	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQS-11
		Revisão: 01
Título: Tratamento de Reclamações		Folha: 1 / 3
		Data: 28/02/2022

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

ABNT ISO/IEC 17021: Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão.

PQ-15 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

4. Definições

Reclamação é toda queixa, contestação ou protesto formalizado por escrito (via email, site, whatsapp ou correio tradicional) à Politec relativo a serviços executados diretamente pela certificadora ou por subcontratados, ou ainda, resultado de não conformidades surgidas em processos de certificação.

5. Responsabilidades

A Politec é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento reclamações. O Executivo Sênior deliberará sobre os processos de Apelação, assegurando que o mesmo será tratado por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Quando Executivo Sênior tiver tido participação diretamente no processo de certificação, a responsabilidade pela avaliação do pedido será do(a) Gerente Administrativo.

6. Procedimento


6.1 Política de reclamações

A Politec mantém uma Política de Tratamento de Reclamações, assinada pelo Responsável Legal da empresa (Anexo A).

6.2 Sistemática para tratamento de reclamações

A Politec disponibiliza a todos os clientes e interessados, para apresentar reclamações de clientes, os canais para comunicação: Telefone (11) 2061-4091 e outros meios de atendimento (celular, WhatsApp, e-mail).

A Politec registra reclamação 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 FOS-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQS-11
		Revisão: 01
Título: Tratamento de Reclamações		Folha: 2 / 3
		Data: 28/02/2022

A análise de reclamação 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 PQS-15.

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

Além das decisões e sanções previstas no PQS-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 apresentarem 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.

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.

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.

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

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

6.3 Sistemática para tratamento de reclamações nos clientes da Politec

A Politec exige que as empresas certificadas mantenham registros das reclamações através de contratos de certificação e orientações para obtenção de certificação.

A empresa deve manter junto aos seus registros, as ações corretivas tomadas para cada reclamação e evidenciadas pela Politec quando solicitadas.


Estes itens são avaliados, nas dependências das empresas, através das auditorias.

7. Formulários

FOS-08 - Registro de reclamações/apelação.

7. Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	19/06/2019	Emissão Inicial
01	28/02/2022	Revisão Geral do procedimento

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQS-11
		Revisão: 01
Título: Tratamento de Reclamações		Folha: 3 / 3
		Data: 28/02/2022

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 (FOS-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, 28 de fevereiro de 2022.

Daniel Correia da Silva
Sócio Proprietário

Maria Auxiliadora da Silva
Gerente da Qualidade