

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 03
<b>Título:</b> <b>Tratamento de reclamações e apelações</b>		Folha: 1 / 3
		Data: 03/08/2023

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Antonio Viana Passos – Analista da qualidade	Maria Auxiliadora da Silva – Executiva sênior

## 1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pela Politec, para as tratativas de reclamações.

## 2. Aplicação

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

## 3. Normas e documentos complementares

- MQ-01 - Manual da qualidade;
- MQ-02 - Manual da qualidade;
- ABNT ISO/IEC 17065:2013 - Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;
- ABNT ISO/IEC 17021-1 - Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão;
- PQ-15 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, redução ou cancelamento de certificação ou escopo de certificação.

## 4. Definição

Os termos utilizados neste procedimento estão definidos em 3.1 a 3.2 do manual da qualidade Politec.

- a) **Reclamação:** pode se queixa, contestação ou protesto formalizado por escrito, por canais de comunicação: (telefone, via e-mail, 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) **Apelação:** corresponde ao pedido formal, por parte da empresa interessada, querendo nova análise de decisão sobre os relatórios de ensaio e/ou auditoria realizados em processos de certificação ou ainda aos certificados de conformidade. A apelações podem gerar disputas ou não.

## 5. Responsabilidades

A Politec é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações. O Executivo sênior deliberará sobre os processos e assegurando que os mesmos serão tratados por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

## 6. Procedimento

### 6.1 Reclamações e Apelações

A Politec mantém uma Política de tratamento de reclamações, assinada pelo responsável legal da empresa (**anexo A**).

**6.2.** A Politec registra as reclamações e apelações referente à atividade de certificação em formulário específico, com numeração sequencial, que, devidamente preenchido, é arquivado em pasta própria,

	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>	Nº: PQ-11
		Revisão: 03
<b>Título:</b> <b>Tratamento de reclamações e apelações</b>		Folha: 2 / 3
		Data: 03/08/2023

mantida no departamento administrativo da empresa. Todos os funcionários da Politec que registra informações assinam o **FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses**.

**6.3.** A análise das reclamações e apelações sobre a atividade de certificação é iniciada com a consulta de toda a documentação envolvida e é realizada pelo Gerente da qualidade ou Executiva sênior. 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 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, redução ou cancelamento da certificação ou escopo de certificação**.

Todas reclamações e apelações recebida são registradas no formulário **FO-08 - Registro de reclamações e apelações**.

**6.4.** 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.

**6.5.** 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**.

**6.6.** A Politec dará conhecimento formal sobre recebimento, tratamento e conclusão das reclamações e apelações ao reclamante.

**6.7.** A Politec dará conhecimento formal dos resultados e do final dos processos ao reclamante.

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

## 7. Formulários

FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesse.

FO-08 - Registro de reclamações e apelações.

## 8. Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	19/06/2019	Emissão Inicial
01	04/06/2021	Adequação de terminologia; Definição de apelação.
02	04/11/2022	Adequação de terminologia; Alteração da frase do item 5.2;
03	03/08/2023	Revisão parcial do procedimento; ajuste no item 3 em razão a unificação dos dois sistemas de gestão da qualidade.

	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>	Nº: PQ-11
		Revisão: 03
<b>Título:</b> Tratamento de reclamações e apelações		Folha: 3 / 3
		Data: 03/08/2023

## Anexo A

### Política para Tratamento de Reclamações

Eu, **Maria Auxiliadora da Silva**, brasileira, portadora da Carteira de Identidade n. 16.785.409-4, na condição de Executiva Sênior 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, 03 de agosto de 2023.



\_\_\_\_\_  
 Maria Auxiliadora da Silva  
 Executiva Sênior