	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 04
Título: Tratamento de reclamações e apelações		Folha: 1 / 4
		Data: 12 / 07 / 2024

Elaborado por:	Aprovado por:
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 receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações, assegurando que sejam tomadas ações necessárias para resolvê-las.

2. Aplicação

Este procedimento aplica-se à atividade de certificação da Politec que deverá assegurar a sistemática de tratamento de reclamações e apelações 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.
- Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências

4. Definição

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. Denúncias: expressão pelo qual uma pessoa, cliente, fabricante leva ao conhecimento da Politec um fato contrário à algum regulamento e suscetível de punição.


5. Responsabilidades

5.1. A Politec estabeleceu no MQ-01 – Manual da qualidade no Anexo B (B.2 – Atribuições e responsabilidades) os responsáveis por todas as decisões e ações em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações. A Executiva 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.

5.2. A Politec estabeleceu que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações e apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante e apelante.

6. Política

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

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE	Nº: PQ-11
		Revisão: 04
Título: Tratamento de reclamações e apelações	Folha: 2 / 4	
	Data: 12 / 07 / 2024	

7. Tratamento de reclamações, apelações ou denúncias

7.1 Recebimento

A Politec estabeleceu os meios de recebimento de uma reclamação, apelação ou denúncia das seguintes formas:

- Colaboradores da Politec
- Por meio do site da Politec <https://www.politec.com.br/reclamação>;
- Por telefone de contato: (11) 2061-4091
- Por e-mail politec@politec.com.br
- Pesquisa de satisfação

7.2. Registro

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

7.3. Respostas

Ao receber a reclamação, apelação ou denúncia o Gerente da qualidade ou Executiva sênior deve entrar em contato com o interessado e informar que a reclamação, apelação ou denúncia foi recebida e será analisada quanto a sua procedência.

7.4. Análise

A análise da reclamação, apelação ou denúncia 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**.

7.5. Decisão

Após a análise caso a reclamação, apelação ou denúncia seja considerada pertinente ou impertinente, o Gerente da qualidade ou Executiva sênior é responsável por retornar ao interessado informando a análise realizada levando ao seu conhecimento as decisões, conclusões e/ou reconsiderações tomadas.


7.6. Conflito de interesse

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. Todos os funcionários da Politec que registra informações assinam o **FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses**.

7.7. Prazos

De acordo com a análise realizada o Gerente da qualidade ou Executiva sênior providenciará respostas, quando aplicável, referente ao tratamento e conclusão em até 15 dias corridos ou conforme prazo determinado entre a Politec e o interessado. A forma de comunicação poderá ser por telefone, e-mail ou outro meio de comunicação.

As reclamações, apelações ou denúncias provenientes do Inmetro são respondidas no prazo de 15 (quinze) dias corridos da data de recebimento.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 04
Título: Tratamento de reclamações e apelações		Folha: 3 / 4
		Data: 12 / 07 / 2024

7.8. Ações tomadas, acompanhamento e eficácia

Todas as ações realizadas serão registradas no formulário FO-08 - Registro de reclamações e apelações e acompanhadas pela qualidade até a sua eficácia e verificação das ações posteriores até solucionar a reclamação, apelação ou denúncia.

7.9. Arquivamento

Após o fechamento das reclamações, apelações ou denúncia o departamento da qualidade faz arquivamento do registro em pasta suspensa, mantida no departamento administrativo da empresa.

8. Formulários

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

FO-08 - Registro de reclamações e apelações.

9. 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.
04	12/07/2024	Adequação em todo o procedimento na tratativa das reclamações, apelações ou denúncias.



PROCEDIMENTO DA QUALIDADE

Nº: PQ-11

Revisão: 04

Título:

Tratamento de reclamações e apelações

Folha: 4 / 4

Data: 12 / 07 / 2024

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