

1. OBJETIVO

Demonstrar a forma como a **CERTITECH** gerencia as reclamações.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao “Grupo para Tratamento de Apelações” da **CERTITECH**.

3. REFERÊNCIA APLICÁVEL

- ABNT ISO/IEC 17021– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A **CERTITECH** através de seu Diretor é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

O Grupo para Tratamento de Apelações, quando necessário também atuará para tratamento das reclamações referentes às atividades de certificação, que a **CERTITECH** for responsável, onde também observarão, atentamente, os princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas às Reclamações e Abordagem baseada em risco.

4.1. Operação do “grupo para tratamento de apelações” referente às reclamações

Quando houver a necessidade, o Diretor acionará o Grupo para Tratamento de Apelações, sempre atenta para que os auditores que participarão da reunião para Tratamento da(s) reclamação(es), não sejam os mesmos envolvidos com a reclamação em questão.

Sempre que a **CERTITECH** receber uma reclamação, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá imediatamente registrá-la, preenchendo o formulário **ID – 32 Relatório de Ações (ocorrências de origem externa)** e enviar ao destinatário da reclamação através de e-mail. O tratamento das reclamações recebidas será feito conforme este procedimento, e tendo como base os procedimentos **PRC - 17 - Não conformidades, Ação Corretiva e Melhoria** e **PRC - 04 - Apelações**.

Caso a Responsável pelo Sistema de Gestão verifique que a reclamação está relacionada às atividades de Certificação pelas quais a **CERTITECH** é responsável, deverá solicitar uma reunião com o **Grupo para Tratamento de Apelações** para que este proceda ao tratamento das reclamações, assim como com os pedidos de apelação.

A Responsável pelo Sistema de Gestão deverá preparar a documentação existente, referente à reclamação, juntamente com a não-conformidade e encaminhar ao Grupo para a realização do processo de análise crítica.

O Grupo será o responsável pelas soluções referentes à reclamação recebida sempre tomando o devido cuidado para que as decisões a serem comunicadas ao reclamante sejam preparadas, revisadas e aprovadas, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação, sendo que o tratamento a ser dado à Certificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos pela **CERTITECH**, deverá ser imparcial, confidencial e ser independente, em relação às decisões tomadas face ao reclamante e ao assunto da reclamação.

A **CERTITECH** deverá confirmar em, no máximo, três dias, o recebimento da reclamação, por escrito, e enviar a cópia da RECLAMAÇÃO preenchida pela Responsável pelo Sistema de Gestão ao reclamante em questão.

O Grupo analisará, julgará a reclamação e caso necessário deverá acionar as partes envolvidas para estipularem a data e hora para uma reunião, a qual deverá ser realizada no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da reclamação, sendo que ambas as partes serão convocadas pelo Grupo, por escrito.

Ao final da análise das correções, um relatório geral com o processo de recebimento, validação, investigação da reclamação com o resultado da decisão, referentes às quais, ações necessitam ser tomadas em resposta, será elaborada uma notificação formal do término do processo referente à reclamação, que será enviada ao reclamante e ao cliente em questão.

A **CERTITECH** deverá manter, em arquivo, os registros de reclamações e os documentos gerados no processo de investigação de causas e ações corretivas, conforme formulário de **ID - 34 Controle das Ocorrências**.

4.2. Eficácia das ações tomadas

Após 90 dias do prazo da implementação da ação, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá acionar o cliente, o reclamante e coletar as informações referentes à eficácia da (s) ação(es) tomada(s).

Caso a ação não tenha sido eficaz, deverão ser aplicadas as sanções da tabela do “**PRC - 05 - Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação.**”

Caso a ação tenha sido eficaz, arquivam-se os registros, no formulário **ID - 34 Controle das Ocorrências.**

Para que em nenhuma etapa do processo de submissão, investigação e decisão sobre reclamações haja discriminação contra o reclamante, o mesmo deverá ser realizado por pessoas que não estiveram envolvidas anteriormente com o assunto da reclamação.

Conforme o princípio da confidencialidade, a **CERTITECH** verificará, junto com o cliente e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim o for, em que extensão se dará.

5. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

| ELABORADO POR: | APROVADO POR |
|---|---|
| <i>Jéssica Dandolini</i> | <i>Elemar Pereira</i> |
| _____ Jéssica Dandolini Gerente de Certificações Data: 20/02/2025 | _____ Elemar Pereira Executivo Sênior/ Diretor Técnico Data: 20/02/2025 |

5.1. Capacidade de resposta às reclamações

5.1.1. A **CERTITECH** entende que a manutenção da confiança da certificação está suportada também na devida atenção ao tratamento das reclamações e estabeleceu uma sistemática interna para o tratamento dessas reclamações. Essa sistemática assegura que não haverá omissões das reclamações e que elas serão analisadas criticamente pela **CERTITECH**. Todas as respostas aos reclamantes deverão ser processadas sem

demora indevida e é de responsabilidade do Diretor analisar, tratar e zelar por esse princípio e monitorar a situação destas ações.

6. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

ID - 32 Relatório de Ações (ocorrências de origem externa).

ID - 34 Controle das Ocorrências

7. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

| | |
|-------------------------|--------------------------|
| Data da Revisão | 20/02/2025 |
| Número da Revisão | 00 |
| Histórico de Alterações | Emissão inicial aprovada |
| Elaborado por | Gerente de Certificações |
| Aprovador por | Executivo Sênior |