante tem por obrigação responder às correspondências e solicitações da SGS e o seu não cumprimento poderá levar ao fechamento da reclamação*

OBS.: *O objetivo é solucionar a reclamação o mais rápido possível, mas o reclamante receberá as ações propostas em resposta à sua queixa dentro de 3 (três) meses após o seu recebimento.*

Decisão Final

Passo Um: A SGS, sujeita às regras de confidencialidade, informará ao reclamante a respeito dos resultados de sua investigação e de quaisquer ações apropriadas planejadas ou implementadas.

Passo Dois: Em até 60 dias do recebimento da informação final, o reclamante deverá informar a SGS se permanece insatisfeito com a decisão tomada pela SGS.

Apelação

Passo Três: Se o reclamante estiver insatisfeito com a decisão tomada pelo Qualifor, a reclamação será enviada ao Conselho Consultivo do programa Qualifor para tomada de decisão final. O Conselho Consultivo, um organismo de supervisão, é composto por um grupo de peritos inteiramente independentes de qualquer operação da SGS.

Passo Quatro: A reclamação será apresentada durante a próxima reunião do Conselho Consultivo e o reclamante será informado a respeito.

Passo Cinco: O reclamante será informado a respeito da decisão tomada pelo Conselho Consultivo, que possui autoridade final dentro do procedimento da SGS.

Passo Seis: Caso o reclamante permaneça insatisfeito com a decisão do Conselho Consultivo do Qualifor, ele deverá apresentar sua reclamação ao FSC no endereço apresentado na primeira página.

PROCEDIMENTO PARA APELAÇÕES

O que pode ser apelado?

As decisões desfavoráveis tomadas pela SGS (Qualifor) que podem ser apeladas incluem:

- Recusa em aceitar uma solicitação;
- Recusa em prosseguir com uma avaliação;
- Solicitações de ações corretivas;
- Alterações no escopo do certificado;
- Decisões de negar, suspender ou retirar a certificação; e
- Quaisquer outras ações que impeçam a obtenção da certificação.

Notas Gerais

- Apenas a empresa certificada pode apelar contra uma decisão de certificação contrária.
- O apelo será investigado e ações propostas especificadas em resposta ao apelo em até 90 dias de seu recebimento.
- O apelo não deve suspender a validade da decisão alvo de apelo, a menos que de outra forma decidido pelo Painel de Apelo devidamente convocado.
- O diretor do programa deverá assegurar que todas as disposições deste procedimento sejam seguidas estritamente, sem prejuízos.
- O escritório do diretor do programa Qualifor será responsável pelo processamento de todas as apelações.

Custos

- Os custos de avaliação de um apelo deverão ser determinados pelo diretor do programa.
- O Painel de Apelações (veja abaixo) toma a decisão de pagamento integral ou parcial dos custos por parte do recorrente.
- O recorrente terá como obrigação pagar as somas devidas à SGS em até dez (10) dias após a data de notificação da decisão do apelo.

Submissão da Apelação

Passo Um:

Todas as apelações devem:

- Ser submetidas por escrito, seja por carta, fax ou e-mail. Cabe ao recorrente assegurar que a carta de apelo tenha sido transmitida com sucesso ao diretor do programa;
- Serem submetidos em até 30 dias da decisão à qual se propõe;
- Serem assinados pelo recorrente e endereçados ao diretor do programa Qualifor;
- Incluir evidências objetivas documentadas suficientes para apoiar o apelo e identificar sua base;
- Conter um acordo de pagamento dos custos de até e incluindo custo integral do processo de apelo, como determinado pelo diretor do programa e alocado pelo Painel de Apelações – veja acima.

Obs. Insatisfação sem qualquer motivo justificado ou com base em boatos não será considerada reclamação e deve ser rejeitada.

Processamento da Apelação pelo Qualifor

- Passo Dois:** O recebimento da apelação no escritório do diretor do programa Qualifor será confirmado em até 10 dias a partir da chegada registrada do apelo. A confirmação incluirá uma cópia do procedimento de apelo do Qualifor.
- Passo Três:** Em até dez (10) dias a partir da confirmação do recebimento, o diretor do programa deverá decidir a respeito da validade do apelo. Se a questão não puder ser considerada como um apelo de acordo com a definição do Qualifor, o diretor do programa deverá informar o recorrente para que considere definir outros meios para resolver a questão. Caso não se chegue a nenhum acordo, o apelo será rejeitado.
- Passo Quatro:** Caso a apelação não atenda integralmente os requisitos formais, o recorrente terá 10 dias para estabelecer a conformidade total do apelo junto aos requisitos formais.

O Painel de Apelações

- Passo Cinco:** Em até 30 dias a partir da validação da apelação, o diretor do programa irá apontar um Painel de Apelações com pelo menos uma pessoa imparcial. Para apelações contra decisões de negar, suspender ou retirar um certificado, o Painel será constituído de pelo menos 3 pessoas imparciais. O painel poderá incluir funcionários da SGS, mas nenhum membro da empresa certificada. O recorrente tem o direito de contestar o apontamento de qualquer membro do Painel de Apelações e o diretor do programa toma a decisão final sobre a validade de tal contestação.
- Passo Seis:** O Painel de Apelações deve examinar o apelo e relatar sua decisão ao diretor do programa em até 90 dias após a apresentação do apelo. O Painel poderá buscar a aprovação do diretor do programa para uma extensão do tempo que poderá ser concedido, sujeito a uma explicação completa dos motivos para tal extensão de tempo a ser dada ao recorrente.
- Passo Sete:** O diretor do programa deverá informar ao recorrente da decisão tomada pelo Painel de Apelações por escrito, em até dez (10) dias após a data da notificação feita pelo Painel de Apelações.
- Passo Oito:** Caso o recorrente não aceite a decisão do Painel de Apelações, este será encaminhado até o Conselho Consultivo Qualifor, para que decisão seja tomada. O recorrente será informado sobre a data da próxima reunião deste Conselho, caso este ache necessário deliberar sobre o assunto ao invés de lidar com isto via e-mail ou telefone. O recorrente será informado da decisão do Conselho Consultivo em até 10 dias após a decisão.

Fim