

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

*Reclamações, Apelações e Disputas
Complaints, Appeals and Disputes*



1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para o tratamento de reclamações, apelações e disputas provenientes das empresas em processo de certificação/ registro ou das empresas certificadas ou de outras partes interessadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Procedimento C-15 - Uso de Certificados e Logomarca (para a TÜV NORD Brasil);
- Manual de Uso da Logomarca C-15 - Referência à certificação e ao uso de marcas
- Procedimento C-73 de Conflito de Interesse e Imparcialidade.

3. DEFINIÇÕES

3.1 BOM: Boletim de Ocorrências e Melhorias

3.2 CRM: Customer relationship management = Relacionamento com o Cliente. No caso do TÜV NORD Brasil, toda OS tem um campo para registro de informações relativos ao relacionamento com o cliente.

3.3 OS: Ordem de serviço.

3.4 SACP: Solicitação de Ação Corretiva/ Preventiva.

3.5 Qualidade: responsável pelo tratamento de não conformidades, reclamações, e tratamento de apelações e disputas.

3.6 DAKKS: O organismo de acreditação alemão GmbH

3.7 CGCRE: Coordenação geral de acreditação do Inmetro

3.8 IATF: International Automotive Task Force

1. OBJECTIVE

This procedure establishes the requirements for handling complaints, appeals and disputes from companies in the process of certification/registration or certified companies or from other stakeholders.

2. REFERENCE DOCUMENTS

- Procedure C-15 – Use of Certificates and Logo (for TÜV NORD Brasil);
- Manual Use of Logo C-15 - Reference to certification and use of trademarks
- Procedure C-73 of Conflict of interest and impartiality.

3. DEFINITIONS

3.1 BOM: Bulletin of Results and Improvements

3.2 CRM: Customer relationship management = Customer relationship. In the case of TÜV NORD Brasil, every Work Order has a field to register information relating to customer relationships.

3.3 OS: Work Order.

3.4 SACP: Request for Corrective/ Preventive Action.

3.5 Quality: responsible for handling nonconformities, complaints, and handling appeals and disputes.

3.6 DAKKS: The Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH

3.7 CGCRE: General coordination of the accreditation of the Inmetro

3.8 IATF: International Automotive Task Force

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



4. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

É facultado à empresa em processo de certificação/registo o direito de não concordar com as medidas tomadas pelo TÜV NORD Brasil por ocasião das auditorias ou após a assinatura do Contrato para Certificação. A empresa poderá registrar sua reclamação conforme definido neste procedimento, ou reclamar diretamente ao organismo acreditador.

Nos processos de apelações e disputas, a avaliação da eficácia das ações tomadas é realizada nas reuniões de análise crítica do sistema.

4.1 RECLAMAÇÕES

Reclamações relacionadas ao segmento aeroespacial são tratadas na seção 4.1.4 abaixo.

Reclamações relacionadas a avaliações relacionadas a Gases de Efeito Estufa (CDM, ISO 14065, etc), são tratadas na seção 4.1.5 abaixo.

Nos processos de reclamações que resultarem no processo de suspensão e cancelamento do certificado, o gestor da unidade de negócios envolvida do TÜV NORD Brasil, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo, assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.

Para certificações com acreditação DAkkS/IATF, o processo de reclamação / recurso / disputa será encaminhada para TÜV NORD, de acordo com o procedimento CERT-VA-012, e pode envolver até mesmo as organizações de acreditação. O reclamante será notificado pelo TÜV NORD Brasil somente após o retorno das partes envolvidas.

Os dados relativos às reclamações recebidas para processos de Responsabilidade Social NBR 16001, assim como o tempo médio para resolução destas reclamações são tratados

4. DESCRIPTION AND RESPONSIBILITIES

It is provided to the organization in the certification/registration process the right to disagree with the actions taken by TÜV NORD Brasil during the audits or after the signing of the Certification Agreement. The customer can register his complaint as defined in this procedure, or complain directly to the accreditation organization.

In cases of appeals and disputes, the evaluation of the effectiveness of actions taken is analyzed at critical analysis review meetings.

4.1 COMPLAINTS

For complaints in Aerospace segment, please refer to sub-section 4.1.4 below.

For complaints related to GHG processes (CDM, ISO 14065, etc), please refer to sub-section 4.1.5 below.

In complaint processes that result in the process of suspension and cancellation of the certificate, the manager of the TÜV NORD Brasil business unit involved will define the deadline for the conclusion of the process, once the warning process is completed, considering the particularities of each case.

For certifications with accreditation DAkkS/IATF, the process of complaint/appeal/dispute will be forwarded to TÜV NORD, as per the procedure CERT-VA-012, and may involve even the accreditation organizations. Return to the claimant shall be notified by TÜV NORD Brasil only after the return from involved parties.

The data concerning complaints processes for Social Responsibility NBR 16001, and the median time to resolution of these complaints

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



estatisticamente e avaliados na reunião de análise crítica.

4.1.1 Reclamações dos clientes contra a TÜV NORD Brasil

Qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil pode receber as reclamações. Este deve direcionar a Qualidade para analisar a reclamação e coletar os dados, classificando como procedente ou não. Após análise, caso for identificado que a reclamação é procedente, deverão ser registradas diretamente na intranet, um "BOM". O BOM é endereçado ao responsável pela ação imediata, que deve preencher o campo "resposta", dentro do "prazo limite". O BOM deve ser registrado para o gerente responsável pelo departamento. Este deverá analisar a reclamação e tomar as ações necessárias para que o cliente seja atendido. Nos casos onde o critério de independência não estiver atendido, a Qualidade deverá definir o responsável pela análise e ação.

Após a resposta dada pelo Gerente, a Qualidade analisa essa resposta retornando ao cliente apresentando o resultado da tratativa.

Nas reuniões de Análise Crítica pela Administração, a Qualidade avaliará em conjunto com o Diretor Presidente e gestores dos processos envolvidos das reclamações registradas como procedentes, a fim de detectar reincidências, tendências e decidir se é necessário registrar SACP.

Os prazos definidos na SACP, não podem ultrapassar o prazo de 30 dias para determinação das ações e 90 dias para implementação (caso seja necessário um prazo maior, este prazo deverá estar devidamente justificado e aprovado pela Qualidade).

As ações tomadas para a solução dos problemas, devem identificar resoluções para que não aja reincidências e uma análise de abrangência deve ser elaborada para que todas as áreas envolvidas sejam comunicadas e o problema não volte a acontecer.

are treated statistically and evaluated in meeting critical analysis.

4.1.1 Complaints from clients against TÜV NORD Brasil

Any employee of TÜV NORD Brasil can receive complaints. This one should direct the Quality to analyze the complaint and collect the data, classifying as appropriate or not. After analysis, if it is identified that the complaint is appropriate, they should be registered directly on the intranet, a "BOM". The BOM is addressed to the person responsible for immediate action, who must complete the "response" field, within the "deadline". The BOM must be registered to the manager in charge of the department. This should analyze the complaint and take the necessary actions to ensure that the customer is served. In cases where the criterion of independence is not met, Quality should define the person responsible for the analysis and action.

After the answer given by the Manager, Quality analyzes this response returning to the client presenting the result of the tratative.

At meetings of Critical Analysis Review by Administration, the Quality evaluates with the Managing Director and managers of the involved processes registered complaints considered as valid, to detect re-occurrence, trends and decide whether is necessary to register SACP.

Within the deadline defined in the SACP, not exceeding the 30-day deadline for determination of actions and 90 days for implementation (if a longer period is required, this deadline must be duly justified and approved by the Quality).

Actions taken to solve problems should identify resolutions so that there is no recurrence and a comprehensiveness analysis should be developed so that all areas involved are communicated and the problem does not happen again.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



4.1.2 Reclamações de consumidores contra clientes da TÜV NORD Brasil

Requisitos Gerais de Certificação de Produtos - (RGCP) Portaria 118/ 2015 do INMETRO – o **TÜV NORD Brasil** Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990 (Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências);

O **TÜV NORD Brasil** Compromete-se a responder o CGCRE qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;

Quando um consumidor não concorda com algo que recebeu (produto/serviço) ou alguma decisão tomada por cliente do **TÜV NORD Brasil**, pode manifestar a sua insatisfação para o seu fornecedor, reivindicando uma explicação e/ou cumprimento de seus direitos legais. Organizações certificadas pelo **TÜV NORD Brasil** devem receber, analisar e tratar as reclamações recebidas julgadas procedentes, conforme os critérios aplicáveis definidos em cada processo de certificação. Qualquer colaborador do **TÜV NORD Brasil** pode receber as reclamações de clientes não satisfeitos com o atendimento recebido no tratamento de sua reclamação junto ao cliente do **TÜV NORD Brasil**. Estas deverão ser direcionadas para Qualidade que irá buscar maiores detalhes e analisará, se a reclamação é procedente e seu impacto, pedindo, inclusive, informações adicionais ao cliente, podendo, a seu critério, envolver o gestor da unidade técnica e/ou o gerente de negócios responsável pelo cliente. Para orientar o tratamento a ser aplicado à reclamação, poderá ser utilizado a SACP.

Com base no resultado das ações tomadas pela organização reclamada, o **TÜV NORD Brasil** tomará ações cabíveis no contexto do contrato de certificação, conforme Manual de Uso da Logomarca - C15 aplicável ao caso.

Todos os registros do tratamento da reclamação deverão ser arquivados na pasta “Reclamações” da OS correspondente. O

4.1.2 Complaints from customers against clients of TÜV NORD Brasil

General Requirements for Product Certification - (RGCP) Ordinance 118/ 2015 INMETRO - the **TÜV NORD Brasil** Meet and undertakes to comply with and be subject to the penalties provided for in the laws, specifically Law No. 8078/1990 (Provides for the protection consumer and other measures);

The **TÜV NORD Brasil** Commits to respond to CGCRE any complaint within fifteen (15) calendar days;

When a customer does not agree with something he received (product/service) or any decision taken by client of **TÜV NORD Brasil**, he can express his dissatisfaction to his supplier, demanding an explanation and/or his legal rights. Organizations certified by **TÜV NORD Brasil** should receive, analyse and treat complaints, according to the applicable criteria defined in the certification process. Any employee of **TÜV NORD Brasil** can receive complaints from customers dissatisfied with clients of **TÜV NORD Brasil**. These should be directed to Quality that will seek more details and analyze, if the complaint is appropriate and its impact, requesting, even, additional information to the client, being able, in its discretion, to involve the manager of the technical unit and / or the manager of responsible business. To guide the treatment to be applied to the complaint, the SACP may be used.

Based on the result of actions taken by the complained organization, **TÜV NORD Brasil** will take applicable actions related to the certification agreement, as defined in the Use of Logo Mark Manual – C-15, as applicable.

All records of treatment of the complaint must be archived in the folder “Complaints” of the corresponding OS. The lead auditor assigned

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



auditor líder designado para realizar a auditoria deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade. Quando aplicável, o resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações.

Após a emissão do relatório do auditor, a Qualidade emite o Resumo de Reclamação, Apelação e Disputa, compilando os dados do processo. Tendo a aprovação do reclamante e do cliente, o Resumo deverá ser publicado na homepage do TÜV NORD Brasil.

4.1.3 Reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores

As reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores para o TÜV NORD Brasil serão analisadas e as ações cabíveis definidas pelo gestor do processo juntamente com a Qualidade.

A resposta será formalizada ao Organismo de Acreditação pela Qualidade.

O TÜV NORD Brasil Compromete-se a responder a CGCRE qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;

Todos os registros do tratamento da reclamação, quando relacionada a alguma organização certificada, deverão ser arquivados pela Qualidade na pasta "Reclamações" da OS correspondente e a reclamação registrada no CRM. O auditor líder designado para realizar a auditoria deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade.

O resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações.

to perform the audit should check the records in CRM, before the audit and confirm, during the audit, actions taken by the audited organization related to the CRM records, within the assessment period under its responsibility. When applicable, the result of this verification should be registered in the audit report, in the item corresponding to the complaints verification.

After the issuance of the auditor's report, the Quality issues the Summary of Complaint, Appeal and Dispute, compiling process date. With the approval of the complainant and the client, the Summary must be published on the TÜV NORD Brasil homepage.

4.1.3 Complaints forwarded by the Accreditation Organization

Complaints forwarded by the Accreditation Organization to TÜV NORD Brasil will be analyzed and reasonable actions defined by the process manager with Quality.

The answer will be formalized to the Accreditation Organization by the Quality-

The TÜV NORD Brasil Commits to respond to CGCRE any complaint within fifteen (15) calendar days;

All records of treatment of the complaint, when related to a certified organization, should be archived by the Quality in the folder "Complaints" of the corresponding OS and the complaint registered in CRM. The lead auditor assigned to perform the audit should check the records in CRM before the audit and confirm, during the audit, actions taken by the audited organization for the records formalized in CRM, within the assessment period under his responsibility.

The result of this verification should be registered in the audit report, in the item corresponding to the verification of complaints.

Após a emissão do relatório do auditor, a Qualidade emite o Resumo de Reclamação, Apelação e Disputa, compilando os dados do processo.

After the issuance of the auditor's report, the Quality issues the Summary of Complaint, Appeal and Dispute, compiling process data.

4.1.4 Reclamações no Segmento Aeroespacial

Todos os comentários e reclamações recebidas devem ser analisados. Os pedidos de ações corretivas e/ou as respostas solicitadas, devem ser encaminhadas no prazo de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação / comentário.

Se o TÜV NORD Brasil determinar que uma auditoria extraordinária é necessária, esta auditoria deve ser concluída no prazo de 90 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

Nos processos de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, as reclamações deverão seguir a orientação apresentada no anexo 1.

4.1.4 Complaints in Aerospace Segment

All comments and complaints should be analyzed. Requests for corrective actions and / or responses requested, must be submitted within 30 calendar days from receipt of the complaint / comment.

If TÜV NORD Brasil determine that an audit is needed short term, this audit must be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint.

The certification processes of Aerospace Quality Management System, complaints should follow the guidance set out in Annex 1.

4.1.5 Reclamações de Processos de relacionadas a Gases de Efeito Estufa

Definição de reclamação no contexto do MDL: Expressão de insatisfação formal, feita verbal ou eletronicamente ou por escrito, com relação a performance de um DOE ou suas entidades terceirizadas, em relação as suas funções MDL, de qualquer fonte, como por exemplo, clientes, participantes de projeto, público em geral ou seus representantes, entidades governamentais, ONGs, etc

Definição de reclamação aplicável a outras avaliações de Gases de Efeito Estufa: Expressão de insatisfação formal ou informal (escrita ou oral) com relação a performance de um organismo de validação/verificação em relação as suas funções, de qualquer origem, como por exemplo, da organização cliente ou parte responsável, ou seus representantes, publico em geral, entidades governamentais, ONGs, etc.

4.1.5 Complaints of Processes related to Green House Gases

Definition of complaint in context of CDM: Formal expression of dissatisfaction, made verbally electronically or in writing, regarding the performance of a DOE or its outsourced entities, in relation to its validation or verification/certification functions, from any source, such as clients, project participants, the general public or its representatives, government bodies, NGOs, etc.

Definition of complaint applicable for other GHG processes: Formal (written) and/or informal (verbal) expressions of dissatisfaction regarding the performance of the V/V (validation/verification) body in relation to its V/V function(s), from any source, such as client, responsible party or its representatives, the general public, government bodies, NGOs, etc.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



O Gestor da Unidade de Sustentabilidade, juntamente com a Qualidade, são os responsáveis pelos processos de recepção, obtenção e verificação das informações para avaliar a validade da reclamação, investigar a reclamação e decidir as ações que devem ser tomadas em resposta. As reclamações são classificadas em procedentes ou não procedentes, sendo sempre registrado um BOM documentando a ação imediata e, se necessário, é registrada uma SACP. Uma reclamação é considerada válida se, depois de uma investigação, for evidenciado que o TÜV NORD Brasil levou mais tempo que o estimado no respectivo contrato, ou houve um erro ou omissão na interpretação dos requisitos aplicáveis a avaliação, ou o comportamento de um colaborador envolvido foi inadequado.

A confidencialidade (relacionada ao reclamante e ao objeto da reclamação), imparcialidade e a independência são garantidas na condução do processo de reclamação. As pessoas envolvidas nesse processo são diferentes daquelas que realizaram as atividades de validação, verificação ou certificação.

O reclamante é informado pelo TÜV NORD Brasil que sua reclamação foi recebida e está sendo tratada, sobre o processo de tratamento de reclamações e sobre as pessoas envolvidas. No final do processo será encaminhado o Resumo da Reclamação, contendo o resultado da investigação e decisão final do processo de reclamação.

4.2 APELAÇÕES

4.2.1 Apelação

Para apelações no contexto do MDL, por favor verifique seção 4.2.2 abaixo.

Para apelações relacionadas a avaliações relacionadas a Gases de Efeito Estufa (não CDM), por favor verifique seção 4.2.3 abaixo.

Para apelações relacionadas ao segmento aeroespacial, por favor, verifique seção 4.2.4 abaixo.

The Manager of Sustainability Unit, along with Quality, are responsible for the processes of receiving, obtaining and verifying information to assess the validity of the complaint, investigate the complaint and decide what actions should be taken in response to it. Complaints are classified in well founded or unfounded, and is always registered a BOM documenting the immediate action and, if necessary, is recorded a SACP. Complaints are deemed founded if, after investigation, it is evidenced that TÜV NORD Brasil took more time than estimated in the respective contract or it is evidenced that an error or omission in the interpretation of applicable requirements has been made, or that the behaviour of involved personnel was inappropriate.

The confidentiality (related to the complainant and to the subject of complain), impartiality and independence are guaranteed in the conduct of the complaint process. The people involved in this process are different from those who carried out the activities of validation, verification or certification.

The complainant is informed by TÜV NORD Brasil that its complaint was received and is being treated, about the complain-handling process and the persons engaged.

At the end of the process will be forwarded to the complainant the Summary of the Complaint, containing the result of the investigation and final decision of the complaint process.

4.2 APPEALS

4.2.1 Appeals

For appeals in the context of CDM please refer to sub-section 4.2.2 below.

For appeals related to GHG processes (no CDM), please refer to sub-section 4.2.4 below.

For appeals in Aerospace segment, please refer to sub-section 4.2.4 below.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



O TÜV NORD Brasil recebe da empresa ou parte interessada apelante, uma comunicação formal contendo exposição de motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.

É de responsabilidade da Qualidade avaliar e solucionar a apelação. Se necessário, submeter ao Comitê de Imparcialidade e ao Diretor Presidente.

É de responsabilidade da Qualidade comunicar ao apelante, através de carta-resposta a solução de sua apelação.

Quando a Qualidade estiver impedida, pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, este será substituído por um Gerente Responsável a ser designado pelo Diretor Presidente. Este Gerente será responsável por coordenar a análise pela Comissão de Certificação que analisará e decidirá a apelação.

4.2.2 Apelações no contexto do MDL

Definição de apelação no contexto do MDL:

Solicitação feita por um cliente de revisão formal, de uma decisão tomada por um DOE com respeito a atividades de validação e/ou verificação.

Apelações que se relacionam a processo de crédito de carbono são aceitas somente se submetidas dentro do prazo máximo de 60 dias após o cliente ser informado da decisão em relação a qual quer apelar. O Gestor da Unidade de Sustentabilidade informa a Qualidade que, dentro do prazo de 5 dias após receber a apelação, deve confirmar sua recepção ao apelante e informar a Ouvidoria. A Ouvidoria, ouvindo a Qualidade, o Gestor da Unidade de Sustentabilidade e outras áreas pertinentes, irá decidir se a apelação é procedente ou não. Se considerada procedente, a Ouvidoria deve instituir um Painel de Apelação com membros diferentes dos que realizaram as atividades de validação, verificação ou certificação e atividades de revisão técnica ou outros envolvidos nas

TÜV NORD Brasil receives from organization or appellant interested party, a formal notification containing explanatory memorandum against decisions taken during the process of certification or after certification.

It is the responsibility of the Quality involved to evaluate and resolve the appeal. If necessary, submit to Impartiality Committee and the Manager Director.

It is the responsibility of the Quality involved to communicate to the appellant, by a response letter, the solution of its appeal.

When Quality is impeded, failure to comply with the principle of impartiality and independence shall be replaced by the Responsible Manager to be designated by the Chief Executive Officer. This manager will be responsible for coordinating the review by the Certification Commission which will review and decide on appeal.

4.2.2 Appeals in the context of CDM Processes

Definition of appeal in the context of CDM:

A request made by a client for a formal review of a decision taken by a DOE in respect of validation and/or verification/certification activities.

Appeals related to carbon credits are accepted only if it is submitted to TÜV NORD Brasil within 60 days after the client is informed about the decision taken. The Manager of Sustainability Unit inform the Quality that, within 5 days after the receipt of the appeal, should confirm the receipt to the appellant and inform the Ombusman. The Ombudsman, considering the opinion of Quality, the Manager of Sustainability Unit and other relevant areas, will decide if the appeal is valid. If deemed valid, the Ombudsman should institute an Appeal Panel with different members than whose performed validation, verification or certification activities and technical review activities or others involved in decisions relating to the project, ensuring that the submission, investigation and decision of

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



decisões relativas ao projeto, garantindo que a submissão, investigação e decisão da apelação não resultem em nenhuma ação discriminatória contra o apelante. O apelante deverá ser informado da decisão sobre o processo de tratamento de apelações e as pessoas envolvidas.

O Painel de Apelação é realizado pelo Comitê de Imparcialidade (detalhes sobre este Comitê nos Procedimentos C-12 e C-73, seguindo as regras próprias desse Comitê, e deve levar em conta a visão do apelante.

Após a decisão do Presidente do Painel de Apelação, a Qualidade emite o Resumo da Apelação, compilando os dados do processo, acompanhando as ações a serem tomadas conforme definido, e notifica formalmente o apelante.

Caso as investigações apontem para uma não-conformidade, ações imediatas e corretivas devem ser tomadas para eliminar lacunas no sistema.

No caso do MDL, a Qualidade informará ao apelante que, caso este não esteja satisfeito com a decisão do Painel de Apelação, o mesmo tem a opção de recorrer a decisão ao Conselho Executivo do MDL.

4.2.3 Apelações relacionadas a processos de avaliação de Gases de Efeito Estufa (not CDM)

O Gestor da Unidade de Sustentabilidade, juntamente com a Qualidade, são os responsáveis pelos processos de recepção, obtenção e verificação das informações para avaliar a validade da apelação, investigar a reclamação e decidir as ações que devem ser tomadas para a resposta. As apelações são classificadas em procedentes ou não procedentes, sendo sempre registrado um BOM documentando a ação imediata e, se necessário, é registrada uma SACP.

A confidencialidade, imparcialidade e a independência são garantidas na condução do processo de reclamação. As pessoas

the appeal does not result in any discriminatory action against the appellant. The appellant shall be informed accordingly about the appeal-handling process and the people engaged.

The Appeal Panel is made by the Impartiality Committee (details about this Committee in Procedures C-12 and C-73), following its respective rules, and must consider the view of the appellant.

After the decision of the Appeal Panel President, the Quality issues a Summary of Appeal, compiling process data, and following the actions to be taken as defined, and formally notifies the appellant accordingly.

If investigations point towards a non-conformity, appropriate corrections and corrective actions shall be taken to eliminate the gaps in the system.

In case of CDM, the Quality will inform the appellant that, if he is not satisfied with the decision of the Appeal Panel, he has the option to appeal the decision to the CDM Executive Board.

4.2.3 Appeals related to GHG processes (not CDM)

The Manager of Sustainability Unit, along with Quality, are responsible for the processes of receiving, obtaining and verifying information to assess the validity of the appeal, investigate and decide what actions should be taken to the answer. Appeals are classified in well founded or unfounded, and is always registered a BOM documenting the immediate action and, if necessary, is recorded a SACP.

The confidentiality, impartiality and independence are guaranteed in the conduct of the appeal process. The people involved in

envolvidas nesse processo são diferentes daquelas que realizaram as atividades de validação, verificação ou certificação.

O apelante é informado pelo TÜV NORD Brasil que sua apelação foi recebida e está sendo tratada, sobre o processo de tratamento de apelações e sobre as pessoas envolvidas.

No final do processo será encaminhado o Resumo da Apelação, contendo o resultado da investigação e decisão final do processo de apelação.

4.2.4 Apelações no Segmento Aeroespacial

Nos processos de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, as apelações deverão seguir a orientação apresentada no anexo 1.

4.3 DISPUTAS

4.3.1 Disputas

Para disputas no contexto de MDL, por favor refira-se a seção 4.3.2 abaixo.

A empresa ou parte interessada poderá recorrer de uma decisão do TÜV NORD Brasil, solicitando que o assunto seja levado ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação, juntando, para isto, toda a documentação que foi gerada no processo, inclusive as que deram origem à apelação.

O TÜV NORD Brasil, após receber o pedido de recurso, solicita ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação que, naquele Conselho, se estabeleça o “fórum” para discussão da questão em última instância, disputa, com a participação do TÜV NORD Brasil.

A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo Diretor Presidente, após ouvir o parecer do CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação e encaminhada formalmente à empresa ou parte interessada o resultado da disputa.

this process are different from those who carried out the activities of validation, verification or certification.

The appellant is informed by TÜV NORD Brasil that its appeal was received and is being treated, about the complain-handling process and the persons engaged.

At the end of the process will be forwarded to the appellant the Summary of the Appeal, containing the result of the investigation and final decision of the appeal process.

4.2.4 Appeals in Aerospace Segment

In processes of certification of Aerospace Quality Management System, complaints and appeals should follow the guidance on annex 1.

4.3 DISPUTES

4.3.1 Disputes

For disputes in the context of CDM please refer to section 4.3.2 below.

The customer or interested party may dispute a decision taken by TÜV NORD Brasil, requesting that the matter be referred to CDAC – Board for Directives of Subjects related to Certification, adding all documentation that was generated in the process, including those giving rise to the appeal.

TÜV NORD Brasil, after receiving the request for appeal to CDAC, ask CDAC to address the appeal by establishing a “forum” for discussion of the issue as the ultimate level of dispute with TÜV NORD Brasil.

The decision, as the ultimate level, must be taken by Managing Director, after knowing the opinion of CDAC and formally forward it to the organization or interested party as the result of the dispute.

4.3.2 Disputas relacionadas a Processos de avaliação MDL

Definição de Disputa no contexto do MDL:
Desacordo entre o DOE e o cliente com relação a recomendação e/ou opiniões/decisões tomadas pelo DOE em diversas etapas durante suas atividades de validação/verificação/certificação.

O Gestor da Unidade de Sustentabilidade, juntamente com a Qualidade, são os responsáveis pelos processos de recepção, obtenção e verificação das informações para avaliar a validade da disputa, investigar e decidir as ações que devem ser tomadas para a resposta. As reclamações são classificadas em procedentes ou não procedentes, sendo sempre registrado um BOM documentando a ação imediata e, se necessário, é registrada uma SACP. Uma disputa é considerada válida se, depois de uma investigação, for evidenciado que houve um erro ou omissão na interpretação dos requisitos aplicáveis a avaliação, por um colaborador do TÜV NORD Brasil.

A confidencialidade (relacionada ao disputante e ao objeto da disputa), imparcialidade e a independência são garantidas na condução do processo de disputa. As pessoas envolvidas nesse processo são diferentes daquelas que realizaram as atividades de validação, verificação ou certificação.

O disputante é informado pelo TÜV NORD Brasil que sua disputa foi recebida e está sendo tratada, sobre o processo de tratamento de disputas e sobre as pessoas envolvidas. No final do processo será encaminhado o Resumo da Disputa, contendo o resultado da investigação e decisão final do processo de disputa.

5. CONFIDENCIALIDADE

A confidencialidade das reclamações, apelações e disputas é garantida durante todas as fases do processo, tanto para o reclamante, o apelante ou o disputante, bem como para o assunto da reclamação, apelação ou disputa.

4.3.2 Disputes in CDM Processes

Definition of Dispute in the context of CDM:
Disagreement between a DOE and its client regarding the DOE's recommendation and/or opinions/decisions made at various stages in the course of its validation and/or verification/certification activities.

The Manager of Sustainability Unit, along with Quality, are responsible for the processes of receiving, obtaining and verifying information to assess the validity of the dispute, investigate and decide what actions should be taken to the answer. Disputes are classified in well founded or unfounded, and is always registered a BOM documenting the immediate action and, if necessary, is recorded a SACP. Disputes are deemed founded if, after investigation, it is evidenced that an error or omission in the interpretation of applicable requirements has been made by TÜV NORD Brasil involved personnel.

The confidentiality (related to the disputant and to the subject of the dispute), impartiality and independence are guaranteed in the conduct of the dispute process. The people involved in this process are different from those who carried out the activities of validation, verification or certification.

The disputant is informed by TÜV NORD Brasil that its dispute was received and is being treated, about the dispute-handling process and the persons engaged. At the end of the process will be forwarded to the disputant the Summary of the Dispute, containing the result of the investigation and final decision of the dispute process.

5. CONFIDENTIALITY

Confidentiality of complaints, appeals and disputes is assured during every phase of the process, both for the complainant, the appellant or the disputant, as well as the subject of the complaint, appeal or dispute.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas

Complaints, Appeals and Disputes



6. REGISTROS

- Carta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Carta-resposta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Ata da Comissão de Certificação
- Registro de tratamento das reclamações de clientes certificados na pasta de "Reclamações" da OS - Resumo da reclamação, em caso de reclamações de consumidores contra clientes do TÜV NORD Brasil e Reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores.
- Autorização da divulgação do resumo da reclamação na homepage da TÜV NORD **Brasil**
- BOM
- SACP

6. RECORDS

- Complain, Appeal or Dispute Letter
- Reply-letter Complaint, Appeal or Dispute
- Minutes of the Certification Commission
- Record of the handling of customer complaints certified in the "Complaints" folder of the OS - Summary of the complaint, in case of consumer complaints against TÜV NORD Brasil clients and Complaints sent by the Accrediting Organizations.
- Authorization of the disclosure of the summary of the complaint on the homepage of TÜV NORD Brasil
- BOM
- SACP

Anexo 1

<u>Se a reclamação for contra</u>	Auditor	Companhia -membro da AAQG	CGCRE	RMC	AAQG
<u>A questão deve ser encaminhada ao:</u>	Organização do auditor (OCE, CGCRE/ Membro da AAQG)	RMC	RMC	Presidente da AAQG	Equipe de avaliação (“oversight”) da IAQG

Annex 1

<u>If the complaint is against</u>	Auditor	Company-member of AAQG	CGCRE	RMC	AAQG
<u>The question should be forwarded to:</u>	Organization of auditor (OCE, CGCRE/ Member of AAQG)	RMC	RMC	President of AAQG	Evaluation team (“oversight”) of IAQG

7. REGISTRO DE REVISÕES DESSE PROCEDIMENTO

Revisão	Motivo
Rev. 35 01/02/2017	<ul style="list-style-type: none"> Inclusão deste controle de revisões..
Rev. 35 01/02/2017	<ul style="list-style-type: none"> Determinação dos prazos e análise de abrangência para avaliação e indicação das ações requeridas para as SACPs abertas durante o processo de auditoria interna, bem como o prazo para cumprimento das ações propostas.
Rev. 36 de 25/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> Revisão geral deste procedimento. <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>
Rev. 37 de 13/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> Revisão concentrou-se nos itens 3. Definições e 4.1. Reclamações Alteração da razão social. <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>