

|                                                                                   |                                     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:</b>   | <b>PQ-08</b> |
|                                                                                   | Tratamento de Reclamação e Apelação | REV. 04      |

## 1. OBJETIVO

Estabelecer uma sistemática para o tratamento de reclamações e apelações, assegurando conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 17065 e requisitos aplicáveis da CGCRE e ANATEL, garantindo imparcialidade, independência, confidencialidade, transparência e rastreabilidade do processo.

## 2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as reclamações e apelações recebidas relacionadas às atividades de avaliação da conformidade realizadas pela organização.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17065
- Resolução 715 - Anatel
- Manual da Qualidade do Sistema de Gestão da **ABCP**
- PQ-11 – Procedimento -Tratamento de Não Conformidades e Ações Corretivas
- PQ-10 – Procedimento - Controle de Registros

## 4. DEFINIÇÕES

- ✓ **RECLAMAÇÃO:** Expressão de insatisfação, diferente de apelação, apresentada por qualquer parte interessada, relacionada às atividades da organização.
- ✓ **APELAÇÃO:** Solicitação formal de reconsideração de uma decisão tomada pela organização no âmbito da avaliação da conformidade.
- ✓ **RECLAMANTE/APELANTE:** Pessoa física ou jurídica que apresenta uma reclamação ou apelação

## 5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

O departamento da qualidade é responsável por manter, implementar e assegurar o cumprimento da sistemática de tratamento de reclamações e apelações estabelecida neste procedimento, garantindo a imparcialidade no tratamento, bem como por analisar criticamente os registros e sugerir melhorias contínuas para o processo.

Os profissionais envolvidos no tratamento de reclamações e apelações devem atuar de forma imparcial, preservar a confidencialidade das informações e comunicar imediatamente qualquer situação de potencial conflito de interesses.

## 6. RECLAMAÇÕES OU APELAÇÕES

- A **ABCP** estabelece, implementa e mantém uma sistemática documentada para o tratamento de reclamações e apelações, em conformidade com os requisitos aplicáveis da ISO/IEC 17065, regulamentações do Inmetro e da Resolução Anatel nº 715.

|                                     |                                |                                          |          |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| <b>PQ-08</b>                        | <b>Revisão 04 – 24/03/2026</b> | <b>Página</b>                            | <b>1</b> |
| <b>Elaborado por:</b> Beatriz Souza |                                | <b>Aprovado por:</b> Vanderlucia Tavares |          |

|                                                                                   |                                     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:</b>   | <b>PQ-08</b> |
|                                                                                   | Tratamento de Reclamação e Apelação | REV. 04      |

A Política de Tratamento de Reclamações e Apelações está formalizada neste procedimento e é disponibilizada às partes interessadas.

A **ABCP** disponibiliza, por meio de seu site e outros canais oficiais, meios acessíveis para o recebimento de reclamações e apelações, tais como telefone, e-mail e/ou formulários no site específicos, assegurando facilidade de acesso às partes interessadas.

## 6.1 Recebimento e Registro

Toda reclamação ou apelação recebida deve ser encaminhada ao Departamento de Qualidade, que é responsável por:

- Avaliar se a solicitação está relacionada às atividades de certificação sob responsabilidade da **ABCP**;
- Quando a reclamação ou apelação não estiver relacionada às atividades de certificação da **ABCP**, o reclamante deve ser formalmente comunicado quanto à não aplicabilidade, com as devidas justificativas;
- Confirmar o recebimento ao reclamante/apelante, fornecendo número de protocolo para rastreabilidade;
- Registrar formalmente a ocorrência no formulário **TRA-00 – Tratamento de Reclamações e Apelações**;
- Classificar a natureza da reclamação ou apelação (ex.: técnica, administrativa, conduta, certificação).
- Avaliar reclamações anônimas quanto à pertinência e, quando possível, tratá-las conforme esta sistemática.

A **ABCP** deve confirmar formalmente o recebimento da reclamação ou apelação ao reclamante em até **2 dias úteis**, informando o número de protocolo e os prazos estimados para tratamento.

## 6.2 Análise e Tratamento

O Departamento de Qualidade deve assegurar que:

- Todas as informações pertinentes sejam coletadas e analisadas;
- O processo seja conduzido de forma imparcial, confidencial e sem conflito de interesses;
- As áreas técnicas competentes sejam envolvidas quando necessário;
- O andamento da reclamação ou apelação seja monitorado até sua conclusão, garantindo a resolução em até **30 (trinta) dias corridos**, salvo casos devidamente justificados;
- Os registros evidenciem o tratamento dado, decisões tomadas e o estágio atualizado de cada ocorrência.

A **ABCP** mantém registros que evidenciam o tratamento dado, decisões tomadas e o estágio atualizado de cada ocorrência.

|                                     |                                |                                          |          |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| <b>PQ-08</b>                        | <b>Revisão 04 – 24/03/2026</b> | <b>Página</b>                            | <b>2</b> |
| <b>Elaborado por:</b> Beatriz Souza |                                | <b>Aprovado por:</b> Vanderlucia Tavares |          |

|                                                                                   |                                     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:</b>   | <b>PQ-08</b> |
|                                                                                   | Tratamento de Reclamação e Apelação | REV. 04      |

Quando a reclamação ou apelação indicar falha do Sistema de Gestão ou do processo de certificação, a **ABCP** deverá avaliar a necessidade de abertura de não conformidade e implementação de ação corretiva, conforme procedimento específico.

### 6.3 Imparcialidade e Conflito de Interesses

A decisão relativa às reclamações ou apelações deve ser realizada, ou revisada e aprovada, pelo(a) Gestor(a) da Qualidade ou Técnica, desde que não tenham envolvimento direto com as atividades objeto da reclamação ou apelação.

Em caso de conflito de interesse:

- A análise e decisão devem ser atribuídas a profissional independente;
- Profissionais que tenham prestado consultoria ou mantido vínculo com o cliente envolvido não devem participar do processo pelo período mínimo de **2 (dois) anos** após o término da relação;
- Apelações devem ser analisadas com independência adicional, podendo envolver, quando necessário, instâncias superiores ou comitês, garantindo total imparcialidade.
- Caso não exista profissional interno independente para conduzir a análise, a ABCP poderá designar profissional externo tecnicamente competente, assegurando ausência de conflito de interesses.

### 6.4 Comunicação e Escalonamento

A **ABCP** compromete-se a:

Informar ao reclamante/apelante o recebimento, andamento e conclusão da reclamação ou apelação;

Quando aplicável, responder ao Inmetro no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**;

Comunicar formalmente ao reclamante/apelante a decisão final, incluindo a justificativa do resultado.

Informar ao reclamante sobre a possibilidade de encaminhamento da reclamação às autoridades competentes (Inmetro ou Anatel), caso não concorde com a decisão.

A comunicação ao Inmetro ou à Anatel deverá observar os requisitos e prazos estabelecidos nos regulamentos específicos aplicáveis ao escopo da certificação.

### 6.5 Estrutura, Retenção de Registros e Confidencialidade

A **ABCP** mantém:

- Designação formal de pessoa ou equipe capacitada, com autonomia para condução do tratamento de reclamações e apelações;
- Definição clara das responsabilidades no processo;
- Canais de atendimento acessíveis e mecanismo de acompanhamento por protocolo;

|                                     |                                |                                          |          |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| <b>PQ-08</b>                        | <b>Revisão 04 – 24/03/2026</b> | <b>Página</b>                            | <b>3</b> |
| <b>Elaborado por:</b> Beatriz Souza |                                | <b>Aprovado por:</b> Vanderlucia Tavares |          |

|                                                                                   |                                     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:</b>   | <b>PQ-08</b> |
|                                                                                   | Tratamento de Reclamação e Apelação | REV. 04      |

- Garantia da confidencialidade das informações relacionadas às reclamações e apelações, protegendo a identidade do reclamante, quando aplicável;
- Retenção dos registros relacionados às reclamações e apelações pelo período mínimo definido nos procedimentos de controle de registros da **ABCP**, garantindo rastreabilidade e auditoria.

## 6.6 Encerramento e Formalização

A conclusão da reclamação ou apelação deve ser formalizada por meio do formulário **CT-00 – Carta Técnica**, emitido ao reclamante/apelante.

Após o encerramento, a **ABCP** deve avaliar a necessidade de ações adicionais, incluindo ações corretivas, preventivas ou melhorias no processo.

O encerramento somente será realizado após a verificação de que todas as ações definidas foram implementadas e registradas, quando aplicável.

## 7. ANÁLISE CRÍTICA DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

A **ABCP** deve realizar, no mínimo **anualmente**, a análise crítica das reclamações e apelações recebidas e registradas no período, com o objetivo de avaliar a eficácia do processo, identificar oportunidades de melhoria e propor ações corretivas e preventivas.

Essa análise deve considerar, no mínimo:

- Quantidade e natureza das reclamações e apelações recebidas;
- Tempo de tratamento e atendimento aos prazos estabelecidos (inclusive análise de ocorrências fora do prazo de 30 dias);
- Resultados obtidos e decisões tomadas;
- Identificação de causas recorrentes ou sistêmicas;
- Eficácia das ações corretivas implementadas;
- Oportunidades de melhoria no processo de certificação e no tratamento de reclamações;
- Indicadores de desempenho do processo (ex.: % resolvidas dentro do prazo, tempo médio de resposta, reincidência de reclamações).

Devem ser mantidas **evidências da implementação das ações corretivas e melhorias identificadas**, garantindo rastreabilidade e conformidade com os requisitos normativos.

A análise crítica deve ser formalizada por meio do formulário **AR-00 – Ata de Reunião**, contendo resultados, conclusões e ações definidas, com registro do responsável pela condução da análise.

Os resultados da análise crítica deverão ser considerados como entrada para a Análise Crítica pela Direção, contribuindo para a melhoria contínua do Sistema de Gestão.

### 7.1 Verificação do Tratamento de Reclamações no Cliente

Independentemente do modelo de certificação adotado, a **ABCP** deve verificar, durante as auditorias iniciais, de manutenção e de recertificação (quando aplicáveis), se o solicitante da certificação implementa adequadamente o tratamento de reclamações.

|                                     |                                |                                          |          |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| <b>PQ-08</b>                        | <b>Revisão 04 – 24/03/2026</b> | <b>Página</b>                            | <b>4</b> |
| <b>Elaborado por:</b> Beatriz Souza |                                | <b>Aprovado por:</b> Vanderlucia Tavares |          |

|                                                                                   |                                     |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE:</b>   | <b>PQ-08</b> |
|                                                                                   | Tratamento de Reclamação e Apelação | REV. 04      |

Essa verificação deve abranger todos os locais onde a atividade de tratamento de reclamações é realizada, incluindo unidades próprias e atividades terceirizadas sob responsabilidade do cliente.

A avaliação deve considerar a **conformidade com os requisitos aplicáveis**, incluindo os estabelecidos neste procedimento, regulamentações do Inmetro e, quando aplicável, da Anatel, assegurando que os processos do cliente atendam às mesmas exigências de rastreabilidade, confidencialidade, tratamento dentro de prazos e registro formal de ocorrências.

As evidências verificadas durante as auditorias deverão ser registradas no relatório de auditoria e consideradas na avaliação da conformidade do solicitante da certificação

| DATA       | REVISÃO | MOTIVO                                                                                                          |
|------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07/05/2020 | 00      | <i>Emissão do procedimento.</i>                                                                                 |
| 13/04/2021 | 01      | <i>Inclusão das normas.</i>                                                                                     |
| 03/07/2023 | 02      | <i>Adequação do procedimento.</i>                                                                               |
| 26/09/2023 | 03      | <i>Inclusão de informações detalhadas no item 6 e 7</i>                                                         |
| 24/03/2026 | 04      | <i>Ajuste do procedimento para maior clareza, formalização e alinhamento com normas e requisitos aplicáveis</i> |

|                                     |                                |                                          |          |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| <b>PQ-08</b>                        | <b>Revisão 04 – 24/03/2026</b> | <b>Página</b>                            | <b>5</b> |
| <b>Elaborado por:</b> Beatriz Souza |                                | <b>Aprovado por:</b> Vanderlucia Tavares |          |