

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:	PQ-08
	Tratamento de Reclamação e Apelação	REV. 03

1. OBJETIVO

Estabelecer uma sistemática para o tratamento de reclamações e apelações.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se as atividades relacionadas ao desempenho dos processos dentro do sistema de gestão da **ABCP** que deverá assegurar a sistemática de tratamento de reclamações e apelações.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Na aplicação deste documento poderá ser necessário consultar:

- Manual da Qualidade da **ABCP**

4. DEFINIÇÕES

- ✓ **RECLAMAÇÃO:** é a forma de manifestação de clientes ou partes interessadas quando se sentirem prejudicadas ou afetadas por uma atitude ou ação realizada pela **ABCP**.
- ✓ **APELAÇÃO:** é a forma de manifestação de clientes ou partes interessadas quando se sentirem afetadas ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pela **ABCP** como organismo de certificação.

5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

O departamento de qualidade é responsável por manter e fazer cumprir a sistemática de tratamento de reclamações e apelações estabelecida neste procedimento, bem como sugerir melhorias para o processo.

6. RECLAMAÇÕES OU APELAÇÕES

A **ABCP** mantém uma Política de Tratamento de Reclamações e Apelações documentada por meio deste documento.

A **ABCP** disponibiliza no site o número de telefone, e-mail, e outros meios para o atendimento às reclamações e apelações.

Toda e qualquer reclamação ou apelação recebida pela **ABCP** será direcionada ao departamento da qualidade, o qual deve confirmar se a reclamação ou apelação diz respeito as atividades de certificação pelas quais a **ABCP** é responsável e, em caso positivo, a ocorrência deve ser registrada no formulário **TRA-00 Tratamento de reclamações e Apelações**.

É de responsabilidade do departamento da qualidade assegurar que todas as informações necessárias para encaminhar a reclamação ou apelação a uma decisão estão disponíveis.

PQ-08	Revisão 03 – 26/09/2023	Página	1
Elaborado por: Leandro Correia		Aprovado por: Beatriz Moreira	

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:	PQ-08
	Tratamento de Reclamação e Apelação	REV. 03

A decisão para solucionar a reclamação ou a apelação deve ser feita, ou revisada e aprovada Gestora da Qualidade ou coordenadores técnicos. desde que não esteja envolvida nas atividades de certificação relativas à reclamação ou à apelação. Caso haja envolvimento, a decisão deverá ser por outra pessoa não envolvida.

Para assegurar que não há conflito de interesse, os profissionais (incluindo aqueles que atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado por um cliente, não deve ser utilizado pela **ABCP** para revisar ou aprovar a resolução de uma reclamação ou apelação para aquele cliente dentro do prazo de 2 (dois) anos após o fim da consultoria ou emprego

A **ABCP** possui um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o Fornecedor solicitante da certificação e a **ABCP**:

- Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações; e

d) 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.

Sempre que possível, a **ABCP** formalmente deve dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante.

A **ABCP** deve tomar qualquer ação posterior que achar necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

PQ-08	Revisão 03 – 26/09/2023	Página	2
Elaborado por: Leandro Correia		Aprovado por: Beatriz Moreira	

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:	PQ-08
	Tratamento de Reclamação e Apelação	REV. 03

Esta formalização é feita através de formulário **CT-00 Carta Técnica** emitida pela **ABCP** ao reclamante.

7. ANÁLISE CRÍTICA DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

A **ABCP** deverá realizar anualmente uma análise crítica das reclamações e/ou apelações que foram recebidas e registradas. Deve pontuar as evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias registrando seus resultados.

Essa análise deverá ser registrada no formulário **AR-00 Ata de Reunião**

Obrigatoriamente, qualquer que seja o modelo de certificação adotado, a **ABCP** deve auditar todos os locais (próprios do solicitante da certificação ou por ele diretamente terceirizados) onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida, para verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos anteriormente, nas avaliações iniciais, de manutenção e recertificação, quando existentes.

DATA	REVISÃO	MOTIVO
07/05/2020	00	Emissão do procedimento.
13/04/2021	01	Inclusão das normas.
03/07/2023	02	Adequação do procedimento.
26/09/2023	03	Inclusão de informações detalhadas no item 6 e 7

PQ-08	Revisão 03 – 26/09/2023	Página	3
Elaborado por: Leandro Correia		Aprovado por: Beatriz Moreira	