

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas		rev 07
			01/08/2016
Aprovado por			PAG 1 / 3

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.

3 Definições

3.1 Reclamação

Expressão de insatisfação feita a 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.

3.3 Disputa


Disputa, conflito de interesses entre duas ou mais partes interessadas no processo de certificação. É um recurso interposto ao judiciário depois de esgotados todos os recursos administrativos.

4 Responsabilidade

Qualquer funcionário pode receber as reclamações, e deve preencher o FORM 007.

A responsabilidade pela análise, investigação e tomada de ações é do setor responsável pelo produto reclamado.

O Executivo Sênior tem a responsabilidade de acompanhar o andamento do processo de resposta à reclamação, exceto quando o mesmo estiver envolvido com alguma etapa do processo de certificação proveniente da reclamação ou apelação, ficando a cargo do Coordenador Técnico esta atividade.

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas	
	rev 07	01/08/2016

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 deve 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 organismo de certificação deve confirmar seu recebimento junto ao reclamante.

A empresa deve estar ciente que quando da apelação não deve incluir situações discriminatórias contra o apelante.

Cabendo também ao organismo 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 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 Organismo de Certificação 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 Executivo Sênior 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 Executivo Sênior, desde que o mesmo não tenha participado da atividade, caso sim, a mesma será encaminhada para o Coordenador Técnico ou responsável competente. Para tanto, deve apresentar uma apelação expondo os motivos da discordância.

	PSGQ 010 – Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputas	
	rev 07	01/08/2016

Pag 3 / 3

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.

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	Eletrônico / Sistema – Gestão	Senha	Última versão	2 anos	Deletar

9 Controle de alterações

Revisão	Motivo
07	Revisão para adequação a NBR ISO / IEC 17021-1:2016