



RECURSO TÉCNICO

Ref: IA 62P BR
Revisão: 11/11/2015
Página: 1 de 5

SUMÁRIO

1. ESCOPO.....	3
2. MANUTENÇÃO.....	3
3. ALTERAÇÕES.....	3
4. PROCEDIMENTO.....	3
4.1. GERAL	3
4.2. SOLICITAÇÃO DO RECURSO TÉCNICO.....	3
4.3. ANÁLISE EM PRIMEIRA INSTÂNCIA.....	4
4.4. ANÁLISE EM SEGUNDA INSTÂNCIA.....	4
4.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	5



RECURSO TÉCNICO

Ref: IA 62P BR
Revisão: 11/11/2015
Página: 2 de 5

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Todas	Emissão Inicial	11/11/2015	Paulo Facchini	Roberto Vidal

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>RECURSO TÉCNICO</h2>	Ref: IA 62P BR Revisão: 11/11/2015 Página: 3 de 5
--	--------------------------	---

1. ESCOPO

Esta instrução estabelece a sistemática para tratamento de “Recurso Técnico” solicitado por cliente de certificação de produtos da área de PCA do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

2. MANUTENÇÃO

O Gerente Técnico de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é o responsável pela manutenção desta instrução.

3. ALTERAÇÕES

O Diretor da Divisão Industrial do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é o responsável pela autorização de quaisquer alterações.

4. PROCEDIMENTO

4.1. Geral

Qualquer cliente da área de certificação de produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION que não concordar com alguma decisão da Equipe Técnica do BVC, poderá utilizar esta sistemática chamada de “Recurso Técnico”.

NOTA 1: Deve ser entendida como Equipe Técnica, as figuras do “Analista Técnico” responsável pela certificação do produto e respectivo “Coordenador Técnico”.

NOTA 2: É importante que este recurso não venha a ser utilizado para esclarecimento de dúvidas técnicas e sim, somente para aqueles casos onde não houver um consenso entre o corpo técnico do cliente e a Equipe Técnica do BVC, fazendo com que o cliente se sinta prejudicado de alguma forma.

4.2. Solicitação do Recurso Técnico

Conforme citado anteriormente, quando não houver um consenso entre o corpo técnico do cliente e a Equipe Técnica do BVC, o cliente poderá enviar

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>RECURSO TÉCNICO</h2>	Ref: IA 62P BR Revisão: 11/11/2015 Página: 4 de 5
--	--------------------------	---

uma solicitação de recurso técnico diretamente ao Gerente Técnico de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, utilizando para tal o seguinte endereço eletrônico:

recursotecnico@br.bureauveritas.com

Essa solicitação deverá conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- Nome da Empresa Solicitante da Certificação.
- Nome da pessoa responsável pela solicitação.
- Número(s) do(s) certificado(s) de conformidade envolvido(s).

NOTA: Quando tratar-se de um processo inicial, onde não existam ainda certificados emitidos, deverá ser informado o número do Contrato firmado com o BUREAU VERITAS CERTIFICATION e o(s) produto(s) e Portaria(s) Inmetro envolvida(s).

- Decisão da Equipe Técnica do BVC.
- Solicitação do cliente com a respectiva justificativa.

4.3. Análise em primeira instância

Uma vez recebida a solicitação de recurso técnico através do endereço de e-mail citado no item 4.2 desta Instrução Administrativa e tendo obrigatoriamente as informações mínimas estabelecidas, o Gerente Técnico de Certificação de Produtos do BVC analisará o recurso, efetuando contato com o cliente, conforme necessário, e enviará uma resposta no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados da data de recebimento do e-mail.

Para que essa ferramenta de recurso seja adequadamente utilizada é fundamental que as condições mínimas estabelecidas sejam atendidas, caso contrário o recurso será devolvido para complemento das informações faltantes, sendo que o prazo de 3 (três) dias úteis passará a ser considerado somente após novo recebimento do recurso com as informações necessárias completas.

4.4. Análise em segunda instância

Caso a resposta à primeira solicitação de recurso técnico não seja considerada satisfatória por parte do cliente, este poderá, através do mesmo endereço eletrônico indicado anteriormente enviar novo pedido de análise, agora endereçado ao Diretor da Divisão Industrial, ficando a critério do cliente incluir novas justificativas para sua solicitação ou, simplesmente,

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>RECURSO TÉCNICO</h2>	Ref: IA 62P BR Revisão: 11/11/2015 Página: 5 de 5
--	--------------------------	---

solicitar a avaliação do Diretor da Divisão Industrial, que terá um prazo de 3 (três) dias uteis para dar uma resposta ao cliente.

4.5. Considerações finais

Importante ressaltar que, para aqueles casos de certificações compulsórias ou voluntárias, que sejam realizadas com base em Portarias do Inmetro, um novo recurso técnico poderá ser feito diretamente à Ouvidoria do Inmetro, utilizando para tanto o endereço eletrônico abaixo indicado:

ouvidoria@inmetro.gov.br

Para os casos de certificações voluntárias realizadas somente no âmbito do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ou seja, quando não existirem Portaria Inmetro envolvidas, a posição dada pelo Diretor da Divisão Industrial será a última instância do Recurso Técnico.