

TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.15
Rev.10
Aprovado:
10/04/2026

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
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
10/04/2026	10	Revisão geral do procedimento com padronização da linguagem, eliminação de redundâncias e reorganização do fluxo de tratamento de apelações e reclamações. Inclusão e detalhamento do tratamento de ações, com definição clara de responsabilidades, critérios de análise, prazos e monitoramento. Ajuste da vinculação entre registros (FOR.21, FOR.25 e FOR.41) e alinhamento com os procedimentos PR.14 e PR.17	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, por meio da Diretoria Técnica, é responsável pelas decisões relativas ao tratamento de apelações e reclamações, assegurando imparcialidade, confidencialidade, competência e rastreabilidade.

O processo garante que:

- ✓ Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- ✓ Todas as manifestações sejam analisadas e tratadas adequadamente;
- ✓ As responsabilidades estejam claramente definidas;
- ✓ As respostas sejam fornecidas dentro dos prazos estabelecidos;
- ✓ As reclamações recebidas sejam analisadas criticamente e utilizadas como entrada para melhoria contínua;
- ✓ Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

A ACRIQ Certificadora realiza análise crítica periódica das apelações e reclamações, incluindo a avaliação das ações corretivas implementadas.

Para assegurar a imparcialidade, as análises e decisões são conduzidas por pessoas que não tenham tido envolvimento prévio com o objeto da apelação ou reclamação, respeitando o período mínimo de 2 anos em casos de vínculo anterior com o cliente.

7. TRATAMENTO DE APELAÇÕES

Clientes certificados ou em processo de certificação podem apresentar apelações em relação a qualquer decisão tomada pela ACRIQ Certificadora. As apelações devem ser formalizadas por e-mail, meio físico ou pelo site institucional, sendo o canal preferencial a Ouvidoria: ouvidoria@acriqcertificadora.com.br.

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

- Não aceitação de não conformidade identificada durante auditoria;
- Suspensão ou cancelamento da certificação;
- Não concessão da certificação;
- Recusa de auditoria adicional;
- Não aceitação das ações corretivas pelo auditor.

Todas as apelações devem ser registradas no FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES. Quando aplicável, as ações decorrentes devem ser vinculadas ao FOR.41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES e/ou ao FOR.25 – AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA DO SISTEMA ACRIQ CERTIFICADORA

A análise e o tratamento das apelações devem ser realizados por pessoas que não tenham tido envolvimento prévio com o processo que originou a apelação, assegurando imparcialidade. A equipe pode ser composta por colaboradores internos e/ou auditores externos, desde que atendido esse requisito.

A ACRIQ Certificadora é responsável pelas decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações, garantindo que os responsáveis pela análise sejam distintos daqueles que conduziram a auditoria e a decisão de certificação. Nos casos de apelações relacionadas à decisão desfavorável de concessão, suspensão ou cancelamento da certificação, tomada pela ACRIQ, a análise, decisão e encerramento devem ser conduzidos pelo Comitê de Imparcialidade.

A submissão, investigação e decisão das apelações não devem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

A apelação deve conter informações claras, suficientes e objetivas para permitir sua adequada análise e tratamento.

Após o recebimento, a ACRIQ Certificadora deve:

- Confirmar formalmente o recebimento ao apelante;
- Coletar e verificar as informações necessárias para validação;
- Conduzir a análise e comunicar formalmente o andamento e a decisão final.

Quando aplicável, devem ser implementadas as correções e ações corretivas pertinentes.

7.1 VALIDAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DA APELAÇÃO

Durante a investigação, devem ser coletadas e analisadas as informações necessárias para fundamentar a decisão, considerando os motivos da apelação e, quando aplicável, casos similares anteriores.

A investigação pode incluir análise documental, entrevistas com os envolvidos e, se necessário, auditoria complementar.

O apelante ou reclamante deve ser mantido informado sobre o andamento e a decisão final, por meio de comunicação formal, garantindo a rastreabilidade do processo.

7.2 DECISÃO

O tratamento das apelações é conduzido pela Área Técnica, sendo a decisão final de responsabilidade da Diretoria Técnica. Nos casos de apelações relacionadas à não concessão, suspensão ou cancelamento da certificação, a decisão e o encerramento devem ser realizados pelo Comitê de Imparcialidade.

Todas as apelações devem ser registradas no FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES OU RECLAMAÇÕES.

Quando a apelação for considerada procedente, devem ser implementadas as ações corretivas cabíveis no sistema da ACRIQ Certificadora, por meio do FOR.25 – AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA DO SISTEMA ACRIQ CERTIFICADORA, conforme o PR.17 – AÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACRIQ CERTIFICADORA, e monitoradas pelo FOR.41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES.

O prazo médio para conclusão do processo de apelação é de até 30 dias, podendo ser ajustado conforme a complexidade do caso.

Os registros devem ser mantidos conforme o PR.06 – CONTROLE DE REGISTROS DA ACRIQ CERTIFICADORA.

7.3 RECUSA DA DECISÃO PELO CLIENTE

Após a comunicação da decisão sobre a apelação, o cliente poderá aceitá-la ou não. Caso não concorde, deverá formalizar sua discordância no prazo de até 10 (dez) dias úteis a partir do recebimento.

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 reclamações, garantindo que sejam tratadas com imparcialidade, confidencialidade e dentro dos prazos aqui estabelecidos.

8.1 REGISTRO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações podem ser recebidas por diferentes canais, como telefone, site institucional, e-mail (preferencialmente Ouvidoria), pesquisa de satisfação, atendimento presencial ou por órgãos reguladores.

Independentemente do canal, todas as reclamações devem ser registradas no FOR.37 – Tratamento de Apelações ou Reclamações, assegurando sua rastreabilidade e tratamento conforme os prazos estabelecidos neste procedimento.

Após o registro:

- O recebimento deve ser confirmado ao reclamante em até 48 horas úteis;
- A análise preliminar da procedência deve ocorrer em até 5 dias úteis;
- A investigação e o tratamento devem ser concluídos em até 20 dias corridos, podendo ser prorrogados por até 10 dias corridos, mediante justificativa.

A comunicação da decisão final deve ser realizada formalmente ao reclamante.

As reclamações devem ser direcionadas conforme sua natureza:

- Quando relacionadas aos processos internos da certificadora, devem ser tratadas pela área responsável;
- Quando relacionadas a clientes certificados, estes devem ser formalmente notificados para tratamento.

Todas as reclamações devem ser tratadas com confidencialidade.

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

As ações decorrentes das reclamações devem ser analisadas criticamente quanto à sua adequação e eficácia, sendo acompanhadas até o encerramento.

As não conformidades devem ser tratadas conforme sua origem:

- Não conformidades relacionadas ao cliente devem ser registradas no FOR.21 – Relatório de Não Conformidade, conforme estabelecido no PR.14 – Tratamento e prazo das Não Conformidades;
- Não conformidades relacionadas ao sistema de gestão da ACRIQ Certificadora devem ser registradas no FOR.25 – AÇÃO CORRETIVA OU PREVENTIVA DO SISTEMA DA ACRIQ CERTIFICADORA, conforme o PR.17 – AÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA ACRIQ CERTIFICADORA.

Quando aplicável, as ações devem ser monitoradas por meio do FOR.41 – MONITORAMENTO DE

AÇÕES.

A decisão e aprovação do tratamento devem ser realizadas por pessoas sem envolvimento prévio, assegurando imparcialidade.

A abertura de não conformidade é obrigatória quando a reclamação evidenciar falhas que impactem a conformidade normativa ou legal, incluindo, mas não se limitando a:

- Conduta inadequada de auditores;
- Erros técnicos em certificados ou relatórios;
- Falhas no processo de auditoria ou decisão de certificação;
- Descumprimento de requisitos por clientes certificados;
- Reincidência de problemas não solucionados.

A comunicação do encerramento deve ser formalizada às partes envolvidas.

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
10/04/2026

Aprovado por:
Ineiva Farias
Diretora Técnica
10/04/2026