



FSC[®], PEFC e ISCC COMPLAINTS

A DNV Business Assurance Sweden AB (FSC[®] A000509) é um organismo de certificação acreditado

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Se uma parte interessada

- não está satisfeito com a resposta da organização certificada ou com as acções relacionadas com uma queixa dirigida à organização
- não está satisfeito com as decisões tomadas pela DNV numa Auditoria, relativamente à certificação ou a um Comentário enviado anteriormente ao Organismo de Certificação
- tem queixas contra uma organização certificada, e quer dirigir a queixa directamente ao Organismo de Certificação (um queixoso não é obrigado a enviar primeiro a queixa à organização, mesmo que tenha recomendado tentar resolver primeiro qualquer conflito entre a parte interessada e a organização antes de se agravar)

a parte interessada tem a possibilidade de enviar uma reclamação formal ao Organismo de Certificação.

DETALHES DE CONTACTO

Enviar a queixa formal por e-mail para

fsccomplaints@dnv.com

ou por correio para

DNV Business Assurance Sweden AB
Reclamações FSC
P O Caixa 6046
SE - 171 06 Solna, Suécia

Telefone: +46 8 587 940 00

www.dnv.com

Por favor, indique

- Nome da parte interessada
- Nome da organização (se relevante)
- Endereço postal ou endereço de e-mail
- Quaisquer referências a serviços / actividades / área geográfica
- Detalhes e causa da queixa

PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

A Comissão de Reclamação e Recurso é responsável pelo tratamento das Reclamações formais. A Comissão é composta por funcionários da DNV que não fizeram parte da última auditoria do titular do certificado que está ligada à queixa.

É enviada uma resposta inicial ao queixoso, incluindo um esboço da linha de acção proposta para dar seguimento à queixa ou recurso, no prazo de duas (2) semanas após a recepção da queixa ou recurso.

Há uma reunião mensal de Reclamação e Recurso, e todas as reclamações recebidas durante o tempo decorrido desde a última reunião serão tratadas e um relatório de progresso será enviado ao queixoso após a reunião.

A DNV manterá o(s) queixoso(s) informado(s) do progresso na avaliação da queixa/recurso, e terá investigado as alegações e especificado todas as suas acções propostas em resposta à queixa ou recurso no prazo de três (3) meses após a recepção da queixa ou recurso.

Quando o processo leva à não conformidade, suspensão ou retirada de um certificado, a Lista de resultados será actualizada e enviada ao cliente, e para o FSC FM a Lista de resultados actualizada será publicada na base de dados pública do FSC. O relatório público nem sempre é actualizado, normalmente apenas a Lista de constatações. O resultado será transmitido ao queixoso.

Em casos de recomendação de suspensão ou retirada de um certificado, o resultado será tratado no processo de Revisão Técnica para a tomada de decisão.

A implementação de acções e verificação da implementação de tais acções correctivas deve ser feita no prazo de um ano para as não conformidades menores, enquanto que para as não conformidades maiores o prazo é de 3 meses.

A parte interessada por detrás de uma queixa formal relativa ao FSC pode recorrer ao processo de resolução de litígios do FSC se o caso não for resolvido através da manipulação da DNV. Ver FSC-PRO-01-005, FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009 em www.fsc.org ou consultar a iniciativa nacional no FSC.

Reclamações formais sobre a conformidade da DNV com os requisitos FSC podem ser dirigidas à ASI. Ver FSC-PRO-01-008 e FSC-PRO-01-009 em www.fsc.org para mais informações sobre este assunto ou consultar a iniciativa nacional no FSC.

Reclamações/ alegações de uso indevido do logotipo FSC e/ou PEFC serão tratadas sem demora. O titular do certificado será contactado e a verificação para compra e venda será enviada à DNV e uma notificação será enviada à Unidade de Marcas Registadas FSC. Se o assunto não puder ser resolvido através de uma auditoria documental, será realizada uma auditoria a curto prazo o mais rapidamente possível.

Para certificados que são retirados em consequência do uso indevido do logotipo FSC, o caso será enviado para a unidade de Marca Registada FSC.



AVALIAÇÃO DA INFORMAÇÃO RECEBIDA DAS PARTES INTERESSADAS APÓS A AVALIAÇÃO PRINCIPAL NO ÂMBITO DA FSC

Os comentários recebidos dos interessados após a avaliação principal, serão registados, avaliados e documentados na seguinte avaliação de vigilância, a menos que sejam fornecidos como parte de uma queixa formal ou indicando uma não conformidade grave que exija uma acção imediata. Isto significa que não é possível adiar situações para a próxima auditoria de vigilância, ou seja, o HCV ameaçado de acordo com as definições do FSC, conversão de terras florestais, etc.

Os comentários recebidos serão enviados a um Auditor Principal para avaliação se o comentário indica uma não conformidade grave que requer acção imediata.

Os comentários que indiquem uma não conformidade grave que exija uma acção imediata serão tratados sem qualquer atraso. Será designado um Auditor Principal para investigar o caso logo que possível, o mais tardar durante a próxima reunião da Comissão de Reclamações e Recursos.

Mais informação pode ser encontrada em:

ISO 17065

FSC-STD-20-001

ISCC EU 103