	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 00
Título: Tratamento de Reclamações e Apelações		Folha: 1 / 2
		Data: 19/06/19

Elaborado por :	Aprovado por :
Maria Auxiliadora da Silva – Gerente da Qualidade	Idelson Cordeiro – Executivo Sênior

1 Objetivo

Este Procedimento tem como objetivo descrever a rotina aplicável ao tratamento de reclamações referentes aos produtos certificados.

2 Aplicação

Este Procedimento aplica-se à Atividade de Certificação da POLITEC e é válido a partir da data de sua aprovação.

3 Definições

Os termos utilizados neste documento estão definidos em 3.1 e no Manual da Qualidade da POLITEC.

3.1 Reclamações

Toda e qualquer queixa, registrada formalmente, referente a produtos certificados pela POLITEC.

4 Documentos complementares

Na aplicação deste Procedimento pode ser necessária a consulta ao seguinte documento em sua versão atualizada:

- PQ-15 Aplicação de sanções e cancelamento de certificados.

5 Procedimento


5.1 A POLITEC registra reclamações/apelações referente a atividade de certificação em um formulário específico, com numeração seqüencial, que após preenchido é arquivado em pasta própria, mantida na secretaria. Todo o pessoal da POLITEC que registra as informações assina o termo de confidencialidade e de conflito de interesses.

5.2 A análise das reclamações/apelações referente a atividade de certificação é iniciada com a consulta a toda a documentação envolvida. Após a verificação da denúncia, a POLITEC toma a decisão cabível, podendo incluir a aplicação das sanções previstas no Procedimento PQ-15. As reclamações/apelações recebidas são registradas no formulário FO-08 Registro de reclamações/apelação.

5.3 Nos casos em que houver conflitos ou dúvidas, a documentação é encaminhada à Comissão de Certificação que, neste caso, toma a decisão.

5.4 Além das decisões e sanções previstas no Procedimento PQ-15, todo uso abusivo do certificado e dos Selos de Identificação da Conformidade, seja pela empresa ou por um terceiro, dá direito da POLITEC e ao Inmetro de iniciar, dentro da legislação vigente, qualquer ação judicial que julguem conveniente e/ou efetuar denúncia aos órgãos fiscalizadores com competência legal concedida pelo Inmetro.

5.5 Em todos os casos, a constatação de colocação no mercado de produtos, cujas não-conformidades não foram corrigidas, dá direito à POLITEC de efetuar denúncia ao órgão fiscalizador para que este decida quanto às sanções aplicáveis.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 00
Título: <p style="text-align: center;">Tratamento de Reclamações e Apelações</p>	Folha: 2 / 2	
	Data: 19/06/19	

5.6 Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal que tenha prestado consultoria para o cliente, ou sido contratado por um cliente, não pode ser utilizado pela POLITEC para revisar ou aprovar a resolução de uma denúncia ou apelação para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou vínculo empregatício.

5.7 Só o pessoal interno da POLITEC que revisa ou aprova a resolução de uma reclamação ou apelação e estes assinam o termo de conflito de interesse, resguardando a inexistência de prestação de consultoria ou vínculo empregatício no prazo de dois anos com o cliente envolvido.

5.8 A POLITEC deve dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ao reclamante.

5.9 Todas as ações tomadas são analisadas, posteriormente, e registradas a sua eficácia.

6 Formulários

FO-08: Registro de reclamações/apelação.

7 Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	19/06/2019	Emissão Inicial