

1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para recebimento, tratamento e registro eficaz e imparcial de reclamações.

2. Aplicação

Este procedimento aplica-se a qualquer reclamação contra qualquer processo de certificação/verificação do IBD, referente a qualquer esquema de certificação/verificação, recebidas por qualquer meio (telefone, carta, e-mail, fax...).

Define-se reclamação como expressão de insatisfação, outra que apelação, manifestada por clientes ou terceiros, sobre as atividades de certificação/verificação do IBD.

3. Normas de referência

Considerar sempre a última versão aplicável:

- ISO/IEC 17065
- Regulamento (EC) 889/2008
- IFOAM Accreditation Requirements
- Rainforest Alliance Accreditation Requirements for Certification Bodies
- UTZ Certification Protocol
- RSPO P&C/SC Certification Systems
- Procedimento 4C para reclamação sobre verificações
- NATRUE Requirements for Certification Bodies

4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- Protocolo de Reclamações (doc. 5_1_1)
- Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8_7_6)

5. Áreas envolvidas

- Gerência da Qualidade
- Gerência de Certificação

6. Autoridades e Responsabilidades

- Avaliação e tratamento da reclamação: Avaliadores designados
- Aprovação dos encaminhamentos, confirmação do encerramento da reclamação e encaminhamento de ações preventivas: Gerente da Qualidade
- Manutenção de registros de reclamações: Assistente da Qualidade

7. Procedimento

a. Recebimento da reclamação

Qualquer membro da equipe pode receber reclamações.

Todas as reclamações devem ser comunicadas imediatamente de forma escrita ao Gerente da Qualidade, Assistente da Qualidade e Gerente responsável pela atividade ou pelo processo objetos da reclamação.

b. Avaliação e tratamento da reclamação

Todo o processo de decisão para solucionar a reclamação deverá ser feito, ou revisado e aprovado por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à reclamação.

Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal que revisa e aprova a resolução de uma reclamação não deve ter prestado consultoria ao reclamante nos 2 anos anteriores à reclamação.

O Gerente da Qualidade (ou seu superior quando o ele é objeto da reclamação) deve avaliar se a reclamação procede. Em caso negativo, deve registrar sua justificativa.

Em caso positivo, deve iniciar o preenchimento do Protocolo de Reclamação (doc. 5_1_1) e do Formulário de Registro de Reclamação (doc. 8_7_6) e acusar o recebimento formalmente, informando ao reclamante o número do protocolo gerado (salvo no caso em que o reclamante não informou dados de contato).

Adicionalmente, deve designar pelo menos 2 pessoas independentes e imparciais responsáveis por submeter um plano de ações com prazos razoáveis para coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a reclamação, e sugerir todas as medidas corretivas cabíveis até resolução completa.

Cabe ao Gerente da Qualidade (ou seu superior quando o ele é objeto da reclamação) aprovar o plano de ações e prazos respectivos, controlar os encaminhamentos dados à reclamação dentro dos prazos estabelecidos, confirmar o encerramento e encaminhar ações preventivas conforme procedimento de Ocorrência Para Melhoria (P_OPM), se aplicável.

Na conclusão do tratamento da reclamação o resultado deve ser comunicado ao reclamante, de um modo que não prejudique a confidencialidade da(s) parte(s) envolvida(s).

O Assistente da Qualidade deve manter o Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8_7_6) devidamente atualizado conforme andamento da reclamação.

c. Prazos

As reclamações devem ser avaliadas e tratadas tão prontamente quanto possível, no prazo máximo de 60 dias. Caso não seja possível concluir o tratamento no final deste prazo, o reclamante deverá ser informado do status de sua reclamação.

Para o esquema RSPO, em caso de reclamações com relação à prestação de serviço, a certificadora deverá comunicar o organismo de acreditação em até sete dias e buscar resolução do problema em até sessenta dias. Havendo falha em resolver a reclamação dentro desse prazo, a certificadora deverá comunicar o organismo de acreditação imediatamente.

Para o esquema Rainforest Alliance, a confirmação de recebimento de uma reclamação deve ser comunicada ao reclamante em até 10 dias úteis. Deve ser comunicado ao reclamante a informação de contato do organismo de acreditação e que ele pode entrar em contato com o organismo de acreditação caso ele discordar do tratamento dado à sua reclamação.

Para o esquema UTZ, qualquer reclamação deve ser apresentada pelo reclamante de forma escrita, e avaliada em até 15 dias úteis. Se a reclamação não estiver resolvida dentro de 20 dias úteis (4 semanas), o Scheme Manager deve relatá-lo à UTZ.

Para o esquema 4C, qualquer reclamação deve ser notificada pelo cliente em até 15 dias e resolvida em até 30 dias a partir do envio do resultado. Do contrário, um pedido de Disputa Formal poderá ser enviado pelo cliente ao Secretariado do 4C. Neste caso, o processo de avaliação fica sob a responsabilidade exclusiva do 4C.

d. Registro de reclamações

O Protocolo de Reclamações finalizado deve ser arquivado no sistema informatizado do IBD junto com toda a documentação relacionada, que inclui a confirmação de recebimento do pedido de reclamação, o detalhe da avaliação, os encaminhamentos e a comunicação do resultado final ao reclamante.d