

PROCEDIMENTO ACERT-65-04	TÍTULO RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES
-----------------------------	-----------------------------------

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por finalidade estabelecer uma sistemática para tratar e solucionar as reclamações e apelações recebidas de diversos canais reclamantes tais como: empresas clientes, consumidores dos produtos certificados pela ACERT, fornecedores, entidade acreditadora (CGCRE), Dconf (Diretoria de Avaliação da Conformidade) entre outros.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a ACERT.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela emissão deste procedimento é da gerência executiva / qualidade ACERT.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- a) ABNT NBR ISO/IEC 17065 (Versão Atualizada): Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
- b) Requisitos Gerais de Certificação de Produtos - RGCP vigente (Portaria INMETRO/MDIC nº 118/2015 e seus eventuais ajustes)

5. DECLARAÇÃO DE COMPROMETIMENTO ACERT – POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

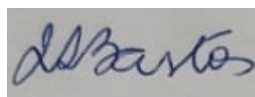
O organismo ACERT através de suas gerências executiva / qualidade e técnica formalmente designadas / indicadas pela diretoria geral neste procedimento para a operacionalização do seu sistema de registro e tratamento de reclamações originadas dos mais diversos canais (empresas clientes do organismo, fornecedores, funcionários do organismo, consumidores finais, entidades de representação civil entre outros), declara para os devidos fins que exercerá tais atividades em consonância com a legislação vigente, conhecendo e comprometendo-se a cumprir e a sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990 (associado ao atendimento às regulamentações integrantes dos programas de avaliação da conformidade de produtos e RGCP vigente), valorizando e dando efetivo tratamento às reclamações apresentadas, analisando criticamente os resultados, bem como tomando as providências devidas, em função das reclamações recebidas. O grupo de trabalho ACERT liderado pelas suas gerências executiva / qualidade e técnica compromete-se a responder ao INMETRO e aos canais reclamantes / apelantes todo o circuito de processamento das reclamações / apelações (recebimento da reclamação ou apelação / detecção da origem da reclamação ou apelação / avaliação / adoção de tratamento específico / tomada de decisão de aprovação do tratamento / ação posterior) no prazo de 15 (quinze) dias corridos (a contar da data de formalização das mesmas a ACERT por parte destes canais).



Fabio Augusto Q. S. Ferreira
Gerente Executivo / Qualidade



Octavio da Cunha Ponte
Gerente Técnico



Lorena Incutto Bastos
Diretora Geral

Elaboração: Gerente Executivo / Qualidade	Verificação: Gerente Técnico	Aprovação: Diretoria Geral	Revisão: 01	Folha: 1/3
			Data: 23/Jul/19	

PROCEDIMENTO ACERT-65-04	TÍTULO RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES
-----------------------------	-----------------------------------

6. DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES / APELAÇÕES

6.1 A responsabilidade pelo registro e tratamento das reclamações e apelações no âmbito da ACERT é das gerências executiva / qualidade e/ou técnica do organismo (dependendo da origem da reclamação / apelação), podendo receber o suporte dos seus técnicos de certificação (previamente capacitados através de treinamentos ACERT), considerando que a tomada de decisão para a autorização de execução do devido tratamento compete à diretoria geral. Todos os profissionais ACERT envolvidos nesta sistemática estão livres de quaisquer pressões comerciais ou histórico de vínculos empregatícios com os canais reclamantes e apelantes.

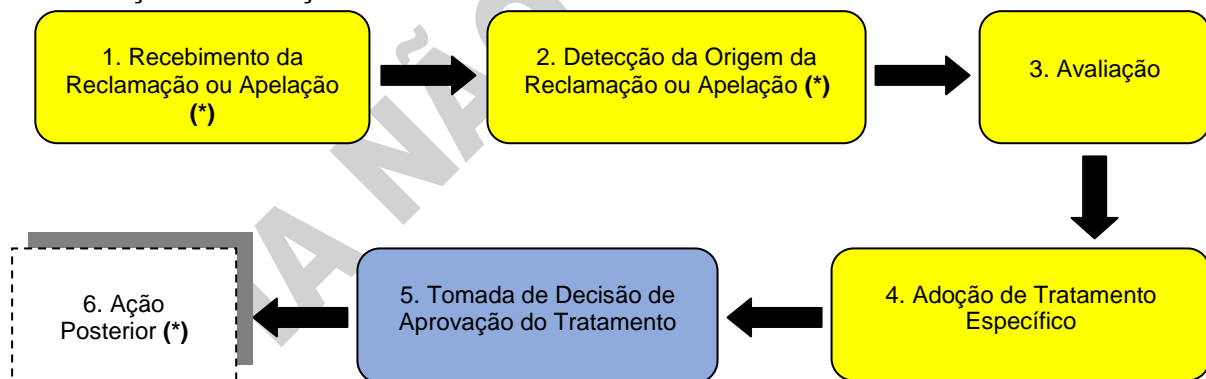
As gerências executiva / qualidade e técnica ACERT podem ainda levar o tratamento das reclamações e apelações para o âmbito da CGCRE ou Dconf se for detectada tal necessidade na análise crítica do problema que gerou a reclamação / apelação.

6.2 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES – SISTEMA DE REGISTRO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES / APELAÇÕES

CARGOS ACERT	DESCRIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES						
	Nomeação da Equipe ACERT	Recebimento da Reclamação ou Apelação	Deteção da Origem da Reclamação ou Apelação	Avaliação	Tratamento	Decisão de Aprovação do Tratamento	Ação Posterior
Técnicos		X	X				X
Ger. Qualidade		X	X	X	X		X
Ger. Técnica		X	X	X	X		X
Diretoria	X					X	X

Nota: as indicações formais de uma pessoa ou equipe ACERT, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações são formalizadas (após adoção de treinamento específico realizado pelo organismo) através de nomeações sob a responsabilidade da diretoria geral e divulgadas por meio de circulares internas.

6.3 FLUXOGRAMA DAS ETAPAS PROCESSUAIS DO SISTEMA DE REGISTRO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES / APELAÇÕES



Legenda:

	Responsabilidade das gerências executiva / qualidade e técnica da ACERT
	Responsabilidade da Diretoria Geral ACERT

(*) as gerências executiva / qualidade e técnica ACERT podem receber o suporte dos seus técnicos de certificação

6.4 Deve ser solicitado ao técnico de certificação o contrato do produto ou documento da qualidade ACERT que gerou as reclamações e apelações.

6.5 Estes documentos serão submetidos às gerências executiva / qualidade e/ou técnica que deverão avaliar se houve falha de execução do esquema geral de certificação de produtos (anexo 3 do MQ) ou inadequação de procedimentos operacionais do sistema de gestão ACERT.

Revisão:	01
Data:	23/Jul/19



ACERT – ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS EM SISTEMAS LTDA

PROCEDIMENTO ACERT-65-04	TÍTULO RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES
-----------------------------	-----------------------------------

6.6 As reclamações ou apelações devem ser registradas no formulário F-020 (Registro de Reclamação e Apelação) e encaminhadas para a análise das gerências executiva / qualidade e técnica ACERT através dos e-mails descritos no item 10 deste procedimento ou através de carta registrada. Todos os registros inerentes ao recebimento, processamento e tratamento das reclamações e apelações estão disponíveis em meio físico e eletrônico nas instalações ACERT com períodos de arquivamento definidos nos itens 8.12.2.a e 8.12.2.b do MQ.

6.7 Constatada a falha na execução do processo de certificação ou dos trabalhos do corpo subcontratado ACERT (ensaios) ou no ato de expedição dos certificados de conformidade, prontamente deverá ser emitido um comunicado técnico ao cliente (via e-mail ou carta registrada), descrevendo as ações corretivas a serem tomadas sob a responsabilidade das gerências executiva / qualidade e técnica ACERT.

6.8 Para reclamações e apelações que gerarem dúvidas quanto a fatores que venham a implicar / impactar o sistema de gestão da qualidade ou o processo de certificação, um plano de trabalho ACERT baseado em uma análise crítica das suas operações será implantado para a eliminação de eventuais não conformidades.

7. PREVENÇÃO PARA O TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

7.1 Para a prevenção das reclamações ou mesmo quando o sistema da qualidade e a confiabilidade da certificação despertar dúvidas aos clientes inerentes à política de trabalho do organismo e o cumprimento das exigências dos documentos referenciados, a ACERT procederá imediatamente as seguintes medidas para prevenir qualquer tipo de reclamação desta natureza, as quais poderão ser:

- 7.1.1 Análise crítica do processo o qual gerou o problema;
- 7.1.2 Comparações entre laboratórios de ensaios;
- 7.1.3 Auditorias nas áreas afetadas.

8. PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO

8.1 Havendo discordância nas decisões tomadas pelas gerências executiva / qualidade e/ou técnica ACERT, o cliente ou terceiros podem apelar das deliberações, baseado em evidências pertinentes a certificação do produto ou do sistema de gestão do organismo.

8.2 Toda e qualquer reclamação ou apelação deve possuir um tempo de tratamento / resposta ACERT destinado ao canal reclamante / apelante em um prazo máximo de 15 dias corridos, a contar da data de formalização das reclamações ou apelações através do formulário F-020.

8.3 Um mapa dos registros de reclamações / apelações é utilizado pela ACERT (considerado como anexo ao formulário F-020) para o monitoramento global das mesmas contendo o nº de controle de cada uma, o tratamento dado e o seu respectivo estágio atualizado.

9. ANÁLISE CRÍTICA ANUAL DOS REGISTROS E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES ACERT

A ACERT estabelece em intervalos máximos de 12 meses sob a responsabilidade das gerências executiva / qualidade e técnica a execução de análise crítica dos seus registros e tratamento de reclamações, assim como as correspondentes evidências de implementação das ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados e os apresentando a todo o quadro pessoal do organismo. Como meios de apresentação dos resultados serão adotados indicadores percentuais, gráficos e conclusão textualizada.

10. CANAIS DE ACESSO A ACERT

10.1 Os canais reclamantes / apelantes podem entrar em contato para a comunicação de reclamações, apelações / denúncias com a ACERT através:

- a) Do telefone: (021) 3609-1461
- b) Dos e-mails: acertreclamacao@gmail.com / acertapelacao@gmail.com
- c) De forma presencial (previamente agendada) na Av. José Silva de Azevedo Neto nº 200 – Bl. 007 Sala 416 - Bairro: Barra da Tijuca – Rio de Janeiro – RJ / CEP: 22.775-056 em horário comercial das 08:00 às 17:00 h

11. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Descrição das Alterações
00 (16/Out/18)	Elaboração do procedimento operacional ACERT-65-04
01 (23/Jul/19)	Reestruturação do procedimento ACERT-65-04 (alinhamento integral ao RGCP vigente)

Revisão:	01
Data:	23/Jul/19