

TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.15
Rev.09
Aprovado:
03/10/2025

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
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
06/02/2024	08	Melhoria do texto sobre a responsabilidade do Comitê de Imparcialidade, em relação a apelação quando houverem decisões desfavoráveis sobre a concessão, suspensão e cancelamento de certificação tomada pela ACRIQ.	Nilson Teixeira e Ineivea Farias
03/10/2025	09	Revisão geral para melhoria e organização do texto, revisão dos prazos de resostas de apelações e reclamações.	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 N° 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

Clientes certificados ou em processo de certificação podem apresentar apelações a qualquer decisão tomada pela ACRIQ Certificadora. As apelações devem ser formalizadas por e-mail, por meio físico ou diretamente pelo site. O canal preferencial para registro e comunicação dos resultados é o e-mail da Ouvidoria: ouvidoria@acriqcertificadora.com.br.

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

Todos os registros de apelações e reclamações devem ser feitos obrigatoriamente no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES. As ações decorrentes (quando aplicáveis) devem ser vinculadas ao FOR.41 - MONITORAMENTO DE AÇÕES e/ou FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

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. Nos casos onde uma apelação seja em relação à decisão desfavorável de concessão, suspensão ou cancelamento da certificação tomada pela ACRIQ, a análise, decisão e encerramento da apelação deverá ser do comitê de imparcialidade.

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: .

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 ou reclamante será mantido informado sobre as etapas, incluindo confirmação de recebimento, andamento da investigação e decisão final. A comunicação deve ocorrer sempre por escrito (e-mail institucional ou protocolo físico), garantindo rastreabilidade.

7.2 DECISÃO

O tratamento das apelações é realizado pela 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.

Todos os registros de apelações e reclamações devem ser feitos obrigatoriamente no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES. As ações decorrentes (quando aplicáveis) devem ser

vinculadas ao FOR.41 - MONITORAMENTO DE AÇÕES e/ou FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

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 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 à apelação por parte da ACRIQ Certificadora, o cliente pode aceitar ou não os resultados apresentados. Caso o apelante não aceite a decisão, deverá formalizar sua recusa em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da decisão. Persistindo a discordância, o caso será encaminhado ao Comitê de Imparcialidade para análise e mediação.

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 pelas decisões em todos os níveis dos processos de apelações e reclamações, garantindo que sejam tratadas com imparcialidade, confidencialidade e dentro dos prazos estabelecidos.

8.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

Todos os registros de apelações e reclamações devem ser feitos obrigatoriamente no FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES. As ações decorrentes (quando aplicáveis) devem ser vinculadas ao FOR.41 - MONITORAMENTO DE AÇÕES e/ou FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

As reclamações podem ser recebidas por diferentes canais, tais como: telefone, site institucional, e-mail (preferencialmente ouvidoria), pesquisa de satisfação, atendimento presencial ou encaminhadas por órgãos reguladores como o Inmetro. Independentemente do canal de entrada, todas as reclamações deverão ser registradas no FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES, assegurando seu tratamento dentro dos prazos definidos neste procedimento.

Após o registro da reclamação no FOR.37, a área Técnica e/ou Diretoria Técnica deverá confirmar o recebimento ao reclamante em até 48 horas úteis. A análise preliminar da procedência deverá ser concluída em até 5 (cinco) dias úteis. A investigação e o tratamento da reclamação deverão ser concluídos em até 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias corridos em casos devidamente justificados. A comunicação da decisão final ao reclamante deve ocorrer imediatamente após sua definição.

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.

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.

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

Todos os registros de apelações e reclamações devem ser feitos obrigatoriamente no FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES. Quando aplicável, as ações decorrentes devem ser vinculadas ao FOR.41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS e/ou ao FOR.21 – RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

A área Técnica é responsável por analisar criticamente as ações apresentadas, verificar sua eficácia e acompanhar até o encerramento, com posterior monitoramento em auditorias subsequentes. Em casos de organizações com certificação próxima ao vencimento, o monitoramento deverá ser concluído antes do prazo final do certificado.

A decisão, revisão e aprovação do tratamento devem ser realizadas por pessoas sem envolvimento prévio no assunto, assegurando imparcialidade. A comunicação do encerramento deve ser feita formalmente a todos os envolvidos.

Será obrigatória a abertura de não conformidade sempre que a apelação ou reclamação evidenciar falhas que comprometam a conformidade normativa ou legal. Exemplos incluem:

- Conduta inadequada de auditores;
- Erros técnicos em certificados ou relatórios;
- Apelações procedentes que revelem falhas no processo de auditoria ou decisão de certificação;
- Reclamações contra clientes certificados que indiquem descumprimento normativo ou legal;
- Reincidência de apelações ou reclamações de mesma natureza não solucionadas.

Nestes casos, a NC deverá ser registrada no FOR.21 e tratada conforme o PR.17 – AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACRIQ CERTIFICADORA, com acompanhamento via FOR.41.

A ACRIQ Certificadora, em conjunto com os envolvidos, poderá avaliar a necessidade de tornar público o assunto e sua solução, definindo a extensão dessa divulgação.

9. RETROALIMENTAÇÃO DOS CLIENTES

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 através da pesquisa de satisfação, estas deverão ser tratadas conforme item 8.

10. OBSERVAÇÕES GERAIS

1. A submissão, investigação e decisão de apelações e reclamações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante ou reclamante.

2. As decisões devem ser tomadas sempre por pessoas sem envolvimento prévio no assunto em análise, garantindo imparcialidade.

3. Todas as etapas devem ser registradas de forma rastreável e acessível em auditorias internas e externas.

5. Reclamações oriundas de órgãos reguladores (ex.: Inmetro) possuem prioridade e devem ser tratadas no prazo máximo de 15 dias corridos, sem possibilidade de prorrogação.

6. Em casos de risco à credibilidade da certificação, a Diretoria Técnica deve ser imediatamente comunicada, podendo adotar medidas emergenciais, como auditorias extraordinárias.

11. APROVAÇÃO

Elaborado/Revisado por:
Jéssica Trindade Passos
Gerente de Certificações
03/10/2025

Aprovado por:
Ineivea Farias
Diretora Técnica
03/10/2025