

**SGS KNOWLEDGE**  
**POLÍTICA E PROCESSO PARA RECLAMAÇÕES, DISPUTAS E APELAÇÕES**

O processo para responder e tratar reclamações, disputas e apelações é parte integral da relação da SGS com o cliente e da garantia de satisfação do cliente.

É parte da política da SGS que as reclamações e apelações sejam tratadas dentro de um prazo razoável e de forma mais transparente possível, sem deixar de respeitar os princípios e requisitos de confidencialidade e imparcialidade, bem como não resultar em qualquer ação discriminatória.

Este documento se aplica a qualquer reclamação registrada por um cliente, cliente potencial ou qualquer parte interessada que tenha qualquer tipo de interesse ou que esteja insatisfeita com qualquer aspecto de nosso serviço ou desempenho de uma empresa certificada pela SGS.

Também é aplicável no caso de apelação de um cliente contra uma decisão da SGS ou qualquer outra disputa.

**Reclamações sobre os processos e serviços da SGS.**

Em primeira instância, as reclamações devem ser tratadas pelo escritório local da SGS, responsável pela investigação e parecer sobre o caso. Sua organização receberá uma notificação de que a reclamação foi recebida, em seguida uma análise crítica será iniciada e uma resposta será dado por uma pessoa independente em relação à questão reclamada.

**Reclamações sobre uma empresa certificada pela SGS.**

O envolvimento da SGS em reclamações contra empresas certificadas limita-se à análise e avaliação se a empresa está em conformidade com os requisitos da certificação e à exigência da tomada das medidas cabíveis. a SGS não se envolverá em disputas particulares.

**A. Reclamações sobre o desempenho de uma empresa certificada pela SGS:**

Um cliente ou parte interessada pode ter motivos para reclamar que uma empresa certificada pela SGS não entregou os resultados ou atuou de acordo com as normas acordadas, produtos, ou serviços dentro do escopo de suas certificações acreditadas. Em primeira instância, a reclamação deve ser endereçada para a empresa certificada de modo a permitir que a empresa trate a reclamação de acordo com seus processos de tratamento de reclamações previstos no Sistema de Gestão com o objetivo de solucioná-la diretamente com o reclamante.

Se a empresa certificada não responder de forma satisfatória ao reclamante, a SGS investigará se a reclamação foi tratada de acordo com o processo de tratamento de reclamação da organização e se esta continua cumprindo os requisitos da norma pertinente.

O organismo de certificação deve manter o anonimato do reclamante em relação ao cliente certificado, desde que este apresente justificativas adequadas para a manutenção de tal anonimato.

**B. Preocupações ou reclamação sobre violação ou das atividades gerais da organização certificada pela SGS**

Em qualquer caso em que o reclamante tiver informações a respeito de uma possível fraude, violação ou qualquer outra atividade inadequada em relação à certificação de uma organização, tal fato deve ser relatado diretamente à SGS. Sua reclamação será acolhida e um parecer sobre o resultado da análise será dado.

Recomenda-se que o reclamante primeiro entre em contato com o escritório local da SGS ou que apresente a reclamação diretamente ao escritório acreditado pertinente, que pode ser identificado em seu certificado específico, no site do detentor do esquema pertinente (por exemplo, FSC, BRC) ou em

determinados casos nos links da SGS disponibilizados abaixo.

Tais reclamações serão tratadas de forma confidencial e a identidade do reclamante não será revelada à empresa certificada.

### **Disputas e Apelações**

Se uma reclamação entre a SGS e um cliente não puder ser solucionada e o cliente não concordar com a resposta da SGS, uma apelação pode ser feita. Os detalhes serão fornecidos mediante solicitação para o escritório local da SGS. As disputas em última instância serão tratadas de acordo com as normas de acreditação/legislação conforme previsto especificamente em contrato ou conforme a legislação ordinária do país de operação.

### **Processo de Solução de Reclamações e Apelações**

- Uma reclamação ou apelação deve ser apresentada por escrito.
- Para auxiliar neste processo, as reclamações e apelações deveriam incluir as seguintes informações:
  - Nome e informações de contato do reclamante
  - Descrição clara do problema
  - Evidências que embasem cada elemento ou aspecto da reclamação ou apelação (documentos, localizações, pessoas, datas e etc).
- O recebimento de uma reclamação ou apelação apresentada será notificado pela SGS;
- A SGS emitirá um parecer inicial, incluindo uma descrição do curso proposto para ação para acompanhamento da reclamação ou apelação em até 2 (duas) semanas;
- A SGS manterá o reclamante informado do andamento e progresso da reclamação ou apelação;
- A SGS investigará as alegações e especificará todas as medidas propostas para a solução da reclamação ou apelação.
- Finalmente, a SGS notificará o reclamante assim que a reclamação for considerada encerrada.

### **Observações pertinentes**

- No caso de uma reclamação ou apelação contra uma Não-Conformidade, o Cliente deve continuar a responder / tratar a Não-Conformidade dentro do prazo requerido, pois alguns esquemas aplicam-se limites de tempo fixos que podem impactar a validade contínua da certificação.
- Alguns detalhes referentes aos resultados de uma reclamação podem estar protegidos por cláusulas de confidencialidade dos requisitos de acreditação ou por contratos de certificação da SGS.
- Qualquer parte que registrar uma reclamação terá a oportunidade de levar sua reclamação em primeira instância ao organismo de acreditação e em última instância entrar com um processo para solução de disputa junto ao organismo de acreditação pertinente.

### **Endereços da SGS**

- [SGS Offices Directory](#)
- [SGS Forestry and Chain of Custody Accreditations Contacts](#)