
	<p>GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES</p>	<p>Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 1 de 6</p>
---	---	--


SUMÁRIO

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

	GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES	Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 2 de 6
---	---	---

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

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

 <p>BUREAU VERITAS</p>	GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES	Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 3 de 6
---	---	---

1. ESCOPO

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

2. MANUTENÇÃO

Este procedimento será mantido pelo Gerente Técnico.

3. APELOS

3.1. Fundamentos

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

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


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

3.2. Metodologia

Qualquer cliente que deseje apelar de decisões adotadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve preencher o formulário de apelo (Anexo I) e enviar a solicitação a Gerencia Técnica (gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com) do BUREAU VERITAS CERTIFICATION no prazo de até 10 dias úteis após o evento de auditoria. No formulário ou através de anexos deve-se enviar toda a evidência escrita disponível que embase a posição defendida no apelo.

Apelos enviados após o prazo de 10 dias úteis não serão analisados.

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

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<p>GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES</p>	<p>Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 4 de 6</p>
---	---	--

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

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

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

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


3.3. Custo do Processo de Apelo

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

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

3.4. Confidencialidade

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

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<p>GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES</p>	<p>Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 5 de 6</p>
--	--	--

4. RECLAMAÇÕES

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

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

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

4.1. Reclamações de 3ª parte


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

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

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

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

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

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<p>GP04-BR PROCEDIMENTO PARA APELOS & RECLAMAÇÕES</p>	<p>Ref: GP 04 BR Revisão: 28/04/2016 Página 6 de 6</p>
---	---	--

5. REGISTROS

- Formulário de Apelo
- Ata do Comitê de Certificação

6. ANEXO

- Formulário de Apelo