	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 01
Título: Tratamento de Reclamações e Apelações		Folha: 1 / 3
		Data: 04/06/2021

Elaborado por:	Aprovado por:
Maria Auxiliadora da Silva – Gerente da Qualidade	Eugênio Américo Rodrigues – Executivo Sênior

1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo descrever o tratamento em caso de reclamação sobre produto certificado pela Politec.

2. Aplicação

Este procedimento aplica-se à atividade de certificação da Politec e é válido a partir da data de sua aprovação.

3. Definição

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

3.1 Reclamação

a) Reclamação pode ser queixa, contestação ou protesto formalizado por escrito (via email, whatsapp ou correio tradicional) à Politec relativo a serviços executados diretamente pela certificadora ou por subcontratados, ou ainda, resultado de não conformidades surgidas em produtos certificados.

b) A apelação corresponde ao pedido formal, por parte da empresa interessada, requerendo nova análise de decisão sobre os relatórios de ensaio e/ou auditoria realizados em processo de certificação ou ainda aos certificados de conformidade. As apelações podem gerar disputas ou não.

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 reclamação/apelação referente à atividade de certificação em formulário específico, com numeração sequencial, que, devidamente preenchido, é arquivado em pasta própria, mantida no departamento administrativo da empresa. Todo o funcionário da Politec que registra informações assina o FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses.

5.2. A análise de reclamação/apelação sobre a atividade de certificação é iniciada com a consulta de toda a documentação envolvida. Após a verificação da procedência ou não da reclamação, cabe à Politec tomar as providências necessárias, podendo incluir a aplicação das sanções previstas no PQ-15.

Toda reclamação/apelação recebida é registrada no formulário FO-08 – Registro de reclamações/apelação.

5.3. Além das decisões e sanções previstas no PQ-15, o uso abusivo do Certificado de Conformidade e dos Selos de Identificação da Conformidade, seja pela empresa ou por terceiros, abre precedente para que a Politec e o Inmetro apresentem denúncia aos órgãos fiscalizadores (com competência legal concedida pelo próprio Inmetro) ou possam acionar diretamente a Justiça com base na legislação vigente, em especial o Código de Defesa do Consumidor.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 01
Título: Tratamento de Reclamações e Apelações	Folha: 2 / 3	
	Data: 04/06/2021	

5.4. Em todo e qualquer caso, a constatação de que produtos foram disponibilizados no mercado sem a correção de não-conformidades apontadas, permite à Politec efetuar denúncia ao órgão fiscalizador para que tome as providências e aplique as sanções cabíveis.

5.5. A Politec não indica profissional (incluindo aqueles com função gerencial) que já tenha atendido ou sido contratado por um cliente num prazo inferior a dois anos para que revise ou aprove resolução de uma reclamação ou apelação envolvendo essa mesma empresa.

5.6. Apenas o pessoal interno da Politec pode revisar ou aprovar a resolução de reclamação ou apelação como também assina o FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesse.

5.7. A Politec dará conhecimento formal sobre recebimento, tratamento e conclusão da reclamação ao reclamante.

5.8. A Politec dará conhecimento formal do resultado e do final do processo ao reclamante.

5.9. Todas as ações tomadas serão registradas e terão sua eficácia analisadas posteriormente.

6. Formulários

FO-08 - Registro de reclamações/apelação.

7. Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	19/06/2019	Emissão Inicial
01	04/06/2021	Adequação de terminologia; Definição de apelação.



PROCEDIMENTO DA QUALIDADE

Nº: PQ-11

Revisão: 01

Título:

Tratamento de Reclamações e Apelações

Folha: 3 / 3

Data: 04/06/2021

Anexo A

Política para Tratamento de Reclamações

Eu, **Daniel Correia da Silva**, brasileiro, portador da Carteira de Identidade n. 33.472.476-4, como sócio proprietário da Politec Certificadora Ltda. CNPJ 33.905.104/0001-02, declaro para todos os fins de direito que a empresa possui uma política para Tratamento das Reclamações e que:

- a) Valorizo e dou efetivo tratamento às reclamações apresentadas pelos clientes;
- b) Conheço e comprometo-me a cumprir e sujeitar-me às penalidades previstas na Lei, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- c) Analiso criticamente os resultados, bem como tomo as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Defino responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Comprometo-me a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 dias corridos.
- f) Comprometo-me a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme os prazos estabelecidos internamente
- g) Comprometo-me a estabelecer uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, as providências tomadas e o estágio atual;
- h) Indico formalmente a gerente de qualidade Maria Auxiliadora da Silva, devidamente capacitada e com liberdade de atendimento às reclamações;
- i) Disponibilizo o telefone (11) 2061-4091 e outros meios de atendimento (celular, WhatsApp, e-mail) para o atendimento das reclamações.
- j) Comprometo-me a fornecer ao reclamante número do protocolo de atendimento para acompanhamento.

Para o tratamento das reclamações foi desenvolvido um formulário de registro das reclamações (FO-08-Registro de reclamações/apelação) dos clientes, contendo:

- a) O registro da contestação propriamente, o tratamento dado ao caso e o estágio atual (por exemplo: recebido, em análise, resolvido, etc);
- b) A indicação formal de uma pessoa ou equipe se necessário, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;
- c) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento;
- d) Anualmente é realizada a análise crítica das reclamações recebidas e das evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, cujos resultados são registrados.

São Paulo - SP, 04 de Junho de 2021.

Daniel Correia da Silva
Sócio Proprietário

Maria Auxiliadora da Silva
Gerente da Qualidade