

# **GLOBAL**

**PERSONNEL CERTIFICATION SCHEME**

**PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO**

**RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO**



Ao receber uma reclamação o GLOBAL prontamente confirma o recebimento e aprofunda a análise das informações a fim de validar a reclamação, inclusive se a reclamação é relativa a atividades de responsabilidade do GLOBAL. Sempre que possível e pertinente o GLOBAL mantém o reclamante informado sobre o progresso da análise da reclamação.

O tratamento da reclamação validada é feito pelo GLOBAL promovendo o registro formal da reclamação como uma Não Conformidade e pela tomada de Ação Corretiva, em prazo compatível com a gravidade da reclamação.

Ao término do processo de avaliação da reclamação o GLOBAL informa a conclusão ao reclamante, sendo a análise do que vai ser comunicado decidida pelo Gerente Técnico, quando ele não está envolvido na reclamação, ou pelo Presidente do GLOBAL. Na comunicação ao reclamante são levados em conta os critérios de confidencialidade e os requisitos legais aplicáveis.

Quando a reclamação substanciada é contra uma pessoa certificada, a pessoa é informada da reclamação em tempo devido, sendo ela também ouvida no processo de coleta das informações.

Todos os participantes de Exames do GLOBAL são informados pelo Centro de Competência e pelos Examinadores sobre o direito de reclamar e apelar. O processo de reclamação e apelação é informado assim como a obrigação do GLOBAL de responder por escrito cada reclamante ou apelante sobre o resultado da reclamação ou da apelação. O direito de apelar para o Organismo Acreditor aplicável, é também informado.

Apelações contra decisões pertinentes ao processo de certificação são recebidas e registradas pelo GLOBAL e imediatamente encaminhadas ao Presidente do GLOBAL. De posse da Apelação o Presidente do GLOBAL promove uma avaliação preliminar, ouvindo as partes interessadas e os envolvidos na Apelação, inclusive o apelante e o Comitê de Competência.

O Presidente do GLOBAL, com base nas informações coletadas, inclusive os registros pertinentes ao caso e considerando a ocorrência de situações semelhantes anteriores, decide se envia para que o Comitê de Competência abra um processo de investigação com o objetivo de aprofundar a análise e

recomendar a ação a ser tomada ou se decide imediatamente as ações que deve tomar, considerando que tem informações suficientes para essa tomada de decisão.

O Comitê de Competência, fórum com ampla representação das partes interessadas promotoras do Programa de Certificação, leva em consideração todos os critérios de imparcialidade quando da investigação de uma apelação, mesmo os que se relacionam aos colaboradores do GLOBAL, inclusive o Gerente Técnico, que secretaria o Comitê. O Comitê de Competência leva em consideração, também, a imparcialidade dos Centros de Competência quanto aos Examinadores e Exames relacionados ao apelante ou quanto a qualquer outro envolvimento prévio que possa afetar a imparcialidade requerida na análise da apelação.

Todas as etapas do processo de apelação são documentadas, mantendo-se registro inclusive das informações e respostas ao apelante e das correções e ações corretivas tomadas. Quando necessário ou aplicável, o apelante é convidado a apresentar documentos e outros itens que julgar relevante para seu caso. A conclusão da apelação é informada ao apelante pelo Presidente do GLOBAL, inclusive as evidências que consubstanciaram a decisão sobre a apelação, considerados aqui os requisitos regulamentares e estatutários e os de confidencialidade requeridos no desempenho das atividades do GLOBAL.

As apelações são tratadas de forma construtivas e são entendidas pelo GLOBAL como oportunidades ou de esclarecer ao apelante detalhes do processo de certificação ou de promover melhorias nesse processo. A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em nenhuma ação discriminatória contra o apelante e são tratadas em tempo adequado com ampla informação a todos os envolvidos, inclusive ao apelante.

Apelações podem ser constituir em uma fonte de informação quanto a possível não conformidade. Ao receber uma apelação o GLOBAL analisa se deve registrar uma não conformidade e tomar a ação corretiva pertinente.

O processo de apelação é tornado público pela inclusão nesse Programa de Certificação, onde são divulgadas suas etapas e formas de encaminhamento. O Programa de Certificação é um documento público, divulgado amplamente pelo GLOBAL.