



**ORIENTAÇÃO SOBRE O PROCESSO DE
TRATAMENTO DAS
RECLAMAÇÕES DE CERTIFICAÇÃO DA BM TRADA E
PREOCUPAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS**

ÂMBITO

Este documento é aplicável a todos os Esquemas de Certificação da BM TRADA.

TODAS AS RECLAMAÇÕES

Por favor, apresente uma descrição clara da sua reclamação, evidências objectivas para suportar cada elemento ou aspecto da reclamação e o nome e informações de contacto da pessoa que apresenta a reclamação.

Todas as reclamações e preocupações das partes interessadas recebidas pela BM TRADA são reconhecidas, investigadas e tratadas.

A BM TRADA envidará todos os esforços para manter o reclamante/informador informado sobre o progresso na avaliação da reclamação/preocupação e comunicará ao reclamante/informador o fim do processo de tratamento da reclamação/preocupação. A comunicação final incluirá um resumo da investigação, conclusão e quaisquer medidas tomadas como resultado.

Se tiver uma reclamação/preocupação sobre os serviços, ou actividades da BM TRADA, por favor, vá até:

Secção A 'Serviços da BM TRADA'

Se tiver uma reclamação/preocupação relacionada ao produto ou serviço de uma organização que tenha sido certificada pela BM TRADA, por favor, consulte: Secção A 'Serviços da BM TRADA':

Secção B - Reclamações/Preocupações de Membros do Esquema.

Todas as reclamações/preocupações devem ser apresentadas por escrito:

BM TRADA

Central Compliance Department
Stocking Lane
Hughenden Valley
High Wycombe
Buckinghamshire
HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569750

e: complaints@bmtrada.com

SECÇÃO A – RECLAMAÇÃO /PREOCUPAÇÃO COM SERVIÇOS DA BM TRADA

A BM TRADA confirmará a recepção da reclamação/preocupação ao reclamante/informador no prazo de 2 semanas após a recepção da reclamação/preocupação por escrito, descrevendo o curso de acção proposto. O Gestor de Conformidade ou seu representante investigará a reclamação/preocupação e notificará o reclamante/informador sobre a situação e o resultado da reclamação/preocupação.

Em circunstâncias normais, a BM TRADA investigará a reclamação/preocupação e especificará as acções propostas em resposta à investigação no prazo de seis meses após a recepção da reclamação.

Quando uma reclamação sobre os serviços da BM TRADA também envolver um membro do esquema, a reclamação/preocupação será também remetida ao membro do esquema em questão. Será solicitado que investiguem a reclamação/preocupação e que respondam ao Departamento de Conformidade da BM TRADA. Na próxima auditoria programada dos membros do esquema, a BM TRADA deverá verificar as medidas tomadas pela organização para resolver a reclamação/preocupação e tomar as medidas correctivas adequadas, assim como verificar a eficácia do esquema certificado no que diz respeito às reclamações/preocupações. Se for considerado necessário, a BM TRADA poderá, em alguns casos, realizar uma auditoria a curto prazo.

Nota 1: Para esquemas FSC®, o prazo de investigação e resposta acima será de três meses, no máximo.

Nota 2: Para os esquemas UTZ, BM TRADA responderá ao reclamante no prazo de 15 dias úteis (3 semanas). Se a queixa não for resolvida no prazo de 20 dias úteis (4 semanas), a BM TRADA reportará a queixa à UTZ certified.

Nota 3: Para os esquemas RSPO serão aplicados os prazos na Nota 1 acima.

SECÇÃO B – RECLAMAÇÃO /PREOCUPAÇÃO DO MEMBRO DO ESQUEMA

As reclamações/preocupações dos membros do esquema devem ser processadas nos mesmos prazos que os previstos na secção A acima.

A reclamação/preocupação também deverá ser encaminhada ao Membro do Esquema em questão. Será solicitado que investiguem a reclamação/preocupação e que respondam ao Departamento de Conformidade da BM TRADA.

Na próxima auditoria programada dos membros do esquema, a BM TRADA deverá verificar as acções tomadas pela organização para resolver a reclamação/preocupação e tomar as medidas correctivas adequadas, assim como verificar a eficácia do esquema certificado no que diz respeito às reclamações/preocupações. Se for considerado necessário, a BM TRADA poderá, em alguns casos, realizar uma auditoria a curto prazo.

Devido à natureza variável dos serviços, produtos e actividades realizadas pelos Membros do Sistema BM TRADA, poderá não ser possível resolver a reclamação/preocupação imediatamente, no entanto, sempre que possível, a BM TRADA fornecerá ao reclamante relatórios de progresso durante o período de investigação.

Nota 1: Para os esquemas FSC® a investigação acima referida e o prazo de resposta será de três meses, no máximo

Nota 2: Para os esquemas UTZ, a BM TRADA responderá ao requerente no prazo de 15 dias úteis (3 semanas). Se a queixa não for resolvida no prazo de 20 dias úteis (4 semanas), a BM TRADA reportará a queixa à UTZ certified.

Nota 3: Para os esquemas RSPO serão aplicados os prazos na Nota 1 acima.

Nota 4: Caso tenha surgido uma preocupação, inclusive para esquemas FSC porque, por exemplo, um documento pode ter sido adulterado, serão tomadas medidas para obter evidências objectivas para confirmar. A BM TRADA também entrará em contacto com outras partes relevantes, tais como fornecedores, para verificar informações cruzadas.

SECÇÃO C –RECLAMAÇÕES /PREOCUPAÇÕES NÃO RESOLVIDAS

Quando um reclamante/informador não está satisfeito com o resultado do processo de reclamações/preocupações da BM TRADA, é convidado a intensificar a sua reclamação utilizando o documento intitulado Orientação sobre o processo de reclamações e recursos da BM TRADA. Este documento está disponível no nosso website ou a pedido à BM TRADA.

Caso o reclamante/informador, por sua vez, não esteja satisfeito com o resultado do processo de Litígios e Recursos, tem o direito de aprofundar o assunto e de contactar o Organismo de Acreditação/Proprietário do Esquema relevante.

SOBRE A BM TRADA

A BM TRADA, parte do Grupo Element, é especializada em fornecer uma gama abrangente de testes independentes, inspeção, certificação, serviços técnicos e formação. Ajudamos as organizações a demonstrar as credenciais dos seus negócios e produtos e a melhorar o desempenho e a conformidade.

Existimos para ajudar os nossos clientes a garantir que os sistemas de gestão, a cadeia de fornecimento e os esquemas de certificação de produtos que operam estão em conformidade e se adequam ao fim a que se destinam.



bmtrada
Proud to be part of  element

PARA MAIS INFORMAÇÕES, POR FAVOR CONTACTE

T: +44 (0) 1494 569750

complaints@bmtrada.com

www.bmtrada.com