

## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.15  
Rev.07  
Aprovado:  
05/10/2023

### 1. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da ACRIQ Certificadora referente ao tratamento de apelações e reclamações.

### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável para todos os clientes que queiram realizar um tratamento de apelações e reclamações à própria ACRIQ Certificadora.

### 3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão ou cancelamento deste procedimento é da ACRIQ Certificadora.

### 4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	APROVAÇÃO
10/10/2018	00	Emissão inicial aprovada.	Ineivea Farias
02/09/2022	05	Determinação da sistemática de envio da pesquisa de satisfação de clientes.	Ineivea Farias
26/04/2023	06	Melhoria da caligrafia e inclusão do endereço de email para encaminhamento das apelações e/ou reclamações, item 7	Ineivea Farias
05/10/2023	07	Revisão da descrição do procedimento, item 6.; Revisão do item 7 e 7.2 (responsável pela tratamento das apelações)	Nilson Teixeira e Ineivea Farias

### 5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

MSGa - Manual do Sistema de Gestão de Acreditação - ACRIQ Certificadora

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;

ABNT NBR ISO/IEC 17065 - Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores de produtos, processos e serviços

Portaria INMETRO Nº 200, de 29 de abril de 2021

Nota: Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

## 6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A ACRIQ Certificadora através de sua Diretoria Técnica é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

A ACRIQ Certificadora estabeleceu seu processo de tratamento de reclamações e garante que:

- Valoriza e dá o efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

A ACRIQ Certificadora realiza anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados, durante a realização das reuniões de análises pela direção.

O pessoal para tratamento de apelações e reclamações irá atuar para o tratamento das mesmas referente as atividades de certificações que a ACRIQ Certificadora é responsável, onde também observarão atentamente os princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas as Reclamações.

Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado por um cliente, não será utilizado pela ACRIQ Certificadora na revisão ou aprovação de resolução de uma reclamação ou apelação para aquele cliente dentro do prazo de 2 (dois) anos após o fim da consultoria ou emprego.

## 7. TRATAMENTO DE APELAÇÕES

Os clientes certificados ou em processo de certificação podem realizar apelações sobre qualquer decisão por parte da ACRIQ Certificadora. As apelações precisam ser devidamente formalizadas por e-mail, ou por meio físico ou até mesmo no próprio site.

As apelações podem ocorrer nas seguintes situações, mas não se limitam:

- ✓ Quando o cliente não aceitar uma não conformidade apresentada durante a auditoria;
- ✓ Suspensão ou cancelamento da certificação;
- ✓ Recusa de uma auditoria adicional;

## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.15

Rev.07

Aprovado:  
05/10/2023

- ✓ Não concessão da certificação;
- ✓ Quando o auditor não aceitar as ações corretivas apresentadas pelo cliente;

As apelações devem ser registradas no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES pelo responsável da área Técnica que deverá realizar a confirmação do recebimento da apelação em até 48 horas.

Serão sempre convocadas pessoas que não estejam envolvidas no processo de apelação para realizar o tratamento.

O pessoal que realizará o tratamento da apelação poderá ser composto por auditores externos e colaboradores internos, como a área Técnica da ACRIQ Certificadora, atentando-se em verificar se os participantes que irão investigar, validar e decidir a apelação não tenham tido envolvimento no processo que ocasionou o pedido de apelação. A ACRIQ Certificadora fica responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A ACRIQ Certificadora assegura que as pessoas envolvidas neste processo sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação. A submissão, investigação e a decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

As apelações serão recebidas por meio do endereço: [ouvidoria@acriqcertificadora.com.br](mailto:ouvidoria@acriqcertificadora.com.br).

A descrição relacionada à apelação e/ou reclamação deve conter informações suficientes, claras e concisas para o encaminhamento correto e resposta eficiente ao interessado.

Após o recebimento de apelações, deverá ser preenchido o FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES, de forma a validar o registro e encaminhamento da informação, resultando, assim, em uma ação em resposta a qualquer ocorrência registrada, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares.

Realizamos a rastreabilidade através do FOR.41 - MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS e os registros de apelações através do FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES, incluindo as ações tomadas para solucioná-las, **quando a apelação originar uma não-conformidade.**

Garantimos que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A ACRIQ Certificadora ao receber a apelação, coleta e verifica toda informação necessária para validar a apelação.

Quando a ACRIQ Certificadora recebe uma apelação a mesma confirma o recebimento e fornece ao apelante relatório de andamento e resultado da apelação de maneira formal sendo ele por e-mail.

### 7.1 VALIDAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DA APELAÇÃO

No processo de investigação deve-se levantar todas as informações necessárias que servirão como base das decisões a serem tomadas pelo pessoal que realizará o tratamento.

No processo de investigação deve-se levar em consideração os motivos da apelação do cliente, base que o mesmo se fundamenta e resultados de apelações anteriores similares.

As ações a serem tomadas para investigação podem incluir entrevistas com os envolvidos e até mesmo a realização de uma auditoria nas instalações do cliente.

Durante o andamento do processo o apelante estará ciente de todas as informações.

## **7.2 DECISÃO**

O tratamento das apelações é realizado pelo responsável da área Técnica, e a decisão final é tomada pela diretoria técnica exceto em casos onde a apelação seja em relação a não concessão, suspensão ou cancelamento da certificação. Nestes casos a decisão e encerramento da apelação deverá ser do comitê de imparcialidade.

As decisões finais devem ser registradas no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES e comunicadas ao apelante por e-mail.

Nos casos onde o apelante possui coerência, e sua apelação seja a seu favor, a área Técnica ou a diretoria técnica deverão aplicar o FOR.25 - AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA DO SISTEMA ACRIQ CERTIFICADORA aos apelados, que deverão responder conforme PR.17 - AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACRIQ CERTIFICADORA.

O processo de apelação possui um tempo médio de 30 dias, podendo ser aumentado dependendo do andamento do mesmo.

A submissão, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

A ACRIQ Certificadora deverá manter um registro de todas as apelações conforme procedimento PR.06 - CONTROLE DE REGISTROS DA ACRIQ CERTIFICADORA.

Para o monitoramento das ações abertas poderão ser acompanhadas através do FOR.41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES.

## **7.3 RECUSA DA DECISÃO PELO CLIENTE**

Após as tomadas de decisões relacionadas a apelação por parte da ACRIQ Certificadora, o cliente pode aceitar ou não os resultados apresentados.

Caso o Apelante não aceite a decisão da ACRIQ Certificadora e se o caso continue por qualquer disputa ou queixa que não puder ser total e satisfatoriamente resolvida, **será encaminhado ao comitê de imparcialidade para análise e mediação.**

## **8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

A ACRIQ Certificadora é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre as reclamações não devem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

### **8.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÕES**

Quando a ACRIQ Certificadora receber uma reclamação por e-mail, telefone, site ou até mesmo pessoalmente, deverá registrar no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES.

Após registro da reclamação, a área Técnica e/ou diretoria técnica deverá realizar uma análise inicial, para verificar a procedência da reclamação e deverá entrar em contato com o reclamante em até 48 horas. Quando se tratar de reclamação recebida pelo Inmetro, esta resposta deverá ser apresentada em até 15 dias corridos.

A área Técnica e/ou diretoria técnica, após contato com o reclamante e identificação do motivo que gerou a reclamação, deverá tomar as ações necessárias para tratamento da reclamação.

- a) Se a reclamação for referente aos processos internos da certificadora, deverá ser direcionada a reclamação para a área responsável, para que a mesma tome as ações necessárias para atendimento da reclamação.
- b) Se a reclamação estiver relacionada a um cliente, iremos notificá-lo sobre a reclamação e solicitar que o mesmo tome as ações necessárias para atendimento da reclamação.

Qualquer reclamação recebida será tratada de forma confidencial.

### **8.2 VALIDAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DA RECLAMAÇÃO**

A área Técnica deverá realizar a investigação, por meio de coleta de informações e evidências necessárias, levando em consideração a abrangência e impacto.

Para coleta de informações em relação a investigação, a área Técnica poderá considerar quando aplicável, mas não se limitar:

- ✓ Reclamações anteriores relacionadas a mesma natureza;
- ✓ Relatórios de auditoria do ciclo atual;
- ✓ Eficácia do sistema de gestão;

- ✓ Reclamações adquiridas através de portais públicos, exemplo site do reclame aqui;
- ✓ Informações solicitadas a organização reclamada ou reclamante;
- ✓ Pessoal envolvido no processo de certificação.

### **8.3 AÇÕES TOMADAS**

Após o término das investigações a área Técnica deverá registrar no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES todas as constatações necessárias para a tomada de decisão do tratamento.

Se a reclamação for relacionada ao processo de certificação da ACRIQ Certificadora e/ou algum envolvido na mesma será necessário abrir uma ação corretiva conforme PR.17 - AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACRIQ CERTIFICADORA, se aplicável. Os registros das ações também deverão ser indicados no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES e comunicadas ao reclamante por e-mail.

Caso seja uma reclamação em relação ao cliente certificado, a resposta encaminhada pelo mesmo deverá ser registrada no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES e registrada uma não conformidade no FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE, se aplicável, para que responda com as devidas ações corretivas em relação a reclamação.

A área Técnica deverá realizar a análise crítica das ações evidenciadas pelo cliente e verificar se foram encerradas para que, na próxima auditoria seja realizado o monitoramento do encerramento.

Em casos de organizações com a certificação próxima a vencer, o monitoramento será realizado até o vencimento do certificado, a fim de verificar se há mais reclamações em relação a mesma.

Quando houver o encerramento do processo de tratamento de reclamação a área Técnica deverá comunicar aos envolvidos.

A decisão, revisão e aprovação do tratamento da reclamação deve ser realizada por pessoas sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação e é de inteira responsabilidade da ACRIQ Certificadora.

A ACRIQ Certificadora, juntamente com o cliente e envolvidos verifica se deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução, e se assim for, qual sua extensão.

A ACRIQ Certificadora deverá manter um registro de todas as reclamações conforme procedimento PR.06 - CONTROLE DE REGISTROS.

Para o monitoramento das ações abertas poderão ser acompanhadas através do FOR 41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES.

## **9. RETROALIMENTAÇÃO DOS CLIENTES**

## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

**PR.15**  
Rev.07  
Aprovado:  
05/10/2023

De modo a monitorar a percepção de clientes e do grau em que sua satisfação foi atendida, a ACRIQ Certificadora deverá enviar anualmente uma pesquisa de satisfação através do e-mail para obter e analisar os resultados obtidos através das pesquisas respondidas.

Caso sejam identificadas reclamações, estas deverão ser tratadas conforme item **8.TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES** do presente procedimento.

### 10. APROVAÇÃO

Elaborado/Revisado por:  
Jéssica Trindade Passos  
Gerente de Certificações  
05/10/2023

Aprovado por:  
Nilson Teixeira  
Coordenador da Qualidade  
05/10/2023

Ratificação da aprovação por:  
Ineivea Farias  
Diretora Técnica  
05/10/2023