

1 Objetivo e campo de aplicação

Este procedimento estabelece a sistemática para o tratamento de reclamações e apelações provenientes de clientes em processo de certificação, clientes certificados ou, de outras partes interessadas.

2 Responsabilidades

Gerente da Qualidade

- Analisar o processo de reclamação / apelação;
- Constituir e acompanhar a comissão técnica para análise, se aplicável;
- Elaborar e encaminhar resposta ao reclamante / apelante;
- Informar ao apelante sobre o andamento do processo;
- Acompanhar os prazos estabelecidos;
- Controlar os registros gerados pelo processo de reclamação/apelação.
- Emitir parecer, quando necessário;

Demais colaboradores

- Preencher formulário RE-046 e encaminhar para o Gerente da Qualidade para tratamento, sendo que qualquer colaborador pode registrar uma reclamação ou apelação no RE-046.

3 Detalhamento das Atividades do Processo

3.1 Definições

- **Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.
- **Apelação:** solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação de conformidade ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.
- **Reclamante:** pessoa física ou jurídica que faz uma reivindicação / queixa.
- **Parte interessada:** indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho da empresa, podendo ser cliente, sociedade, acionista, empregado ou fornecedor.
- **Audidores competentes:** aqueles que atuam em área a fim do escopo da reclamante ou que tenham conhecimento que lhe permita compreender melhor o ponto de vista da parte interessada.

3.2 Reclamações

As reclamações serão divididas em três categorias, conforme sua origem: reclamação de cliente, reclamação de cliente reclamento de outro cliente, reclamações diversas inclusive as provenientes de organismos acreditadores:

Categoria	Seqüência de ações para tratamento
-----------	------------------------------------

Cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar evidências e registros enviados pelo reclamante; 2. Registrar a reclamação no formulário RE-046 e, se a reclamação for procedente, abrir o formulário RE-047 para tratar a não conformidade, definição de ações para tratamento, prazos e classificação; 3. Sempre que possível, enviar resposta sobre o andamento da reclamação ao reclamante; 4. Enviar o resultado da reclamação ao reclamante.
Cliente de cliente e demais reclamantes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar evidências e registros enviados pelo reclamante; 2. Analisar se a reclamação está relacionada ao escopo certificado. Caso não seja, informar ao reclamante sobre a finalização do processo. 3. Caso seja parte do escopo certificado, advertir e solicitar pronunciamento da empresa reclamada. 4. Registrar a reclamação no RE-046 e abrir o formulário RE-047 para definição de ações para tratamento, prazos e classificação; 5. Determinar, junto ao cliente certificado e o reclamante, se ele deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim for, em que extensão. 6. Sempre que possível, enviar resposta sobre o andamento da reclamação ao reclamante; 7. Enviar o resultado da reclamação ao reclamante e aos demais envolvidos.
Outras reclamações, inclusive do Organismo acreditador	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisar evidências e registros da reclamação; 2. Registrar no formulário RE-046 e, se a reclamação é pertinente, abrir o formulário RE-047 para definição de ações para tratamento, prazos e classificação; 3. Tratar a reclamação conforme categoria (cliente ou cliente de cliente e demais reclamantes); 4. Informar o resultado da reclamação ao reclamante e aos demais envolvidos.

As reclamações não necessariamente deverão ser feitas por escrito. Serão consideradas as feitas por telefone, em reuniões, avaliação feita pelo cliente através do formulário RE-046 – Registro de reclamação e apelação;

Caso a reclamação seja considerada procedente o ICQ Brasil abrirá um formulário RE-047, registrando uma não conformidade e tratando a ação corretiva pertinente, conforme definido no procedimento PG-0007;

Caso seja necessário, uma auditoria especial pode ser solicitada pelo ICQ Brasil. As auditorias especiais são auditorias avisadas com pouca antecedência com a finalidade de investigar. Caso ao final da realização da auditoria especial a empresa não conseguir demonstrar ao ICQ Brasil que as ações corretivas necessárias foram implementadas o Instituto pode suspender e até cancelar a certificação, conforme definido no PG-0004 – Controle de Processo de Certificação;

O prazo para resposta ao reclamante sobre as ações adotadas é o menor razoavelmente aplicável a complexidade das ações de investigação, análise e decisão. O prazo razoável para finalização das ações deve ser indicado no RE-046 e no RE-047.

3.3 Apelações

Serão consideradas apelações os casos em que o cliente queira recorrer contra decisões que foram tomadas pelo Instituto sobre seu processo de certificação ou após a certificação.

Como exemplo de motivos para apelações podem ser mencionados os seguintes:

- Recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- Não recomendação da certificação;
- Não concordar com o resultado da auditoria (não-conformidades, auditoria de *follow up*, etc);
- Advertência, suspensão ou cancelamento da certificação;

As apelações serão tratadas conforme ilustrado abaixo:

Seqüência de ações para tratamento das apelações
1. Receber as evidências e registros enviados pelo cliente;
2. Registrar no formulário RE-046 e, se pertinente, registrar a não conformidade no formulário RE-047.
3. Designar a pessoa que analisará a apelação, não podendo ser a pessoa contra a qual se apela
3. Caso necessário, montar comissão composta por três pessoas que não participaram da auditoria e não possuem conflito de interesse com a empresa;
4. Analisar a pertinência da apelação e registrar uma não conformidade no formulário RE-047, se pertinente, estabelecendo e implementando a ação corretiva.
5. Enviar resultado da apelação ao cliente.
6. Se aplicável, verificar a eficácia da ação corretiva tomada.

A referida apelação deverá ser sustentada por todas as evidências escritas disponíveis.

Caso seja definida uma comissão técnica para analisar a apelação, pessoas envolvidas na apelação não podem participar da decisão, devendo ser mantido registro da designação e da decisão da comissão.

A comissão técnica designada para avaliação do processo decidirá sobre necessidade de realização de auditoria complementar ou de acompanhamento, quando não for possível evidenciar documentalmente algumas situações apresentadas.

Durante qualquer etapa do processo de apelação órgãos competentes poderão ser consultados com a finalidade de fundamentação das análises e da decisão que fundamenta a resposta a ser encaminhada aos apelantes.

O prazo para tratamento da apelação deve ser o menor possível, compatível com a natureza e complexidade das investigações e tomada de decisão.

ETAPA DO DOCUMENTO	DATA	CONTEÚDO / ATIVIDADE
Revisão 06	04/06/2019	Revisão para detalhar o processo de reclamação
Revisão 07	10/03/2021	Revisão para incorporar mudanças organizacionais
Revisão 08	20/04/2021	Revisão para corrigir texto nas indicações de formulários obsoletos



Reclamações e apelações

PG-0008
Revisão:08
Data: 20/04/2021
Pág.: Nº 4/4