

1. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da **DSG CERT** sobre reclamações ou apelações de origem clientes, governos e sociedade e outras organizações interessadas.

2. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17021	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e Certificação de sistemas de gestão
ABNT NBR ISO/IEC 17065	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos de Certificação de produtos, serviços e processos
ABNT NBR ISO 45001	Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional
ABNT NBR ISO 9001	Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos
ABNT NBR ISO 14001	Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso
PBQP-h / SiAC	Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil PBQP-H
ABNT NBR ISO 37001	Sistema anticorrupção
ABNT NBR ISO 39001	Segurança Viária
ABNT NBR ISO 22000	Alimentação
FSC - FSSC	Cadeia de Custódia e Segurança Alimentar

Na aplicação deste documento poderá ser necessário consultar ainda:

- Manual do Sistema de Gestão da **DSG CERT**.

3. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Uma reclamação ou apelação poderá ser recepcionada por e-mail, ligação, carta registrada ou qualquer outro meio de comunicação, ambas serão tratadas como segue, sendo que reclamação será tratada de acordo com procedimento PRODSG 003 Plano de Ação e apelação de acordo com a descrição a seguir, mas não se limitando a isto:

A **DSG CERT** através de sua Direção é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações.

O **Tratamento de Reclamações** atuará paralelo ao **Tratamento de Apelações** das reclamações, referentes as atividades de certificações que a **DSG CERT** é responsável, onde também observarão atentamente os princípios de Competência e respostas as reclamações e apelações recebidas.

A responsabilidade pela apuração, tratamento, desenvolvimento de resposta, registro e arquivamento das reclamações e apelações será da diretoria ou pessoa por ele designada para tal função, atuando dentro das dependências da **DSG CERT**.

Sempre que a **DSG CERT** receber uma reclamação, deverá imediatamente registrá-la, considerando procedimento para tratativa de desvios de conformidade, PRODSG 003 - Plano de Ação. Caso a DSG CERT verifique que a reclamação está relacionada às atividades de Certificação pelas quais é responsável, deverá proceder com o tratamento das reclamações assim como com os pedidos de apelações.

Deverá registrar a reclamação de acordo com os requisitos estabelecidos no FORDSG 004 – Plano de Ação.

A Diretoria ou pessoa designada terá responsabilidade pelas soluções referentes à reclamação recebida, ou de outras partes, sobre o tratamento dado à Certificação, Validação ou Verificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos por ela, onde deverá ter imparcialidade e independência em relação as decisões tomadas.

A **DSG CERT** deverá confirmar, em no máximo três dias o recebimento da reclamação, por escrito, e enviar a cópia do registro preenchido ao reclamante em questão.

Em se tratando de apelação, a Diretoria ou pessoa designada após análise deverá julgar a apelação e caso julgue procedente deverá acionar as partes envolvidas para estipularem um lugar, data e hora para uma reunião, a qual deverá ser realizada no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da apelação. Ambas as partes serão convocadas por escrito.

Partes envolvidas, podem ser auditores envolvidos no processo de certificação e representantes do cliente

O reclamante receberá um relatório com informações referente ao andamento do processo de análise da apelação.

Caso houver a necessidade de uma reunião, o reclamante e a **DSG CERT.** tem o direito de se fazerem representar e assistir por profissional de acordo com a matéria reclamada. Se desejáveis ambas as partes podem apresentar testemunhas, desde que seus nomes e endereços tenham sido informados dentro dos 10 dias que antecederem à primeira reunião.

O representante da DSG CERT. tem o direito de ouvir testemunhas e consultar especialista, sendo que deve realizar o julgamento em até 30 (trinta) dias após a data de recebimento do registro da reclamação/apelação.

O representante da DSG CERT. decidirá por votação do tipo maioria simples e informará sua decisão às partes envolvidas.

Enquanto não se chegar a um julgamento final ou ações corretivas definitivas, e dependendo do tipo e da gravidade da reclamação, será o representante da DSG CERT. que decidirá se concederá, suspenderá ou retirará o certificado (quando aplicável).

A decisão do julgamento será assinada pelo representante da DSG CERT. e pelo reclamante, incluindo também a decisão sobre a quem serão imputados os custos incorridos, estabelecendo seu montante.

Caso um reclamante não se conforme com as ações corretivas e disposição dada à sua reclamação poderá dirigir-se a esfera superior, ou seja, ao Ordenamento Jurídico brasileiro para solucionar a contenda, recorrendo, assim, a medidas legais cabíveis.

O representante da DSG CERT. deverá manter em arquivo os registros de reclamações e os documentos gerados no processo de investigação de causas e ações corretivas, conforme Procedimentos PRODSG004 – Controle de Registros.

Após 90 dias do prazo para implementação da ação o representante da DSG CERT. deverá acionar o cliente e o reclamante e pegar informações referentes à eficácia da(s) ação(es) tomada(s).

Denúncias:

Em se tratando de denúncias por imparcialidade nas atividades de certificação do cliente, a DSG realizará a investigação e se constatado o a imparcialidade, o contrato do cliente será cancelado e o mesmo poderá voltar a contratar a DSG em um período superior a 24 meses, ver maiores detalhes no PRODSG 017 – Grupo para tratamento de apelação.

Data Revisão	da	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
08/03/2017		00	Emissão inicial aprovada.
09/10/2017		01	Alteração para atender 17021-1:2016
03/05/2019		02	Revisão geral do procedimento e acrescentado denúncia sobre imparcialidade
15/02/2020		03	Acrescentado FSC e FSSC
31/08/2020		04	Retirada data da revisão dos documentos de referencia.

CÓPIA NÃO CONTROLADA