	PROCESSO SISTEMA DE GESTÃO DA CERTIFICADORA	Código: PSGC_05	Revisão 02
	Título: Reclamação e Apelação	Página: 1 de 4	

Palavra chave: cliente, reclamação, apelação.

1. OBJETIVO:

Estabelecer a sistemática de tratamento das reclamações de cliente, apelações e disputa.

2. APLICAÇÃO:

Utilizado para todos os processos do sistema da certificadora.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

FC_04: Registro de Reclamação.

PSGC-08- Ação Corretiva e Melhoria

4. TERMINOLOGIAS E SIGLAS:

Reclamação: desaprovação manifestada

Apelação: Pedido formal à Baluarte Certificações, por parte da empresa interessada, ou outras partes, requerendo nova análise de decisão quanto aos relatórios de auditoria, ou quanto aos processos de certificação ou certificados que foram suspensos, revogados ou cancelados pela Baluarte Certificações.

Reclamação de cliente: reclamação da pessoa que recebeu o serviço prestado.

5. RESPONSABILIDADES:

Gerente de Certificação: registrar, investigar e responder reclamações e apelações

Comitê de Imparcialidade: deliberar ações para reclamações e apelações, quando a problemática envolver imparcialidade ou confidencialidade.


6. PROCEDIMENTOS:

6.1. RECLAMAÇÃO

6.1.1. RECEBIMENTO:

A reclamação do cliente pode ser recebida por qualquer colaborador da Baluarte Certificações ou através da pesquisa de satisfação do cliente e site, devendo ser registrado no FC_04: Registro de Reclamação. O colaborador, que recebeu a reclamação, deverá confirmar ao cliente ou reclamante o recebimento da mesma.

O responsável pelo recebimento deve encaminhar o registro à Gerente de Certificação, que fará a triagem inicial sobre as informações pertinentes da reclamação.

	PROCESSO SISTEMA DE GESTÃO DA CERTIFICADORA	Código: PSGC_05	Revisão 02
	Título: Reclamação e Apelação	Página: 2 de 4	

Palavra chave: cliente, reclamação, apelação.

6.1.2. RESPOSTA AO CLIENTE:

Toda reclamação de cliente deve ser respondida pela Gerente de Certificação ao cliente em no máximo 72 horas.

Um e-mail de retorno, com as providências que serão tomadas devem ser informadas ao cliente.

6.1.3. ANÁLISE CRÍTICA:

A Gerente de Certificação deverá confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação ou se é relativa a um cliente certificado.

No último caso, uma análise das auditorias realizadas no cliente deve ser realizada, e se necessário, uma solicitação de resposta do cliente certificado deve ser solicitada. De acordo com a análise da Gerente de Certificação, caso seja procedente ou gere dúvidas quanto à resposta, uma auditoria especial pode ser realizada para investigação da constatação.

Após o registro, a Gerente de Certificação deve encaminhar o registro ao responsável da área. Este deve analisar a ocorrência e, quando procedente, enviar a proposta de ação corretiva à Gerente.

6.1.4. AÇÃO CORRETIVA:


Uma vez identificado que a reclamação é procedente, uma ação corretiva deve ser tomada. A ação corretiva proposta deve ser consistente de forma que a mesma possa eliminar a causa da não-conformidade.

Quando necessário, a ação corretiva e o prazo para implementação devem ser estabelecidos.

Para tomada de ações corretivas, deve-se seguir o previsto no procedimento PSGC-08: Ação Corretiva e Melhorias.

É responsabilidade da Gerente de Certificação monitorar o fechamento e eficácia da Reclamação de Cliente, assim como sua implementação sem demora indevida.

Nota 1: Quando a reclamação afetar a imparcialidade ou confidencialidade da certificadora, o Comitê de Imparcialidade deve ser comunicado.

	PROCESSO SISTEMA DE GESTÃO DA CERTIFICADORA	Código: PSGC_05	Revisão 02
	Título: Reclamação e Apelação	Página: 3 de 4	

Palavra chave: cliente, reclamação, apelação.

6.2. APELAÇÃO

6.1.1. RECEBIMENTO

As apelações podem ocorrer nos resultados de auditoria quando o cliente não concordar com os resultados apresentados.

Ao receber a contestação, a Gerente de Certificação deve registrar no FC-04 e iniciar o processo de análise, e se necessário, encaminhar aos envolvidos na contestação do cliente.

6.1.2. ANÁLISE

A Gerente de Certificação deve analisar a apelação e, se necessário, consultar o auditor e/ou qualquer parte envolvida.

Quando a apelação envolver assuntos de imparcialidade e confidencialidade, o Comitê de Imparcialidade deve ser consultado e a definição de resolução deve ser aprovada pelos mesmos.

Pode haver situações em que será necessário realizar nova auditoria para investigação e constatação específica da apelação. Nestes casos, esta análise deve ser realizada pela Gerente de Certificação.


6.1.3. DECISÃO

A decisão sobre a apelação deve ser tomada pela Gerente de Certificação e/ou Comitê de Imparcialidade, conforme critério estabelecido no item 6.1.2. A Gerente de Certificação deve informar formalmente à “parte interessada” sobre a decisão.

Caso a parte interessada não aceite a decisão, esta poderá recorrer à Coordenação Geral de Acreditação (CGCRE) do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO).

6.2. INFORMAÇÕES GERAIS

Quando uma resposta de reclamação ou apelação não for aceita pelo cliente, a Gerente de Certificação deve garantir que uma análise pelo Comitê de Imparcialidade seja realizada e, se necessário, nova ação deliberada pelo comitê.

	PROCESSO SISTEMA DE GESTÃO DA CERTIFICADORA	Código: PSGC_05	Revisão 02
	Título: Reclamação e Apelação	Página: 4 de 4	

Palavra chave: cliente, reclamação, apelação.

7. REVISÃO:

Revisão	Mês/Ano	Descrição
02	12/2021	Atualização da descrição de funções e correção "Comitê de Certificação", por "Comitê de Imparcialidade". Inclusão do tópico 6.2.

Aprovado:



Gerente de Certificação

Data: 20/12/2021