

1 Objetivo

Este procedimento tem por objetivo estabelecer a sistemática para recebimento, avaliação e tomada de decisão sobre reclamações e apelações relativas às atividades desenvolvidas pela Sbcert.

2 Documentos de Referência e Complementares

- ISO/IEC 17065 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos de Certificação de produtos, processos e serviços;
- ISO/IEC 17000 – Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios Gerais;
- FSG-03 – Registro de Reclamação e Apelação de Cliente;
- FSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva ou Melhoria (se aplicável);
- FSG-05 – Mapa de Não Conformidade, Ação Corretiva/Preventiva/Melhoria;
- PSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria.

3 Termos e Definições

Avaliação: Processo realizado pela Sbcert para avaliar a conformidade de uma organização, baseada em norma(s) e/ou documentos normativos para um escopo/esquema/auditoria específicos.

Apelação: Solicitação por parte de uma organização, de reconsideração de qualquer decisão sobre uma avaliação da conformidade.

Reclamação: expressão de insatisfação, outra que não a apelação, emitida por uma pessoa ou organização à um organismo de avaliação, relacionadas às atividades daquele organismo de avaliação, onde uma resposta é esperada.

4 Prazos

4.1 Prazo para o Cliente Reclamar ou Apelar

Reclamação: até 10 dias corridos após a ocorrência ou a decisão da certificação/envio do certificado.

Apelação: até 7 dias corridos imediatamente após a auditoria (Ex.: recebimento do relatório de NC) e após a decisão da certificação/envio do certificado.

4.2 Prazo para a Sbcert Retornar as Reclamações e Apelações Recebidas

A Sbcert enviará ao reclamante ou apelante uma confirmação do recebimento e registro da apelação/reclamação em até 5 dias úteis.

Reclamações: serão concluídas o mais tardar em um prazo de 30 dias úteis contados do recebimento, quando não for possível concluir o processo neste prazo o cliente deve ser informado da situação do processo.

Apelação: serão concluídas em um prazo de 20 dias úteis contados a partir do recebimento.

Nota: para reclamações relacionadas aos protocolos IFS, a Sbcert enviará uma primeira resposta com 10 dias úteis após recebimento e antes da conclusão final da reclamação.

5 Responsabilidades

Colaboradores: é responsabilidade de todos os colaboradores relatar as reclamações/apelações de clientes e encaminhá-las ao Setor da qualidade para registro.

Gerente de Certificações: responsáveis por solucionar as apelações e reclamações recebidas.

Gerente da Qualidade: responsável por gerir as reclamações e apelações de clientes, garantir que o reclamante ou apelante seja informado sobre o registro das reclamações e apelações, sobre o processo de tratamento de reclamações/apelações e pessoas envolvidas, fornecer relatórios e as ações que resultaram da reclamação ou apelação recebida, e sempre que possível enviar uma notificação formal do resultado.

6 Procedimento

6.1 Reclamações

As reclamações podem ser recebidas por diversos meios como e-mail, site, telefone entre outros.

Ao receber a reclamação a mesma deve ser registrada no *FSG-03 – Registro de Reclamação e Apelação de Cliente* e/ou encaminhada ao Setor da Qualidade, que deve confirmar se a reclamação está relacionada com as atividades de certificação de responsabilidade da Sbcert.

Se a reclamação não estiver relacionada com as atividades desenvolvidas pela Sbcert, o responsável registra a constatação no formulário, conclui como improcedente e enviar uma resposta ao reclamante, agradecendo a manifestação informando sobre a constatação.

Se a reclamação estiver relacionada com as atividades desenvolvidas pela Sbcert, o Setor da Qualidade informa formalmente o reclamante sobre o registro da reclamação.

O Gerente responsável ou a pessoa designada por ele deve coletar informações tanto quanto possível e avaliar a abrangência, em seguida deve encaminhar para uma decisão final.

Em caso da reclamação procedente deve ser definida a ação a ser tomada, registrando-se a decisão. Esta decisão deve ser coerente com a natureza da reclamação.

A decisão de uma reclamação é tomada, revisada e aprovada por pessoas que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação relacionadas a reclamação. Adicionalmente, o pessoal que prestou consultoria ou foi contratado pelo cliente envolvido na reclamação não é utilizado para revisar ou aprovar a reclamação desse cliente durante pelo menos os dois anos seguintes a conclusão da consultoria ou desligamento do emprego.

Sempre que possível após finalização da reclamação o Setor da Qualidade informa o reclamante sobre a conclusão do processo.

6.2 Apelações

As apelações podem ser recebidas por e-mail ou site. Normalmente são recebidas pelos Gerentes de Certificação ou setor Técnico.

Quando recebidas devem ser encaminhadas ao Setor da Qualidade, que por sua vez registra a apelação no *FSG-03 – Registro de Reclamação e Apelação de Cliente*. Após registro, a Qualidade informa formalmente ao apelante e encaminha ao Gerente de Certificação.

O Gerente de Certificação deve designar uma pessoa independente e imparcial para coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a apelação em relação aos requisitos do esquema aplicável, estas pessoas não devem ter participado do processo de Avaliação e Decisão da certificação.

Após levantamento e análise técnica Diretoria, ou pessoa designada conforme descrição de cargo, toma a decisão com base nos levantamentos. A decisão é tomada, revisada e aprovada por pessoas que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação. Adicionalmente, o pessoal que prestou consultoria ou foi contratado pelo cliente envolvido na apelação não é utilizado para revisar ou aprovar a apelação desse cliente durante pelo menos os dois anos seguintes a conclusão da consultoria ou desligamento do emprego.

Após decisão os registros são encaminhados ao Setor da Qualidade arquivado no sistema informatizado e informa o apelante sobre a conclusão do processo.

6.3 Disposições Gerais

Quando julgar necessário, poderá ser solicitado abertura de um processo interno de ação corretiva. Esse processo pode ocorrer paralelamente ao tratamento da reclamação/apelação, ou ainda, ser iniciada após a finalização desta.

Se aplicável, as autoridades competentes deverão ser incluídas no processo de reclamação/apelação.

Periodicamente o Gerente da Qualidade processa uma análise dos registros de reclamação para avaliar a ocorrência da sua repetição.

Quando a avaliação indicar que a reclamação possa se repetir ou existirem situações que coloque em risco a conformidade das atividades, deve ser registrada uma Ação Corretiva no formulário *FSG-04 – Ação Corretiva AP e Melhoria*, conforme indicado no procedimento *PSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria*.

7 Quadro de Revisões

Quadro de Revisões			
Rev	Descrição	Data	Responsável
10	Desmembramento do item referente ao procedimento de Reclamação e Apelação e melhora do texto; inclusão de item de termos e definições, alteração do título do documento FSG-03; excluído itens que tratavam de não conformidades internas e inclusão do item prazos.	11/10/2023	Gerente da Qualidade
11	Inclusão do prazo em item 4, adicionado prazos para o cliente reclamar/apelar e complementado os prazos para a Sbcert responder o cliente; no Antigo item 4 agora item 5 – ajustes nas responsabilidades dos colaboradores e gerentes de certificação, Item 5 mudou para item 6 e no item 6.2 ajustado o texto de decisão final.	12/12/2023	Gerente da Qualidade