

FSC® , PEFC e ISCC RECLAMAÇÕES

Setembro 2015

DNV GL Business Assurance Sweden AB (A000509) é um organismo de certificação acreditado.

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Se um stakeholder (parte interessada)

- não estiver satisfeito com as respostas ou ações da organização certificada relacionadas a uma reclamação dirigida à organização, e...
- não estiver satisfeito com as decisões adotadas pela DNV GL em uma Auditoria, relacionada à certificação ou a um Comentário enviado anteriormente ao Organismo de Certificação, e...
- tiver reclamações de uma organização certificada, e quiser encaminhar a reclamação diretamente ao Organismo de Certificação (um reclamante não é obrigado a enviar primeiramente a reclamação à organização, mesmo se for recomendado tentar solucionar primeiramente qualquer conflito entre o stakeholder e a organização antes de escalar a questão)...
- o stakeholder pode apresentar uma Reclamação Formal ao Organismo de Certificação.

INFORMAÇÕES PARA CONTATO

Envie a Reclamação Formal por e-mail para:

fsccomplaints@dnvgl.com

or pelo correio para:

**DNV GL Business Assurance Sweden AB
(FSC® A000509)**
FSC Complaints
P O Box 6046
SE - 171 06 Solna, Sweden

Telefone: +46 8 587 940 00
Fax: +46 8 651 70 43

www.dnvgl.se/certifying

Por favor, indique:

- Nome do stakeholder
- Nome da organização (se relevante)
- Endereço postal ou e-mail
- Qualquer referência a serviços / atividades / área geográfica
- Detalhes e motivo da reclamação

PROCESS DE RECLAMAÇÃO

O Conselho de Reclamações e Recursos (Complaint and Appeal Board) é responsável pelo tratamento das Reclamações Formais. O Conselho é formado por funcionários da DNV GL que não fizeram parte da auditoria mais recente do detentor do certificado relacionado à reclamação.

Uma resposta inicial deve ser enviada ao reclamante, incluindo uma descrição do curso de ação proposto para acompanhar a reclamação ou recurso, no prazo de até 2 (duas) semanas após o recebimento da reclamação ou recurso.

O Conselho de Reclamações e Recursos se reúne mensalmente e todas as reclamações e recebidas desde a última reunião são tratadas. Um relatório de progresso deve ser enviado ao reclamante após a reunião.

A DNV GL deve manter os reclamantes informados sobre o progresso da avaliação da reclamação e/ou recurso e deve investigar as alegações e especificar todas as ações propostas em resposta à reclamação ou recurso dentro de 3 (três) meses após o recebimento da reclamação ou recurso.

Quando o processo levar à não conformidade, suspensão ou retirada, o LOF deve ser atualizado e enviado ao cliente e, para o FSC FM o LOF atualizado deve ser publicado no banco de dados público FSC. O relatório público nem sempre é atualizado – em geral, somente a Lista de Constatações. O resultado deve ser encaminhado ao reclamante.

Nos casos de recomendação de suspensão ou retirada, o resultado deve ser enviado à Revisão Técnica (Technical Review) para a tomada de decisão.

A implementação das ações e a verificação da implementação dessas ações corretivas devem ser realizadas dentro de 1 (um) ano para as Menores e dentro de 3 (três) meses para as Maiores.

O stakeholder de uma Reclamação Formal pode apelar para o processo de solução de disputas do FSC se o caso não for resolvido pela DNV GL. Consulte os documentos FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009, ou consulte a iniciativa nacional FSC.

As Reclamações Formais sobre a conformidade da DNV GL com os requisitos do FSC ou com as operações da ASI podem ser direcionadas ao Diretor Geral (Managing Director) da ASI. Consulte os documentos FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009 para obter mais informações ou consulte a iniciativa nacional FSC.

Reclamações e alegações de utilização indevida do logotipo FSC e/ou PEFC devem ser tratadas imediatamente. O detentor do certificado deve ser contatado, a verificação de compras e vendas deve ser enviada à DNV GL e uma notificação deve ser enviada à Unidade de Marcas Registradas FSC (FSC Trademark Unit). Se a questão não puder ser solucionada através de uma auditoria em escritório, uma auditoria extra deve ser realizada o mais rapidamente possível.

Quando um certificado for retirado como consequência da utilização indevida do logotipo FSC, o caso deve ser encaminhado à Marcas Registradas FSC (FSC Trademark Unit).

AValiação DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS DOS STAKEHOLDERS APÓS A AValiação PRINCIPAL DO FSC

Os comentários recebidos dos stakeholders após a avaliação principal devem ser registrados, avaliados e documentados na avaliação de acompanhamento seguinte, a menos que sejam fornecidos como parte de uma Reclamação Formal ou indiquem uma não conformidade Maior que exija uma ação imediata. Essas são situações que não podem ser adiadas para a próxima auditoria de acompanhamento, i.e. HCV ameaçado de acordo com as definições do FSC, conversão de terras florestais, etc.

Os comentários recebidos devem ser enviados a um Auditor Líder para avaliação se os comentários indicarem uma não conformidade Maior que exija ação imediata ou não.

Os comentários indicando uma não conformidade Maior que exija uma ação imediata devem ser atendidos imediatamente. Um Auditor Líder deve ser designado para investigar o caso o mais rapidamente possível, no máximo durante a próxima reunião do Conselho de Reclamações e Recursos (Complaint and Appeal Board).

Mais informações podem ser encontradas em:

ISO Guide 65
FSC-STD-20-001
ISCC 253 Complaints, Appeals and Arbitration