



RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de reclamações (queixas), apelações (disputas) ou denúncias, sendo aberto a qualquer parte interessada que possua objeções contra detentores de certificado, organismo e/ou esquemas de certificação.

2. DEFINIÇÕES

- Reclamação (queixa): Comunicação de um fato que possa contrariar interesses próprios, valores, crenças ou aspectos culturais, sociais e econômicos.
- Apelação (disputa): Solicitação, por parte de um requerente de que seja reconsiderada alguma decisão da organização Savassi Certificadora relativa à sua certificação ou resultados de auditoria e que contrarie seus interesses.
- Denúncia: Forma de manifestação na qual são informadas suspeita de ações, ocorrências fraudadoras ou contrárias à lei, à ordem pública ou a algum regimento, norma, regulamento ou estatuto.

3. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- NORMAS – Requisitos específicos dos esquemas de certificação ao qual o organismo Savassi Certificadora possui acreditação e/ou credenciamento.

4. ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADE E REQUISITOS

4.1. Departamento da Qualidade

- I. Registrar, analisar e controlar as reclamações, apelações e denúncias, através da **TB.06.1** – Controle de Reclamação, Apelação, Denúncia;
- II. Quando necessário, registrar a reclamação, apelação e denúncia no **FR.01.10** – Reclamação, Apelação, Denúncia ou **FR.06.16** – Apelação e Disputa – C.A.F.E. Practices, quando seja manifestado o anonimato, deverá ser mantido o sigilo do teor e garantido o anonimato do reclamante, denunciante ou apelante;
- III. Se a reclamação, apelação ou denúncia for entendida como inelegível, o colaborador responsável do Departamento da Qualidade fornecerá uma explicação e se possível, uma recomendação de como endereçar a queixa de forma correta;
- IV. Durante o decorrer da investigação até o término do processo da reclamação, apelação e denúncia são emitidos, quando necessário, relatórios de andamento;
- V. Todos os resultados são comunicados à parte interessada por meio de registros de e-mails;
- VI. Designar Avaliador/equipe de investigação;
- VII. Quando aplicável, emitir, avaliar e controlar o **FR.01.8** – Relatório Não Conformidade Interna, através da **TB.06** – Controle de Ação Corretiva/Preventiva.

4.2. Equipe Avaliadora (Investigativa)

- I. Quando designada, realizar a investigação/avaliação e dar seu parecer contribuindo com a conclusão de reclamações, apelações e denúncias.

Requisito 01: Para reclamações, apelações e denúncias (anônimas ou não) contra o Organismo o Detentor de Certificado de Conformidade, ou contra o Esquema de Certificação, a pessoa designada não poderá ter participação nas atividades de análise e avaliação do processo. Por exemplo: auditores, inspetores, analistas, certificadores, entre outros.

Requisito 02: Para reclamações, apelações e denúncias (anônimas ou não) contra o Organismo, o Detentor de Certificado de Conformidade, ou contra o Esquema de Certificação, é designado pessoa(s), a qual possui conhecimento contextual apropriado para manejar (avaliar e decidir) o caso e é, tanto quanto possível, imparcial e livre de qualquer conflito de interesse em relação à situação e às partes envolvidas.

Caso necessário, se a complexidade do caso assim requerer, o organismo poderá designar até 3 (três) profissionais para manejar o caso.

4.3. Comitê

- I. Quando convocado, avaliar as reclamações, apelações e denúncias, contribuindo com seus pareceres.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1. Reclamações ou denúncias (anônimas ou não) contra a ORGANISMO

Todas as reclamações e denúncias (anônimas ou não) contra a Savassi Certificadora e/ou seus colaboradores internos ou externos são registradas no **FR.01.10** – Reclamação, Apelação, Denúncia.

O departamento da qualidade é o responsável por verificar a procedência da reclamação e denúncia, ou seja, se a mesma é elegível ou inelegível.

Sendo elegível, designa um colaborador responsável para verificação mais aprofundada em até 15 (quinze) dias úteis, se necessário, estendendo o prazo por mais 5 (cinco) dias úteis. Com base nessas verificações, emitirá o parecer e identificará a necessidade de tomada de ações imediatas.

O resultado, sendo procedente ou não, será informado ao reclamante/denunciante através do departamento da qualidade sempre que a Savassi Certificadora possuir informações necessárias para retorno (nome, endereço, e-mail ou telefone).

As reclamações ou denúncias consideradas procedentes, gerará um **FR.01.8** – Relatório Não Conformidade Interna, para as devidas ações serem aplicadas.

Quando o reclamante/denunciante não concordar com a conclusão do organismo, pode recorrer ao comitê do organismo. Ver item 10. Do Uso do Comitê.

Nota para reclamações ou denúncias anônimas: A identificação do reclamante/denunciante e informações obtidas de outras fontes são tratadas de forma confidencial e anônima pelo organismo, não devendo ser divulgada ao cliente e/ou grupo alvo da reclamação ou denúncia, a menos que o autor autorize o organismo ou o esquema de certificação a compartilhar as informações ou o próprio reclamante (denunciante) compartilhe publicamente as informações.

Nota para Escopo Rainforest Alliance: Todas as reclamações (queixas) contra o organismo, o departamento da qualidade é responsável por verificar a procedência da reclamação (queixa), ou seja, se a mesma é elegível em até 10 (dez) dias corridos. A avaliação, decisão e comunicação do resultado deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, incluindo tomar uma decisão de certificação no caso de uma auditoria de investigação a ser realizada. Se necessário um tempo/prazo extra, deve ser solicitado a Rainforest Alliance.

5.2. Reclamações ou denúncias (anônimas ou não) contra o DETENTOR DE CERTIFICADO

Todas as reclamações e denúncias (anônimas ou não) contra o detentor de certificado são registradas no **FR.01.10 – Reclamação, Apelação, Denúncia**.

O departamento da qualidade é o responsável por verificar a procedência da reclamação e denúncia, ou seja, se a mesma é elegível ou inelegível.

Sendo elegível, designa um colaborador responsável para verificação mais aprofundada em até 15 (quinze) dias úteis, se necessário, estendendo o prazo por mais 5 (cinco) dias úteis. Com base nessas verificações, emitirá o parecer e identificará a necessidade de tomada de ações imediatas.

Quando a análise da reclamação/denúncia contra o detentor de certificado sugerir procedente e venha a caracterizar uma não conformidade que possa comprometer a certificação, o departamento da qualidade providencia um comunicado de investigação ao detentor de certificado (reclamado/denunciado), em até 5 (cinco) dias úteis ou de acordo com programa de certificação/verificação.

Caso a conclusão da investigação caracterize uma não conformidade do produto certificado, são aplicadas as sanções processuais cabíveis ou outras ações corretivas pertinentes de acordo com o prazo estabelecido pelo programa de certificação/verificação.

Todas as evidências que comprovem a verificação da reclamação/denúncia são anexadas junto ao **FR.01.10 – Reclamação, Apelação, Denúncia** em andamento. Caso o organismo julgue necessário ou solicitado pelo programa de certificação envolvido, será formalizado conclusão de acordo com Relatório de Auditoria do seu programa de certificação/verificação.

Quando as reclamações contra clientes do organismo não necessitarem de investigação no local, as mesmas serão arquivadas em conjunto com a documentação do cliente e deverão ser analisadas durante as auditorias periódicas.

Nota para reclamações ou denúncias anônimas: A identificação do reclamante/denunciante e informações obtidas de outras fontes são tratadas de forma confidencial e anônima pelo organismo, não devendo ser divulgada ao cliente e/ou grupo alvo da reclamação ou denúncia, a menos que o autor autorize o organismo ou

o esquema de certificação a compartilhar as informações ou o próprio reclamante (denunciante) compartilhe publicamente as informações.

5.3. Apelações

Todos os clientes da Savassi Certificadora têm o direito de apelar contra qualquer resultado da avaliação da conformidade ou auditoria, não-conformidades detectadas, decisões e sanções aplicadas com os quais não concorde.

Nota C.A.F.E. Practices: Para o esquema de verificação C.A.F.E. Practices, poderá ser utilizado o termo “disputa”, que como uma apelação, não pôde ser resolvida satisfatoriamente pelo Organismo Verificador, e, portanto, requer resolução SCS. Exemplos: Casos em que a interpretação de critérios é contestada, em que um recurso é apresentado após a aprovação de relatórios ou outros casos excepcionais.

As apelações são também registradas no **FR.01.10** – Reclamação, Apelação, Denúncia. O departamento da qualidade confirma o recebimento da apelação e se a mesma for entendida como elegível (uma apelação é elegível se ela estiver dentro do escopo definido e se a apelação for submetida corretamente), designa 1 (um) colaborador responsável para realizar uma verificação mais aprofundada em até 15 (quinze) dias úteis. Se a apelação for entendida como inelegível, a Savassi Certificadora fornecerá uma recomendação sobre como endereçar corretamente a apelação.

A decisão da apelação consiste no resultado da avaliação de 1 (uma) pessoa do organismo ou 3 (três) profissionais, podendo ser externos em função da complexidade do caso, em até 30 (trinta) dias úteis.

Após a conclusão das avaliações, o departamento da qualidade informa o apelante sobre os resultados da avaliação e decisões por e-mail no prazo estabelecido.

O fato de existir uma apelação, não altera os prazos previstos nas sanções aplicáveis à certificação.

Nota para Escopo Rainforest Alliance: A Savassi Certificadora não resolverá os recursos apelados alterando o escopo de certificação, a fim de eliminar um problema no escopo da certificação concedida. A avaliação deverá ser analisada por pelo menos 2 (duas) pessoas que não participaram da auditoria ou do processo decisório relacionado à certificação, e que não tenham conflitos de interesse relacionados ao Detentor de Certificação, sendo que 1 (uma) delas deverá ter, nível de auditor líder para o escopo de certificação específico. A avaliação, decisão e comunicação do resultado deve ser feita no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos. E quando aplicável, registrar a data de apelação e eventualmente seus resultados no RACP e atualizar o status como um processo de apelação.

6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As partes interessadas do organismo ou detentor da certificação poderá realizar sua reclamação, apelação ou denúncia, através dos seguintes canais:

- I. <https://savassiagronegocio.com.br/ouvidoria-2/>;
- II. Telefone: +55 (34) 3832-0530;
- III. Redes Sociais: WhatsApp, Instagram, Facebook, entre outros;

- IV. Endereço: R. Bernardo Guimarães, 428 - 2º Andar - Centro, Patrocínio - MG, CEP: 38740-028;
V. E-mail: faleconosco@savassicertificadora.com.br

É preferivelmente que a parte interessada realize sua reclamação, apelação ou denúncia através do **FR.01.10** – Reclamação, Apelação, Denúncia, disponível ao público através dos canais de comunicação do organismo.

7. USO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Pesquisa de Satisfação, ferramenta útil e de alta performance, é utilizado para identificar possíveis reclamações e/ou apelações referentes às atividades dos colaboradores internos e externos do organismo em relação à imparcialidade, postura, organização, eficiência, objetividade, relatório, amostragem, conhecimento técnico, comunicação, dentre outros quesitos relevantes à boa conduta e profissionalismo dos colaboradores da Savassi Certificadora.

- **Documento Aplicável:** **FR.01.11** – Pesquisa de Satisfação, vigente.

8. DAS INFORMAÇÕES E CONFIDENCIALIDADE

A identificação do reclamante/denunciante e informações obtidas de outras fontes são tratadas de forma confidencial e sigilosa pela Savassi Certificadora, não devendo ser divulgada ao cliente e/ou grupo alvo da reclamação ou denúncia, a menos que o autor autorize o organismo ou o esquema de certificação a compartilhar as informações ou o próprio reclamante (denunciante) compartilhe publicamente as informações.

Informações de propriedade intelectuais ou sobre a ação avaliada não serão divulgadas em quaisquer documentos públicos sobre a reclamação ou denúncia sem o consentimento por escrito detentor de certificado.

A verificação, investigação, avaliação e decisão sobre as reclamações (queixas), apelações (disputas) ou denúncias, não resultam em nenhuma ação discriminatória contra reclamante, apelante ou denunciante.

- **Documento Aplicável:** **PL.03** - Política Privacidade e Proteção Dados, vigente.

9. DA EMISSÃO DE NÃO CONFORMIDADE INTERNA

Sempre que o resultado de uma reclamação ou denúncia indicar uma falha no processo de certificação do organismo Savassi Certificadora, será avaliada a necessidade da emissão e tratamento do **FR.01.8** – Relatório Não Conformidade Interna, para a tomada de ações de correções e ações corretivas conforme **PQ.01.3** – Tratamento de Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva.

Quando houver resultado de apelação anterior similar, deve ser levado em consideração a necessidade de verificação e andamento do processo para avaliação.

- **Documentos Aplicáveis:** **PQ.01.3** – Tratamento de Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva; **FR.01.8** – Relatório Não Conformidade Interna.

10. DO USO DO COMITÊ

Telefone: **34.3832.0530**
R. Bernardo Guimarães, 428 - 2º Andar, Centro
Patrocínio - MG, CEP: 38740-028

  @savassigronegocio
 SavassiCertificacaoAgronegocio
 www.savassigronegocio.com.br



Quando o reclamante/denunciante não concordar com a conclusão do organismo (item 5.1.), ou quando o apelante não concordar com resultado (item 5.3.), pode recorrer ao comitê do organismo.

A convocação do Comitê será feita de acordo com **PQ.01.6** – Comitê de Certificação, Imparcialidade, Ética e Garantia para a condução, análise e registros, não ultrapassando o prazo de 60 (sessenta) dias úteis, a contar da data de recebimento.

11. IMPARCIALIDADE E ISENÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSE

A fim de assegurar a imparcialidade e isenção de conflito de interesse não é utilizado para revisar ou aprovar resolução de reclamação ou apelação, pessoal que esteja envolvido na reclamação e/ou apelação em curso ou que tenha prestado consultoria ou serviço para o cliente reclamante ou apelante no prazo de 2 (dois) anos após o fim da consultoria ou serviço.