

Gerenciamento de Reclamações e Apelações

Complaints and Appeals Management



Índice	Página
1 Preâmbulo	2
2 Área de aplicação	2
3 Descrição do Processo	2
4 Alterações específicas da Norma	4
4.1 FSC.....	4

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

Table of Contents	Page
1 Preamble	2
2 Area of application	2
3 Process Description	2
4 Standard-specific Amendments	4
4.1 FSC	4

Essen, 23.01.2019, Quality Management Representative TN CERT (tncert-gm@tuev-nord.de)

TÜV NORD CERT GmbH

1 Preâmbulo

Ao implementar o Regulamento do Grupo K-RL 310 "Gerenciamento de Reclamações e Apelações", o Grupo TÜV NORD introduziu um procedimento documentado, CERT-120-VA-012 "Gerenciamento de Reclamações e Recursos" como parte de seu sistema de QM.

2 Área de aplicação

Este documento se aplica à TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT), bem como a todos os procedimentos internacionais que utilizam credenciamentos, aprovações, notificações etc. da TN CERT GmbH e / ou na prestação de serviços da TN CERT GmbH.

A Seção 3 descreve as regras mais importantes que afetam o reclamante com relação a:

- reclamações de clientes (o cliente não concorda com o comportamento do funcionário da TÜV NORD GmbH ou com a forma como a execução do pedido foi organizada) ou
- reclamações feitas por terceiros em relação a um cliente certificado pela TÜV NORD CERT GmbH ou aos produtos do cliente
- apelo do cliente (o cliente não concorda com a decisão de certificação)

3 Descrição do Processo

1. Solicita-se ao reclamante que envie a reclamação / recurso por escrito para seu endereço de contato habitual na TÜV NORD CERT GmbH ou para o endereço central de contato TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. O funcionário da TÜV NORD CERT GmbH, que for o primeiro a receber uma reclamação / apelação tem o dever de inserir a reclamação / apelação na

1 Preamble

In implementing Group Regulation K-RL 310 "Complaints and Appeals Management", TÜV NORD Group has introduced a documented procedure, CERT-120-VA-012 "Complaints and Appeals Management" as part of its QM system.

2 Area of application

This document applies for TÜV NORD CERT GmbH (TN CERT) as well as all international proceedings which make use of TN CERT GmbH accreditations, approvals, notifications etc. and/or when delivering TN CERT GmbH services.

Section 3 describes the most important rules which affect the complainant regarding

- customer complaints (customer is not in agreement with the behaviour of the employee of TÜV NORD GmbH or the way in which performance of the order was organised) or
- complaints made by a third party regarding a customer certified by TÜV NORD CERT GmbH or the customer's products
- customer appeal (customer is not in agreement with the certification decision)

3 Process Description

1. The complainant is asked to send the complaint/appeal in written form to his usual contact address at TÜV NORD CERT GmbH or to the central contact address TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstrasse 20, 45141 Essen, info.tncert@tuev-nord.de
2. The employee at TÜV NORD CERT GmbH who is the first to receive a complaint / an appeal has the duty to enter the complaint/appeal into the electronic

TÜV NORD CERT GmbH

ferramenta de tratamento eletrônico de reclamações. A ferramenta enviará um email confirmando o recebimento da reclamação / apelação (desde que o reclamante / apelante tenha fornecido informações sobre um endereço de email).

3. O gerente responsável tem o dever de supervisionar o processamento da reclamação / apelação.
4. A reclamação / apelação deve ser tratada da seguinte forma: a reclamação / apelação deve ser completamente compreendida e as ações corretivas aceitáveis do ponto de vista técnico e com relação aos fatos devem ser propostas e implementadas.
5. Se necessário, a reclamação / apelação deve ser processada em cooperação com os funcionários envolvidos, o especialista ou gerente de laboratório relevante, a equipe administrativa e, se apropriado, a alta gerência da empresa. Se necessário, o funcionário responsável pelo tratamento da reclamação entra em contato e se comunica com a parte que faz a reclamação / apelação.
6. A parte reclamante / apelante recebe uma resposta por escrito sobre o seu caso.
7. Se a parte que fez a reclamação não estiver de acordo com a resposta, ela poderá primeiro entrar em contato com a alta gerência da TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. Se isso não levar a uma solução satisfatória, ele tem o direito de solicitar ao Conselho Consultivo da TÜV NORD CERT GmbH como órgão de arbitragem. No entanto, devido a requisitos de credenciamento, isso só é permitido em caso de reclamações. A reclamação deve ser encaminhada por escrito ao Conselho Consultivo (beirat@tuev-nord.de ou no "Presidente do Conselho Consultivo, c / o ao Chefe do Organismo de Certificação TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 ESSEN").) O Conselho Consultivo analisará o caso o mais tardar na próxima reunião. A parte que faz a reclamação recebe uma declaração por escrito sobre o resultado.

complaint handling tool. The tool will send an email confirming receipt of the complaint/appeal (providing the complainant/appealant has given information regarding an email address).

3. The responsible Manager has the duty to oversee processing of the complaint / appeal.
4. The complaint / appeal is to be handled as follows: the complaint / appeal must be completely understood and corrective action(s) which are acceptable from the technical point of view and with regard to the facts must be proposed and implemented.
5. If necessary, the complaint / appeal should be processed in cooperation with employees involved, the relevant specialist or laboratory manager, administrative staff and, if appropriate, company top management. If needed, the employee responsible for handling the complaint contacts and communicates with the party making the complaint /appeal.
6. The party complaining / appealing receives a written response regarding his case.
7. If the party making the complaint is not in agreement with the response, he can first contact the top management of TÜV NORD CERT GmbH, Am TÜV 1, 45141 Essen.
8. If this does not lead to a satisfactory solution, he has the right to apply to the Advisory Board of TÜV NORD CERT GmbH as arbitration body. However, due to accreditation requirements, this is only permitted in case of complaints. The complaint should be addressed in writing to the Advisory Board (beirat@tuev-nord.de or at the "Speaker of the Advisory Board, c/o to Head of Certification Body TÜV NORD CERT GmbH, Langemarckstraße 20, 45141 Essen"). The Advisory Board will consider the case at the latest during their next meeting. The party making the complaint receives a written statement regarding the result.

TÜV NORD CERT GmbH

9. O reclamante / requerente tem o direito de entrar em contato diretamente com o organismo de acreditação, o proprietário da norma e / ou a autoridade competente.

4 Alterações específicas da Norma

Dependendo da norma, as emendas e / ou adições as descrições acima podem ser necessárias. Essas alterações estão descritas na seção a seguir

4.1 FSC

Adicional à 2: se um reclamante desejar anonimato em relação a um cliente certificado pelo FSC, a TÜV NORD CERT GmbH respeitará esse desejo.

Adicional à 3: Em todos os casos de reclamação relacionados ao FSC, o funcionário responsável estabelece um cronograma com ações propostas para acompanhar a reclamação ou recurso; isso é fornecido ao reclamante dentro de 2 semanas; o funcionário responsável mantém o reclamante informado sobre o progresso.

Adicional à 4: em todos os casos de reclamação relacionados ao FSC, o funcionário responsável investe todas as alegações e propõe ações para concluir a reclamação dentro de 3 meses; as decisões de resolução da reclamação são tomadas ou são revisadas e aprovadas apenas por pessoas que não estão envolvidas na avaliação relacionada à reclamação.

Adicional à 9: Em todos os casos de reclamações relacionados ao FSC, o reclamante é livre para entrar em contato com a ASI (Assurance Services International) se não estiver satisfeito com o procedimento ou as conclusões da TÜV NORD CERT GmbH. Como passo final, se nenhum resultado satisfatório for alcançado, o autor da denúncia deverá ser encaminhado ao FSC International.

9. The complainant/appealant has the right to directly contact the accreditation body, standard owner and/or competent authority.

4 Standard-specific Amendments

Depending on the standard affected amendments and/or additions to the above description may be necessary. Those amendments are described in the following section

4.1 FSC

Additional to 2: If a complainant wishes anonymity in relation to an FSC certified client, TÜV NORD CERT GmbH will respect this wish.

Additional to 3: In all FSC related complaint cases, the responsible employee establishes a schedule with proposed course of action to follow up on the complaint or appeal; this is provided to the complainant within 2 weeks; the responsible employee keeps the complainant informed of progress.

Additional to 4: In all FSC related complaint cases, the responsible employee investigates all allegations and proposes actions to conclude the complaint within 3 months; decisions resolving the complaint are made, or are reviewed and approved, only by persons who are not involved in the evaluation related to the complaint.

Additional to 9: In all FSC related complaint cases, the complainant is free to contact ASI (Assurance Services International) if he is not satisfied with the procedure or conclusions of TÜV NORD CERT GmbH. As ultimate step, if no satisfying result is reached, the complaint may be referred to FSC International.