Procedimento de Reclamação, Recursos e Litígios

Procedimento corporativo 5

# 1 Introdução

1.1 O procedimento está disponível aos clientes da SCS, requerentes e outras pessoas físicas ou jurídicas que possuam participação nos assuntos da SCS e que tenham motivos para questionar os atos da própria SCS ou os atos de um cliente da SCS em relação à conformidade com os requisitos pertinentes. O procedimento é aplicável a qualquer decisão formal pronunciada pela SCS ou medidas tomadas por um cliente onde seja considerado que tais medidas são conflitantes com os termos e/ou condições da relação do cliente com a SCS.Cabe à SCS reunir e confirmar todas as informações necessárias para encaminhar a reclamação ou recurso a uma decisão, e por todas as decisões em todos os níveis do processo de processamento de recursos. Os processos formais descritos neste documento devem ser empregados apenas caso a resolução não seja obtida com o uso de medidas menos formais.

# 2 Definições

2.1          **Reclamação:** Manifestação escrita de insatisfação, exceto pelos tipos de comunicação definidos nas Seções 2.2 a 2.6 abaixo, por qualquer pessoa física ou jurídica, relacionada com as atividades de pessoal da SCS Global Services e/ou representantes de um cliente da SCS, onde uma resposta da SCS seja devidamente solicitada em conformidade com o [Processo de Investigação](#_4_Complaint/Appeal_Investigation) da empresa.

2.2          **Recurso:** Pedido, feito por um cliente (titular de certificado ou requerente de certificação), de reconsideração formal de qualquer decisão adversa tomada pela SCS relacionada a seu status desejado. Tal pedido será resolvido pela SCS em conformidade com o [Processo de Investigação](#_4_Complaint/Appeal_Investigation) da empresa.

2.3          **Litígio:** *Reclamação* ou *Recurso* que não possa ser satisfatoriamente resolvido pela SCS através do Processo de Investigação, de forma que o assunto seja encaminhado para um órgão externo, como o titular do regime pertinente (p.ex., FSC, PEFC, SQF). Caso o *Litígio* esteja associado a um programa da SCS para o qual não haja um titular de regime externo, o assunto será encaminhado para um Painel de Litígio nomeado pelo Conselho Consultivo da SCS.

2.4          **Comentário de partes interessadas:** Informações e/ou opiniões relativas ao cumprimento por um cliente da SCS dos requisitos de padrões normativos aplicáveis. Esses comentários são fornecidos por uma pessoa ou grupo cujos interesses são afetados pelos atos de um cliente da SCS ou por uma decisão de verificação/certificação pronunciada pela SCS. Caso um *Comentário de Parte Interessada* requeira uma investigação, normalmente tal investigação será realizada no decurso de uma avaliação programada, e não através do Processo de Investigação da SCS. Dependendo da natureza e gravidade das informações trazidas à atenção da SCS através de um *Comentário de Parte Interessada*, a SCS reserva–se o direito de realizar uma auditoria especial ou de proceder a outras medidas de investigação antes da próxima auditoria programada. As partes interessadas podem optar por promover um *Comentário de Partes Interessada* a uma *Reclamação* se o problema não for resolvido satisfatoriamente no decurso de uma avaliação.

2.5          **Comentários de clientes:** Casos específicos de fornecimento de informações por clientes da SCS, preferencialmente por escrito, sobre aspectos (p.ex., qualidade, pontualidade, capacidade de resposta) dos serviços da SCS. Os Comentários dos clientes devem ser devidamente gravados pela equipe dos Programas da SCS responsáveis pelo recebimento dos referidos comentários e avaliados para ver se uma resposta é necessária. Os comentários negativos dos clientes também deverão ser encaminhados ao Diretor de Garantia de Qualidade da SCS e podem ser discutidos internamente pela SCS através do processo de medida corretiva interna. Os clientes podem optar por promover os comentários negativos a uma Reclamação caso não sejam satisfatoriamente solucionados.

# 3 Disponibilidade/reconhecimento

3.1 Caso o órgão dirigente competente de um serviço da SCS tenha seus próprios procedimentos para reclamação, recurso e/ou litígio, os requisitos do órgão dirigente podem cancelar e substituir o procedimento da SCS. Cabe ao Gerente/Diretor do Programa que receber a reclamação avaliar o procedimento de reclamação, recurso e litígio do órgão dirigente/titular do regime pertinente e informar ao Diretor de Garantia de Qualidade da SCS sobre quaisquer exigências do órgão dirigente/titular do regime que sejam diferentes dos requisitos especificados neste procedimento para garantir o cumprimento dos requisitos mais rigorosos.

3.2 No caso de reclamações contra os atos de um cliente da SCS, a reclamante deve primeiro tentar resolver o problema com o referido cliente antes de solicitar o envolvimento da SCS, em conformidade com esse procedimento. Na maioria dos casos, a SCS notificará o cliente certificado em questão sobre a reclamação no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento da reclamação. (Exceto em circunstâncias em que essa informação possa pôr em perigo o pessoal do cliente ou interferir na investigação).

3.3 No caso de recursos, a recorrente deve interpor seu recurso junto à SCS contra qualquer sentença adversa adotada pela SCS, no prazo de 30 (trinta) dias corridos após a notificação da decisão.

3.4 As reclamações/recursos devem ser enviados para:

 Sede da SCS: Complaints/Appeals

2000 Powell Street, Suite 600

Emeryville, California, EUA 94608

ou

via e-mail para: complaints@scscertified.com

# 4 Processo de investigação de reclamação/recurso

4.1 Para ser reconhecida ao abrigo deste processo, a reclamação/recurso precisa incluir as seguintes informações:

* Informações de contato da reclamante/recorrente;
* Uma descrição clara do ato prejudicada ou fundamento do recurso (data, local, natureza do ato) e que partes ou indivíduos estão associados ao ato;
* Uma explicação de como se alega que o ato viola ou é conflitante com um requisito, sendo o mais específico possível em relação aos requisitos aplicáveis;
* No caso de reclamações contra os atos de um cliente da SCS, e não contra a própria SCS, a descrição da reclamante dos esforços adotados para resolver o problema diretamente com a referida parte; e
* Uma proposta de que medidas, na opinião da reclamante/recorrente, retificariam o problema.

4.2 Após o recebimento de uma reclamação ou recurso, o Diretor de Garantia de Qualidade da SCS (ou seu representante) tomará as seguintes medidas[[1]](#footnote-1):

* Abrir um arquivo de reclamação/recurso no qual todos os materiais e correspondências relacionados à reclamação/recurso serão mantidos;
* Acusar o recebimento da reclamação/recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis, informando à reclamante/recorrente que sua reclamação/recurso está sendo avaliada para reconhecimento;
* Fornecer uma resposta por escrito à reclamante/recorrente no prazo de 14 dias úteis após o recebimento da reclamação/recurso, informando à reclamante/recorrente se a reclamação/recurso se qualifica para a investigação no âmbito deste procedimento ou não, e descrevendo o processo de investigação e o recurso disponível à reclamante/recorrente;
* Caso a reclamação/recurso se qualifique para uma investigação, quando possível, selecionar uma pessoa para investigar que seja independente da:
	+ avaliação de certificação em questão; e
	+ respectiva decisão de certificação.

Além disso, o pessoal (incluindo pessoal atuando em cargos gerenciais), que forneceu consultoria a um cliente, ou que foi empregado por um cliente, não deverá ser utilizado pela SCS para avaliar ou aprovar a resolução de uma reclamação ou recurso para o referido cliente pelo período de dois anos após o término da consultoria ou vínculo empregatício.

4.3 O investigador designado realizará as seguintes tarefas:

* Solicitar e coletar quaisquer informações adicionais necessárias para investigar a reclamação/recurso. A investigação será baseada principalmente em provas documentais escritas fornecidas pela reclamante/recorrente. Caberá à reclamante/recorrente comprovar que houve a adoção de um ato em violação de um requisito. Normalmente, o investigador ampliará as provas documentais apresentadas pela reclamante/recorrente com entrevistas telefônicas e por e-mail. O investigador, se autorizado pelo Diretor do Programa de Garantia de Qualidade da SCS (ou seu representante), poderá optar por realizar uma inspeção de campo para ampliar as provas documentais.
* Elaborar um relatório escrito em que sejam apresentadas as conclusões e recomendações do inspetor. Em circunstâncias normais, o relatório será concluído no prazo de 120 dias do recebimento da reclamação/recurso.
* Enviar o relatório ao Diretor de Garantia de Qualidade da SCS (ou seu representante).
* Quando aplicável, será enviado um relatório do andamento à reclamante/recorrente.

4.4 Em seguida, o Diretor de Garantia da Qualidade da SCS (ou seu representante) deverá:

* Se necessário, encaminhar o relatório ao representante pertinente da Equipe Executiva da SCS e/ou ao Conselho Consultivo da SCS para fins de avaliação e consulta.
* Expedir uma decisão sobre a disposição proposta da reclamação/recurso, incluindo medidas como:
	+ Indeferimento da reclamação/recurso;
	+ Reversão do ato que seja o foco da reclamação/recurso; ou
	+ Emissão de relatórios de não conformidade (RNC), pedidos de medida corretiva (PAC) e/ou recomendações destinadas a corrigir a situação.
* Informar por escrito à reclamante/recorrente e outras partes interessadas (p.ex., o titular do certificado, as partes competentes externas) acerca da disposição da reclamação/recurso e, conforme o caso, fornecer o relatório ou um resumo do mesmo, a todas as partes, juntamente com a decisão final.

4.5 Se a reclamante/recorrente aceitar a decisão ou medida proposta, então a decisão ou medida será executada e registrada.

4.6 Se a reclamante/recorrente rejeitar a decisão ou medida proposta, então a reclamação/recurso permanecerá em aberto. Isto será registrado como um litígio, e a reclamante/recorrente será informada sobre o procedimento para interpor o litígio perante um painel de litígio nomeado pelo Conselho Consultivo da SCS, ou o processo de litígio do órgão dirigente, se diferente da SCS (por exemplo, FSC, PEFC, SQF), que será prontamente notificado.

4.7 Caberá ao Diretor de Garantia da Qualidade (ou seu representante) monitorar o andamento de abertura de reclamações e recursos até que todas as opções internas e externas razoáveis de recurso sejam esgotadas ou a reclamante/recorrente esteja satisfeita. Caso nenhuma resposta seja recebida da reclamante/recorrente no prazo de seis meses após a última comunicação, a reclamação/recurso será considerado encerrado.

4.8 A SCS deverá assegurar que as decisões sobre reclamações/recursos não resultem em quaisquer medidas discriminatórias contra a reclamante/recorrente.

# 5 Resolução de litígios

5.1 Se a reclamante/recorrente rejeitar a decisão ou medida proposta relacionada a um serviço da SCS, serão seguidos os requisitos de resolução de litígios do órgão/regime dirigente competente. Na ausência dos requisitos do órgão/regime dirigente, o Diretor de Garantia da Qualidade da SCS (ou seu representante) deverá fornecer aviso do litígio ao Conselho Consultivo da SCS no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar do recebimento da rejeição da reclamante/recorrente. O Diretor de Garantia da Qualidade da SCS (ou seu representante) transmitirá o arquivo de reclamação/recurso onde constem todos os materiais e correspondência associados à reclamação/recurso, incluindo a proposta de decisão ou medida, ao Conselho Consultivo.

5.2 O Conselho Consultivo da SCS selecionará um Painel de Litígio que será composto por um membro do Conselho Consultivo e pelo menos um perito técnico que seja independente da:

* avaliação de certificação em questão;
* respectiva decisão de certificação; e
* implementação rotineira das políticas do serviço pertinente da SCS.

5.3 O arquivo da reclamação/recurso, incluindo todas as provas fornecidas pela reclamante/recorrente, juntamente com a proposta de decisão ou medida elaborada pelo Diretor de Garantia de Qualidade da SCS (ou seu representante), será fornecido ao Painel de Litígio.

5.4 O Painel de Litígio deverá, a seu exclusivo critério, solicitar informações adicionais das partes por telefone ou por correspondência escrita. Com base na sua análise dos fatos, o Painel de Litígio deverá elaborar um relatório escrito de suas conclusões, que deverá ser apresentado ao Diretor de Garantia da Qualidade da SCS, à reclamante/recorrente e a quaisquer partes adicionais afetadas. O relatório deverá ser concluído no prazo de 120 dias do recebimento do aviso do litígio.

5.5 A disposição final do litígio e respectiva confirmação por escrito geralmente serão srealizada no prazo de 30 (trinta) dias ao contar do recebimento do relatório***,*** e será comunicada à reclamante/recorrente após a emissão.

# 6 Confidencialidade

6.1 Informações de identificação pessoal sobre a reclamante são disponibilizadas somente quando necessárias para fins de tratamento da reclamação no âmbito da organização, e são ativamente protegidas contra divulgação, salvo para as partes diretamente envolvidas, a menos que o cliente ou a reclamante consinta expressamente com a sua divulgação.

# 7 Custos de investigação

7.1 Apesar do compromisso da SCS com o princípio de amplo acesso ao processo de avaliação, incluindo, entre outros, este procedimento, a SCS não pode arcar com custos indevidos associados à investigação de uma reclamação/recurso. Dependendo da natureza da reclamação/recurso, a SCS reserva‑se o direito de cobrar uma taxa para cobrir pelo menos uma parte dos custos da investigação. Tais taxas somente serão consideradas em situações onde espera-se que o tempo necessário para investigar a reclamação/recurso seja substancial.

7.2 Para reclamações contra os atos de um titular de certificado ou destinatário de declaração de verificação/validação, a SCS reserva‑se o direito contratual de cobrar dessa parte pelo tempo e despesas de investigação da reclamação. A recusa em pagar essas taxas adicionais ou de cooperar na investigação da reclamação pode ensejar a rescisão da certificação ou perda do reconhecimento da verificação/validação.

7.3 A SCS tem o compromisso de considerar devidamente reclamações substantivas de qualquer parte que esteja empenhada com os objetivos de longo prazo da SCS. No entanto, caso este procedimento esteja sendo empregado por um “litigante vexatório” por motivos conflitantes com os objetivos de longo prazo da SCS, a SCS reserva‑se o direito de repassar o assunto imediatamente a um órgão externo competente para disposição adicional ou, conforme o caso, de rejeitar a reclamação como sem mérito.

1. Caso a SCS tenha de procurar orientação de um titular do regime/órgão de acreditação, os prazos e etapas referenciados neste procedimento provavelmente serão afetados. A reclamante/recorrente será notificada caso tal orientação esteja sendo procurada. [↑](#footnote-ref-1)