

## 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para recebimento, tratamento e registro eficaz e imparcial de reclamações.

## 2. Aplicação

Este procedimento aplica-se a qualquer reclamação contra qualquer processo de certificação/verificação do IBD, referente a qualquer esquema de certificação/verificação, recebidas por qualquer meio (telefone, carta, e-mail, fax...).

Define-se reclamação como expressão de insatisfação, outra que apelação, manifestada por clientes ou terceiros, sobre as atividades de certificação/verificação do IBD.

## 3. Normas de referência

Considerar sempre a última versão aplicável:

- ISO/IEC 17065
- Regulamento (EC) 889/2008
- IFOAM Accreditation Requirements
- Rainforest Alliance Accreditation Requirements for Certification Bodies
- RSPO P&C/SC Certification Systems
- Procedimento 4C para reclamação sobre verificações
- NATRUE Requirements for Certification Bodies

## 4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- Protocolo de Reclamações (doc. 5\_1\_1)
- Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8\_7\_6)

## 5. Áreas envolvidas

- Gerência da Qualidade
- Gerência de Certificação

## 6. Autoridades e Responsabilidades

- Avaliação e tratamento da reclamação: Avaliadores designados
- Aprovação dos encaminhamentos, confirmação do encerramento da reclamação e encaminhamento de ações preventivas: Gerente da Qualidade
- Manutenção de registros de reclamações: Assistente da Qualidade

## 7. Procedimento

### a. Recebimento da reclamação

Qualquer membro da equipe pode receber reclamações.

Todas as reclamações devem ser comunicadas imediatamente de forma escrita ao Gerente da Qualidade, Assistente da Qualidade e Gerente responsável pela atividade ou pelo processo objetos da reclamação.

### b. Avaliação e tratamento da reclamação

O(a) Gerente da Qualidade (ou seu/sua superior quando ele(a) é objeto da reclamação) deve avaliar se a reclamação procede. Em caso negativo, não é necessário preencher um Protocolo de Reclamação (doc. 5\_1\_1) nem abrir um Projeto de Reclamação no VEGAS, porém deve ser gerado um número da reclamação, indicado como “improcedente” no Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8\_7\_6), e salva no sistema eletrônico IBD uma pasta com registros da reclamação, justificativa para considerar improcedente, resposta ao reclamante e eventuais encaminhamentos.

Em caso positivo, o/a Gerente da Qualidade deve designar pelo menos uma pessoa responsável por verificar todas as informações necessárias da reclamação e implementar todas as ações e/ou medidas corretivas pertinentes até resolução completa.

O/a Assistente da Qualidade ou o/a Gerente da Qualidade deve iniciar o preenchimento do Protocolo de Reclamação (doc. 5\_1\_1), do Formulário de Registro de Reclamação (doc. 8\_7\_6), abrir um Projeto de Reclamações no VEGAS e acusar o recebimento formalmente, informando ao reclamante o número do protocolo gerado (salvo no caso em que o reclamante não informou dados de contato).

Todo o processo de decisão para solucionar a reclamação deverá ser revisado e aprovado pelo(a) Gerente da Qualidade, ou na sua ausência, por pessoa não envolvida nas atividades de certificação relativas à reclamação.

Para assegurar que não há conflito de interesse, o Gerente da Qualidade, ou na sua ausência o pessoal que revisa e aprova a resolução de uma reclamação, não deve ter prestado consultoria ao reclamante nos 2 anos anteriores à reclamação.

Cabe ao Gerente da Qualidade (ou seu/sua superior quando ele(a) é objeto da reclamação) controlar os encaminhamentos dados à reclamação dentro dos prazos estabelecidos, por meio do Projeto de Reclamações aberto no VEGAS, confirmar o encerramento e encaminhar ações preventivas conforme procedimento de Ocorrência Para Melhoria (P\_OPM), se aplicável.

Na conclusão do tratamento da reclamação o resultado deve ser comunicado ao reclamante, de um modo que não prejudique a confidencialidade da(s) parte(s) envolvida(s).

O/a Assistente da Qualidade deve manter o Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8\_7\_6) devidamente atualizado conforme andamento da reclamação.

### **c. Prazos**

As reclamações devem ser avaliadas e tratadas tão prontamente quanto possível, no prazo máximo de 60 dias. Caso não seja possível concluir o tratamento no final deste prazo, o reclamante deverá ser informado do status de sua reclamação.

Para o esquema RSPO, em caso de reclamações com relação à prestação de serviço, a certificadora deverá comunicar o organismo de acreditação em até sete dias e buscar resolução do problema em até sessenta dias. Havendo falha em resolver a reclamação dentro desse prazo, a certificadora deverá comunicar o organismo de acreditação imediatamente.

Se a reclamação se referir às condições da associação à RSPO, o IBD informará a Secretaria da RSPO se a resolução não foi alcançada dentro de 60 dias.

Para o esquema Rainforest Alliance, a confirmação de recebimento de uma reclamação deve ser comunicada ao reclamante em até 10 dias úteis. Deve ser comunicado ao reclamante a informação de contato do organismo de acreditação e que ele pode entrar em contato com o organismo de acreditação caso ele discordar do tratamento dado à sua reclamação.

Para o esquema 4C, qualquer reclamação deve ser notificada pelo cliente em até 15 dias e resolvida em até 30 dias a partir do envio do resultado. Do contrário, um pedido de Disputa Formal poderá ser enviado pelo cliente ao Secretariado do 4C. Neste caso, o processo de avaliação fica sob a responsabilidade exclusiva do 4C.

Para o esquema EU, qualquer notificação de irregularidade recebida via sistema OFIS (Organic Farming Information System) deve ser investigada e respondida no OFIS dentro de 30 dias consecutivos.

### **d. Registro de reclamações**

O Protocolo de Reclamações finalizado deve ser arquivado no sistema informatizado do IBD junto com toda a documentação relacionada, que inclui a confirmação de recebimento do pedido de reclamação, o detalhe da avaliação, os encaminhamentos e a comunicação do resultado final ao reclamante.