



Informação resumida sobre os procedimentos para submissão e tratamento de reclamações e recursos relacionados com a Certificação FSC® na TÜV SÜD Czech

Este documento resumiu a forma como os clientes ou partes interessadas podem apresentar reclamações ou apelos ao Organismo de Certificação FSC na TÜV SÜD Czech s.r.o. (abaixo de TÜV SÜD) sobre as certificações de Cadeia de Custódia (CoC) do FSC e como tais queixas e recursos são tratados.

Caso as reclamações estejam relacionadas com as atividades dos clientes da TÜV SÜD, encorajamos os reclamantes a contactar primeiro diretamente o cliente e a utilizar o seu sistema de reclamações, para resolver o litígio, se possível.

Em relação aos recursos, note que os mesmos deverão ser interpostos no prazo de 14 dias seguidos após a notificação da decisão.

Apresentação de reclamações e recursos

As reclamações e recursos deverão ser enviados por escrito (por e-mail, fax ou carta) para:

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Quality Manager of FSC Certification Body

Novodvorská 994/138, 142 21 Prague 4, Czech Republic

Email: quality.cz@tuvsud.com, phone. +420 239 046 800, FAX +420 239 046 805

A reclamação ou recurso incluirá:

- uma descrição clara da queixa ou do recurso;
- provas objetivas para apoiar cada elemento ou aspeto da queixa ou recurso;
- o nome e as informações de contacto do remetente;
- uma declaração clara no caso de o queixoso pretender permanecer anónimo..

Etapas para Processamento de Apelações e Reclamações

1. Dentro de cinco (5) dias úteis, a TÜV SÜD Czech reconhece por escrito o recebimento da reclamação ou apelação.
2. Uma vez recebida a reclamação ou apelação, uma equipe para acompanhar a apelação ou reclamação é nomeada.
3. Dentro de duas (2) semanas, a TÜV SÜD Czech fornece uma resposta inicial, incluindo um esboço da ação proposta e a equipe para o acompanhamento.
Em caso de qualquer conflito de interesse percebido com o membro da equipe, o reclamante ou apelante deve identificar isso, e a equipe pode ser alterada.
Conforme necessário, uma investigação mais aprofundada é realizada pela equipe. Os custos para tal investigação são estimados antecipadamente e comunicados ao apelante ou reclamante. Embora a TÜV SÜD vise um processo de avaliação justo e transparente, os custos do processo não podem ser arcados apenas pela TÜV SÜD. A TÜV SÜD reserva-se o direito de cobrar custos pela investigação, dependendo da natureza da apelação ou reclamação.
4. Um relatório sobre a investigação e conclusão em relação à reclamação ou apelação é apresentado ao Gerente de Qualidade da TÜV SÜD (ou Conselho de Certificação), que aprova ou rejeita o relatório.
5. No máximo dentro de três (3) meses após o recebimento da reclamação ou apelação, a decisão da TÜV SÜD é comunicada por escrito ao reclamante ou apelante.

O reclamante pode encaminhar sua reclamação ou apelação para a Assurance Services International GmbH (ASI) no caso de:

- reclamante discordar da resposta da TÜV SÜD, ou
- a questão não ter sido resolvida através da implementação completa dos procedimentos da TÜV SÜD, ou
- reclamante estar insatisfeito com a forma como a TÜV SÜD tratou a reclamação.

Nesse caso, o respectivo processo ASI-PRO-20-104-Complaints deve ser aplicado. Mais informações podem ser encontradas no site da ASI: <https://www.asi-assurance.org/s/complaints>.

Como último passo, o reclamante pode seguir o procedimento de reclamação da FSC conforme estabelecido no respectivo procedimento FSC (FSC-PRO-01-008): <https://fsc.org/en/complaints>.