
	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas		rev 09
			11/02/2022
Aprovado por			PAG 1 / 4

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS

1 Objetivo

Este procedimento tem por objetivo estabelecer os critérios quanto ao recebimento e tratamento das reclamações, apelações e disputas.

2 Documentos de referência

NBR ISO/IEC 17.065	Avaliação de conformidade – requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
NBR ISO/IEC 17.021	Avaliação de conformidade – requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
Portaria Inmetro 200:2021	Aprova os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado.

3 Definições

3.1 Reclamação: Expressão de insatisfação feita contra uma organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.


3.2 Apelação: Apelação é o recurso que se interpõe das decisões do processo de Avaliação da Conformidade para novo exame e julgamento das questões decididas na instância anterior.

4 Responsabilidade

Qualquer funcionário pode receber as reclamações, seja por telefone, redes sociais, pelo site do CTBC ou e-mail, devendo para tanto preencher o FORM 007, e encaminhar ao Diretor Técnico para a devida análise e demais procedimentos.

Por esse procedimento, fica determinado que o Diretor Técnico tem a responsabilidade de acompanhar a análise e, caso necessário, do andamento do processo de investigação e resposta à reclamação ou apelação.

Caso o Diretor Técnico, esteja envolvido em alguma etapa do processo de Avaliação da Conformidade proveniente da reclamação ou apelação, a responsabilidade de acompanhar a análise, e caso necessário, do andamento do processo fica a cargo do Coordenador de Certificação.

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas	
	rev 09	11/02/2022

5 Procedimento para reclamação

Todos os segmentos da sociedade, representados por consumidores, órgãos governamentais, fabricantes, entidades representativas de classe e outros, têm o direito de registro de reclamação contra produtos e serviços certificados.

Essa reclamação pode ser aceita por qualquer meio de comunicação (telefone, e-mail, entre outros) ou apresentada pessoalmente, sendo que após o recebimento de uma reclamação ou apelação, o CTBC deve confirmar seu recebimento junto ao reclamante. O Diretor Técnico, através da emissão da Carta de Designação Reclamação de Clientes, FORM 089, determina quem são os responsáveis pela abertura da reclamação dentro do CTBC.

A empresa deve estar ciente que quando da apelação não deve incluir situações discriminatórias contra o apelante. Cabendo também ao CTBC avaliar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ele é o responsável e se estiver ele deve tratá-la.

O funcionário que receber a reclamação deve preencher o FORM 007, nos campos específicos para registro da reclamação, e enviar ao setor envolvido para análise, determinação das ações a serem tomadas, acompanhamento da implementação destas ações e encerramento do processo, ressaltando que se dentro da atividade de certificação relativo a reclamação ou apelação o mesmo deve solicitar que outro responsável assuma a análise.

Cabe ressaltar que o CTBC é responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação, bem como efetuar uma investigação rigorosa e tomar as devidas ações corretivas e de correções.

Quando verificado a pertinência da reclamação, a organização reclamada está sujeita às sanções detalhadas abaixo, porém não se limitando a elas:

- a) Advertência com definição de prazo para implementação de ações corretivas;
- b) Aumento da frequência das avaliações da conformidade (auditoria e ensaios);
- c) Suspensão da Autorização para o Uso do Selo da Identificação da Conformidade;
- d) Cancelamento da concessão de Certificados, Marcas ou outro documento.

O CTBC deve manter em confidencialidade a identidade do reclamante, a menos que seja necessária sua identificação para o andamento do processo de análise e implementação de ações para sanar o problema.

O Diretor Técnico deve avaliar o processo completo antes do seu encerramento.

O CTBC deve dar ciência ao reclamante sobre o encerramento do processo e seus resultados.


Todos os registros gerados durante a avaliação da reclamação devem ser anexados ao FORM 007.

6 Procedimento para apelação

Caso o reclamante não fique satisfeito com o tratamento dado a sua reclamação, pode apelar da decisão tomada ao Diretor Técnico, desde que o mesmo não tenha participado da atividade, caso sim, a mesma será encaminhada para o Coordenador de Certificação ou responsável competente. Para tanto, deve apresentar uma apelação expondo os motivos da discordância.

A apelação deve ser apresentada dentro do prazo máximo de 60 dias, a contar da data de recebimento da notificação da decisão da reclamação. As apelações devem ser registradas no FORM 007.

O CTBC deve realizar uma análise sobre a apelação e responder à parte interessada o resultado da sua análise.

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas		
	rev 09	11/02/2022	Pag 3 / 4

7 Procedimento para Disputa

Na discordância das decisões tomadas anteriormente, o reclamante pode proceder a uma disputa. A disputa tem caráter definitivo.

O CTBC acata, após o julgamento final da disputa, as decisões judiciais cabíveis, tramitadas em todas as instâncias recorridas.

8 Confidencialidade

Todas as informações referentes às reclamações, apelações e disputas são mantidas sob absoluta confidencialidade.

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Relatório de Reclamações, apelações e disputas FORM 007	Z:\03-SGQ_CTBC\01-DENÚNCIA_RECLAMAÇÕES	Senha	Última versão	Mínimo 2 anos	Deletar
Mapa de Reclamação FORM 088	Z:\03-SGQ_CTBC\01-DENÚNCIA_RECLAMAÇÕES	Senha	Última versão	Mínimo 2 anos	Deletar
Designação Reclamação de Clientes FORM 089	Z:\03-SGQ_CTBC\01-DENÚNCIA_RECLAMAÇÕES	Senha	Última versão	Última versão	Deletar

9 Controle de alterações

Revisão	Motivo
08	Inclusão do requisito 7 Tratamento de Reclamação em atendimento a Portaria 200/2021 e criação FORM 088 e FORM 089
09	Adequação ao novo organograma, mudança de layout

ANEXO A – POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações descrito neste documento se aplica ao Fornecedor solicitante da certificação e ao CTBC.

1 O processo de tratamento de reclamações deve contemplar:


a) Um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o Fornecedor solicitante da certificação e o OCP:

- Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;

Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;

- Comprometem-se a responder aos organismos acreditadores e/ou designadores qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas	
	rev 09	11/02/2022

c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações; e

d) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

7.2 O Fornecedor solicitante da certificação e o CTBC devem ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

7.3 Obrigatoriamente, qualquer que seja o modelo de certificação adotado, o OCP deve auditar todos os locais (próprios do solicitante da certificação ou por ele diretamente terceirizados) onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida, para verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos anteriormente, nas avaliações iniciais, de manutenção e recertificação, quando existentes.

7.3.1 Para os casos em que o solicitante da certificação comprovar sua condição de micro e pequena empresa – MPE, a auditoria é opcional, ficando a critério do CTBC sua realização.