

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 da QIMA IBD, referente a qualquer esquema de certificação/verificação, recebidas por qualquer meio (telefone, e-mail, site, etc)

Define-se reclamação como expressão de insatisfação ou questionamento, distinto de apelação, manifestados por clientes ou terceiros, sobre as atividades de certificação/verificação da QIMA 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 SC Certification Systems
- NATRUE Requirements for Certification Bodies
- ROC™ Certification Body Requirements

4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- 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

- Departamento de Garantia da Qualidade
- Gerentes Técnicos

6. Autoridades e Responsabilidades

- Avaliação e tratamento da reclamação: Avaliadores designados
- Manutenção de registros de reclamações: Departamento de Garantia da Qualidade e avaliadores designados

7. Procedimento

a. Recebimento da reclamação

Qualquer membro da equipe pode receber reclamações.

Todas as reclamações devem ser comunicadas imediatamente de forma escrita ao Departamento de Garantia da Qualidade para que realize os registros no sistema eletrônico aplicável.

Caso o reclamante não deseje enviar por escrito a reclamação, o colaborador que a recebeu deverá transcrevê-la e validá-la com o reclamante para o devido direcionamento

b. Avaliação e tratamento da reclamação

Quando recebida a reclamação pelo departamento de Garantia da Qualidade, o(a) Gerente da Qualidade avaliará se a reclamação diz respeito às atividades de certificação pelas quais a QIMA IBD é responsável.

Em caso negativo, esta será registrada no sistema eletrônico aplicável, junto à todas as informações pertinentes e indicada como improcedente, sendo que o reclamante deve ser comunicado desta decisão, sempre que possível.

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.

A partir do registro da reclamação, caso ainda não tenha sido realizado por outra pessoa da equipe, o departamento de Garantia da Qualidade será responsável por acusar formalmente o recebimento da reclamação ao reclamante e salvar os registros no sistema.

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) que fica vinculado ao Projeto de Investigações no Sistema VEGAS.

As informações referentes ao tratamento da reclamação devem ser inseridas no sistema pelos responsáveis pelo tratamento, de maneira que demonstrem todas as ações realizadas do início ao fim do tratamento. Ao final do tratamento, o Gerente Técnico responsável pelo esquema de certificação deve revisar e aprovar a resolução da reclamação. Para assegurar que não há conflito de interesse, este Gerente Técnico não deve ter prestado consultoria ao reclamante nos 2 anos anteriores à reclamação.

Se forem necessárias ações complementares às tomadas na reclamação, o Gerente Técnico pode dar seguimento internamente.

Na conclusão do tratamento da reclamação, sempre que possível, o resultado deve ser comunicado ao reclamante, de modo que não prejudique a confidencialidade da(s) parte(s) envolvida(s). Quando houver, ao menos um meio de contato por escrito (e-mail, mensagem escrita através de celular) este deve ser comunicado sobre o resultado.

c. Prazos

As reclamações devem ser avaliadas e tratadas prontamente, sendo que, o reclamante deve ser informado do status da sua reclamação sempre que possível.

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 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 esquema USDA, em caso de possíveis não conformidades, após a conclusão de uma reclamação, deverá haver comunicação com o Gerente do Programa NOP para informar sobre as ações tomadas.

Para o ROC™, 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 registro das reclamações se dará em sistema eletrônico aplicável, considerando todas as informações relacionadas, como por exemplo, a confirmação de recebimento do pedido de reclamação quando houver, o detalhe da avaliação, os encaminhamentos e a comunicação do resultado ao reclamante, caso tenha sido possível.

O departamento de Garantia da Qualidade e avaliadores designados são responsáveis pela manutenção destes registros.