SUMÁRIO

1 OBJETIVO
2 CAMPO DE APLICAÇÃO
3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS
4 HISTÓRICO DAS REVISÕES
5 RESPONSABILIDADES
6 DESCRIÇÃO
7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
8 REGISTROS
9 FORMULÁRIOS

1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o recebimento, avaliação, tratamento e tomada de decisão sobre reclamações e apelações.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se as reclamações recebidas em relação às organizações, produtos certificados e aos serviços prestados, bem como as apelações formuladas pelos clientes contra as decisões tomadas pelo Tecpar Cert.

3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

BD: Banco de Dados do Tecpar Cert.

Colaborador: designação dada a todo integrante do Tecpar Cert, seja ele, funcionário, bolsista, estagiário ou auditor/inspetor externo.

Reclamante: pessoa, organização, unidade de produção ou representante destas que faz uma reclamação.

Apelante: organização, unidade de produção ou representante destas que faz uma apelação.

Reclamação: expressão de insatisfação feita por uma pessoa ou por uma organização/unidade de produção, para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, para a qual se espera uma resposta ou resolução.

Apelação: solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação de conformidade ou organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

RSG: Responsável pelo Sistema de Gestão do Tecpar Cert.

4 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL

- Alteração dos itens 6.2.1, 6.2.2, 6.3.1 e 6.3.2.

5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão descritas no item 6 desta IT.

6 DESCRIÇÃO

6.1 GENERALIDADES

O Tecpar Cert é responsável por todas as decisões e em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações.

A submissão, investigação e decisão sobre as reclamações e apelações não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante/apelante.

O Tecpar Cert valoriza e dá o efetivo tratamento à todas as reclamações recebidas, bem como conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8.078/1990. Da mesma forma analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas e compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de quinze dias corridos.

Todo o processo de reclamação é tratado em caráter confidencial em relação ao reclamante e ao assunto da mesma.

A decisão a ser comunicada ao reclamante ou apelante é preparada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação ou apelação.

6.2 RECLAMAÇÃO

6.2.1 Recebimento e registro

As reclamações podem ser recebidas por todos os colaboradores por telefone (neste caso solicitar a formalização via e-mail), e-mail e/ou pessoalmente, em relação à organização certificada, produto certificado ou serviços prestados pelo Tecpar Cert.

Ao receber uma reclamação, o colaborador deve registrá-la no BD – SQ Certificação – Reclamação/Apelação – Reclamações. Após o registro a RSG deve ser informada via e-mail, para efetuar a confirmação de recebimento ao reclamante e encaminhar a reclamação á área técnica, designando para tratamento e decisão os colaboradores do Tecpar Cert que não tiveram envolvimento com o processo anterior.

6.2.2 Validação, investigação, decisão e encerramento

O colaborador designado fará a avaliação inicial e investigação da reclamação recebida quanto a sua procedência ou não.

Caso a reclamação seja considerada não procedente, o colaborador informa a RSG para o encerramento e comunicação ao reclamante da não procedência.

Sendo procedente os responsáveis pelo tratamento da reclamação realizam a investigação aprofundada, por meio de coleta de informações e evidências necessárias, levando em consideração o impacto e abrangência da mesma.

Na investigação devem ser considerados os itens abaixo:

- eficácia do sistema de gestão certificado;
- validade do sistema de gestão certificado;
- relatórios de auditorias/inspeções;
- relatórios de ensaios dos produtos certificados, quando aplicável;
- reclamações anteriores relacionadas à organização/unidade de produção reclamada;
- outros assuntos pertinentes.

Se necessário, mais informações podem ser solicitadas à organização/unidade de produção reclamada bem como ao reclamante.

Após a investigação da reclamação, são definidas quais ações serão tomadas e o prazo para conclusão destas ações.

Nos casos de reclamação válida sobre um cliente certificado, este deve ser comunicado em tempo adequado.

Em se tratando de reclamação relacionada aos nossos serviços, devem ser identificadas as causas e devem ser propostas medidas de correção e ação corretivas.

Sendo uma reclamação de terceiros contra organização/unidade de produção ou produto certificado pelo Tecpar Cert, em função de sua gravidade e extensão, pode ser realizada uma auditoria/inspeção adicional ou mesmo a aplicação imediata de penalidade de suspensão ou cancelamento da certificação.

Após a conclusão das ações, a reclamação é encaminhada para colaborador designado para decisão e encerramento da mesma.

Nesta etapa o Tecpar Cert determina, junto com o cliente e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e a sua solução, e se assim for, em que extensão.

O tempo para finalização do processo de reclamação está vinculado ao prazo dado para a conclusão das ações propostas, podendo ser extendido desde que justificado.

Será fornecida ao reclamante informações sobre o andamento do processo, caso necessário/solicitado.

Cabe a RSG o envio do comunicado do resultado ao reclamante e o monitoramento dos prazos das reclamações.

O tratamento dado às reclamações de terceiros contra organizações/unidades de produção deve ser objeto de avaliação por ocasião das auditorias de supervisão subsequentes à ocorrência.

O tratamento de reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo Tecpar Cert deve ser avaliado quanto a sua eficácia nas auditorias internas.

Todas as informações pertinentes da reclamação devem ser registradas no FCER G02-01 – Registro de Reclamação.

6.3 APELAÇÃO

6.3.1 Recebimento e registro

Qualquer cliente pode formalizar uma apelação ao Tecpar Cert. A formalização pode ser efetuada por e-mail ou pessoalmente, em relação as seguintes situações:

- quando da não concessão da certificação;
- na suspensão ou cancelamento de uma certificação;
- recusa de aceitação de ação corretiva proposta pelo cliente;
- não aceitação de não-conformidade;
- outras ocorrências similares.

A RSG deve registrar a apelação recebida no BD – SQ Certificação – Reclamação/Apelação – Apelações, efetuar a confirmação de recebimento ao apelante e encaminhar a apelação à área técnica, designando para tratamento e decisão os colaboradores do Tecpar Cert que não tiveram envolvimento com o processo anterior que levou o cliente a formalizar a apelação.

6.3.2 Validação, investigação, decisão e encerramento

O colaborador designado fará a avaliação inicial e investigação da apelação recebida quanto a sua procedência ou não.

Caso a apelação seja considerada não procedente, o colaborador informa a RSG para o encerramento da mesma e comunicação ao apelante.

Sendo procedente os responsáveis pelo tratamento da apelação realizam a investigação de forma a registrar todas as informações necessárias e que servirão para subsidiar as decisões a serem tomadas, podendo recorrer ao cliente apelante ou ao auditor/inspetor para a obtenção de informações complementares. Nesta etapa também serão considerados os resultados de apelações anteriores e similares.

Após a investigação da apelação, são definidas quais correções e ações serão tomadas e o prazo para conclusão destas.

As ações a serem tomadas podem incluir até mesmo a realização de uma nova auditoria/inspeção nas instalações do cliente.

Após a conclusão das correções e ações, a apelação é encaminhada para colaborador designado para decisão e encerramento da mesma.

Serão fornecidas ao apelante informações sobre o andamento do processo, caso necessário/solicitado.

O tempo para finalização do processo de apelação está vinculado ao prazo dado para a conclusão das ações propostas, podendo ser extendido desde que justificado.

Cabe a RSG o monitoramento dos prazos das apelações e o envio do comunicado do resultado e demais documentos pertinentes elaborados pelos colaboradores designados para o processo ao apelante.

Todas as informações pertinentes da apelação devem ser registradas no FCER G02-02 – Registro de Apelação.

7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Manual do Sistema de Gestão;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;
- ABNT NBR ISO/IEC 17065;
- ABNT NBR ISO/IEC 14065;
- Lei 8.078/1990.

8 REGISTROS

Nome	Geração/ Coleta	Indexação	Tipo/ Forma	Arquivamento	Acesso	Armazenamento	Manutenção	Disposição
Registro de Reclamação **FCER G02-01**	Colaborador	Número sequencial/ ano	Meio eletrônico	Pasta eletrônica - Reclamação	Restrito ao TECPAR CERT	Servidor Local	06 anos	Eliminar
Registro de Apelação **FCER G02-02**	Responsável pelo Sistema de Gestão	Número sequencial/ ano	Meio eletrônico	Pasta eletrônica - Apelação	Restrito ao TECPAR CERT	Servidor Local	06 anos	Eliminar

9 FORMULÁRIOS

FCER G02-01 - Registro de Reclamação

FCER G02-02 - Registro de Apelação