

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 europeu (EU)2018/848 e regulamentos associados
- USDA organic regulation, CFR Part 205 – National Organic Program – 205.661
- IFOAM Accreditation Requirements
- RSPO P&C/SC Certification Systems
- Procedimento 4C para reclamação sobre verificações
- NATRUE Requirements for Certification Bodies
- ROC™ Certification Body Requirements

4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- Protocolo de Reclamações (doc. 5_1_1)
- Formulário de Registro de Reclamações (doc. 8_7_6)
- Procedimento para investigação de suspeitas de irregularidades e/ou contaminação (P_INV)
- Protocolo de Investigação de suspeita de irregularidade (doc. 5_1_7)

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. Quando a reclamação diz respeito a uma suspeita de irregularidade ou contaminação de produto orgânico, o responsável designado deve conduzir uma investigação de acordo com o Procedimento IBD para investigação de suspeitas de irregularidades e/ou contaminação (P_INV), e preencher o Protocolo de Investigação correspondente (doc. 5_1_7).

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), e, em caso de suspeita de irregularidade ou contaminação de produto certificado IBD, também deve abrir um Projeto de Investigações no VEGAS.

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 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 CE/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, fornecendo ao Estado-Membro notificante as outras informações disponíveis e/ou de que este necessite e solicite.

Para o ROCTM, o IBD deve relatar todas as reclamações ao ROA. Se o Organismo de Certificação não cumprir os prazos e requisitos descritos, o reclamante pode apresentar a reclamação ao ROA. A Equipe de Operações ROA revisará as ações do Organismo de Certificação.

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.