

## 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;
- 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 pessoa ou organização, que provê ou é objeto de avaliação da conformidade a Sbcert ou organismo de acreditação de reconsideração, por aquele organismo de decisão, de qualquer decisão tomada em relação ao objeto.

**Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que não a apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para a Sbcert, ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades da Sbcert, 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.

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

**Nota:** para reclamações e apelações relacionadas aos protocolos IFS, a Sbcert enviará uma primeira resposta dentro de 10 dias úteis após recebimento e antes da conclusão final da reclamação ou apelação.

### 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. Notificar formalmente o apelante do resultado da apelação, e sempre que possível enviar uma notificação formal do resultado da reclamação ao reclamante.

### 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* 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*. 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 que arquiva 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
12	Ajustes no título do documento. Ajustes nos termos de definições de apelação e reclamação; item 4.2 colocado a palavra apelação no plural; Ajustes nas responsabilidades do gerente a qualidade; correção do título do formulário FSG-03	23/04/2024	Gerente da Qualidade
13	Revisão do texto da nota do item 4.2.	09/12/2024	Gerente da Qualidade