

SKH Versão: 2 Doc. n.º 89.002	Manual de qualidade Página 1 de 3
--	--------------------------------------

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Definição de reclamação

I: Entende-se como reclamação qualquer pedido de terceiros para a realização de uma investigação sobre uma falha de um produto ou processo dentro do âmbito de um regulamento.

II: Reclamação sobre a SKH

Nota: Se a reclamação for referente à FSC, ver a página 2

Ad I)

Pelo coordenador de reclamações:

1) Caso a reclamação seja sobre um produto/serviço certificado e o queixoso ainda não tenha contactado o titular do certificado, é solicitado em primeiro lugar que seja efetuado contacto com o titular do certificado. Caso seja necessário, o queixoso pode ser auxiliado com os dados da NAW do titular do certificado. Na eventualidade de o queixoso ter entrado em contacto com o titular do certificado e ambas as partes não entrem em acordo, a reclamação é então processada. Aquando de uma reclamação, é adicionada uma nota no livro de reclamações com os seguintes dados:

- Data de entrada;
- Dados de quem apresenta a reclamação;
- Natureza da reclamação;
- Número da reclamação.

As reclamações e expressões de insatisfação anónimas que não possam ser processadas como uma reclamação são apontadas como comentários da parte interessada durante a auditoria (adicionar como comentário na próxima inspeção do respetivo titular do certificado).

2) Carta dirigida ao titular do certificado com os dados supracitados e prazo de resposta (2 semanas). Enviar uma cópia (cc) desta carta ao queixoso.

A comunicação será efetuada na língua neerlandesa ou num idioma acordado entre o representante da SKH e o queixoso. A pedido do queixoso, a SKH deverá manter a sua identidade anónima perante a parte acusada.

Pelo titular do certificado:

3) Resposta à carta.

Pelo chefe de projetos:

4) A resposta do titular do certificado é alvo de avaliação e, com base nisso, é decidido se se realiza ou não uma investigação.

Pelo chefe de projetos:

5) Caso seja realizada uma investigação, será elaborado um relatório com a data da investigação, as partes interessadas e a conclusão*).

Pelo revisor:

6) Analisa o relatório como 2º leitor.

Pelo chefe de projetos

O titular do certificado recebe uma confirmação de que a reclamação foi encerrada.

Pelo diretor:

7) Resposta ao queixoso com os resultados da investigação, se possível, no prazo de 3 meses após o aviso**). As partes interessadas dispõem de 2 semanas para responderem.

*) Caso a conclusão estabeleça que houve falha por parte do titular do certificado, mantendo a devida observância das Normas da SKH para efeitos de Certificação, tal resultará no seguinte:

SKH Versão: 2 Doc. n.º 89.002	Manual de qualidade Página 2 de 3
--	--------------------------------------

- **Notificação do titular do certificado**
A carta enviada ao titular do certificado contém um parágrafo com uma pergunta sobre as medidas corretivas a serem tomadas pelo titular do certificado.
- **Encerramento da reclamação**
Uma reclamação é encerrada aquando da conclusão do procedimento acima e após a execução das medidas corretivas; essas medidas são registadas/verificadas durante uma inspeção ou são solicitadas junto do titular do certificado.

Por último, no livro de reclamações, é aditada a data de encerramento da reclamação.

Arquivo

Após o encerramento da reclamação, toda a correspondência relacionada com a mesma é arquivada no processo do respetivo titular do certificado. As conclusões são guardadas na Synergy (processo) e a documentação/processo permanecem no livro de reclamações. Por último, no livro de reclamações, é aditada a data de encerramento da reclamação.

** Por meio de esquemas externos, o queixoso também dispõe da possibilidade de dar a conhecer a reclamação junto do gestor do esquema, tais como FSC/PEFC/SSVV/SCCM/SMK, etc. A reclamação é primeiro processada de acordo com o procedimento de reclamações da SKH e, caso não seja resolvida, é encaminhada para a ASI e, finalmente, para a FSC. Em caso de discordância acerca dos resultados da auditoria no âmbito dos documentos normativos

Ad II) Consultar o documento n.º 89.167 (fluxograma), o documento n.º 89.169 (formulário de registo de reclamações) e o documento n.º 89.171 (resumo de reclamações).

Observação: Qualquer investigação e decisão sobre reclamações não pode conduzir a ações discriminatórias.

Publicação da reclamação e resolução: dependendo da natureza da reclamação, após consulta junto do queixoso e do titular do certificado, será decidido o âmbito de publicação da reclamação e da resolução.

Os requisitos de confidencialidade aplicam-se ao processo.

Reclamação da FSC:

Se uma reclamação for referente à certificação FSC-COC, o procedimento é o seguinte:

- Uma parte lesada tem a oportunidade de apresentar uma reclamação ou um recurso contra um/vários funcionário(s) ou um grupo ou comité da SKH.
- A SKH deverá manter o anonimato do queixoso em relação ao titular do certificado, caso o queixoso o solicitar.

1) O queixoso ou recorrente deve fornecer uma descrição clara da reclamação ou recurso com provas objetivas que apoiem cada elemento ou aspeto da reclamação ou recurso, e o nome e os dados de contacto do queixoso. A SKH tratará as reclamações que tenham sido apresentadas anonimamente ou outras manifestações que não sejam explicitamente substanciadas como reclamações, tais como comentários realizados durante a próxima auditoria do titular do certificado. Para este efeito, o chefe de projetos faz um comentário no pedido de controlo relevante na Synergy.

2) Ao receber uma reclamação ou recurso, a SKH irá, sob a supervisão do coordenador de reclamações:

- a) determinar se a reclamação/recurso está relacionada com atividades de certificação que são da responsabilidade da SKH. Em caso afirmativo, a reclamação/recurso será considerada.
- b) acusar a receção da reclamação/recurso ao queixoso no prazo de três dias úteis;
- c) fornecer ao queixoso uma resposta inicial no prazo de duas semanas, incluindo uma visão geral das medidas propostas para dar seguimento à reclamação/recurso;
- d) recolher e verificar todas as informações necessárias (na medida do possível) para chegar a uma decisão/resolução sobre a reclamação/recurso;
- e) manter o queixoso informado sobre o progresso da avaliação da reclamação/recurso;
- f) examinar o objeto da reclamação/recurso no prazo de três meses após a sua receção e propor ações para resolver a reclamação/recurso;
- g) informar o queixoso da solução no prazo de uma semana após ter sido tomada uma decisão sobre a

SKH Versão: 2 Doc. n.º 89.002	Manual de qualidade Página 3 de 3
--	--------------------------------------

solução.

3) A SKH regista a reclamação/recurso, e o seu progresso e resolução no seu sistema Synergy e regista todas as reclamações junto da FSC.

4) A SKH (coordenador de reclamações) assegurará que a decisão com a qual a reclamação ou recurso é resolvida, ou é tomada ou revista e aprovada pelo(s) funcionário(s)/pessoa(s) que não estejam envolvidos na avaliação relativa à reclamação ou recurso.

5) A SKH publica este procedimento de reclamação no seu sítio da Web nos idiomas de todos os países onde se realizam atividades de certificação da FSC. A SKH responde no idioma utilizado no relatório de certificação, ou no idioma acordado.

6) Se a reclamação não for resolvida após a conclusão deste procedimento, ou se o queixoso discordar da decisão da SKH, ou estiver insatisfeito com a forma como a SKH tratou a reclamação, o queixoso pode prosseguir com a sua reclamação junto da ASI. Como passo final, a reclamação pode ser comunicada à FSC.