



P-03

***RECLAMAÇÕES E
APELAÇÕES***



Este procedimento descreve o processo para gerenciar, avaliar e tomar ações corretivas necessárias e decisões sobre reclamações e apelações provenientes dos clientes ou de outras partes interessadas, relativas exclusivamente à verificação/certificação GEE sob acreditação OVV do Cgcre do Inmetro (em processo ou com a atividade já concluída).

Os clientes ou outras partes interessadas têm o direito de não concordar com as medidas tomadas pela VERIFIT durante as auditorias ou após a assinatura do contrato de validação ou verificação. O cliente poderá registrar sua reclamação ou apelação conforme definido nesta seção ou reclamar diretamente ao organismo acreditador.

Nos casos de apelações e reclamações, a avaliação da eficácia das ações tomadas é realizada nas reuniões de análise crítica do sistema pela direção.

Este procedimento será disponibilizado mediante solicitação dos clientes ou partes interessadas.

1 Reclamações

Reclamação é uma insatisfação expressa formalmente (escrita) ou informalmente (verbal) relacionada à performance das atividades de um organismo de V/V (validação/verificação) em relação à(s) sua(s) função(ões) de validação/verificação. As reclamações podem ser originadas de um cliente ou parte responsável, podem ter origem no público em geral, em organismos acreditadores, em entidades governamentais, ONGs ou outras fontes.

A recepção e verificação das informações para avaliação da validade e investigação da reclamação é de responsabilidade do Diretor de Certificação, com apoio do Diretor Técnico, que serão também os responsáveis para propor as ações corretivas a esta reclamação. Caso a reclamação seja direcionada a um processo em que o Diretor de Certificação esteja envolvido, o Diretor Técnico e o Diretor Geral têm a responsabilidade de investigar a reclamação. Caso a reclamação seja direcionada a um processo em que o Diretor Técnico esteja envolvido, o Diretor de Certificação e o Diretor Geral têm a responsabilidade de investigar a reclamação.

As reclamações serão registradas no formulário **F-08_Reclamação ou Apelação**, documentando a ação imediata e, se necessário, é registrada uma solicitação de ação corretiva utilizando o formulário **F-02_Não-Conformidade e Ação Corretiva**. Sua procedência será reconhecida nos seguintes casos:

- se o tempo transcorrido para a realização do contrato pela VERIFIT for maior que o acordado;
- se o comportamento do colaborador não for apropriado;
- se houve erros ou omissões na interpretação dos requisitos aplicáveis.

A VERIFIT se compromete a informar que a reclamação foi recebida e seu resultado, bem como o processo de tratamento e os colaboradores envolvidos e ao final, o reclamante recebe o resumo da reclamação, com seu resultado.

Como procedimento de tratamento de reclamações, a VERIFIT adotou o seguinte:

1. Assim que a reclamação for recebida, o Diretor de Certificação, ou, caso ele esteja diretamente envolvido com a reclamação, o Diretor Técnico ou o Diretor Geral, deve entrar em contato com o Cliente ou parte responsável para solicitar detalhes.
2. Estes devem preencher o formulário **F-08_Reclamação ou Apelação** e definir o responsável pelo tratamento da reclamação.
3. Os responsáveis pelo tratamento da reclamação terão até 10 dias úteis para retornar ao cliente ou parte responsável com os seguintes resultados: procedente ou improcedente:
 - a. Procedente: neste caso, deve-se abrir uma NC utilizando o formulário **F-02_Não-Conformidade e Ação Corretiva** e proceder conforme a seção 11 do MSG VERIFIT. O responsável deve informar o cliente sobre as ações tomadas.
 - b. Improcedente: neste caso, o formulário de reclamação deverá ser preenchido e o cliente informado do resultado da análise.

2 Apelações

A apelação se dá quando o cliente não reconhece o resultado da verificação exercida pela VERIFIT. A recepção e verificação das informações para avaliação da validade, investigação e decisão das apelações será de responsabilidade do Diretor de Certificação, com apoio do Diretor Técnico. Caso a apelação seja direcionada a um processo em que o Diretor de Certificação esteja envolvido, o Diretor Técnico e o Diretor



Reclamações e Apelações

Geral têm a responsabilidade de investigar a apelação. Caso a apelação seja direcionada a um processo em que o Diretor Técnico esteja envolvido, o Diretor de Certificação e o Diretor Geral têm a responsabilidade de investigar a apelação.

As apelações serão registradas usando o formulário **F-08_Reclamação ou Apelação**, documentando a ação imediata e, se necessário, é registrada uma solicitação de ação corretiva usando o formulário **F-02_Não-Conformidade e Ação Corretiva**.

A VERIFIT se compromete a informar que a apelação foi recebida e seu resultado, bem como o processo de tratamento e os colaboradores envolvidos e ao final, o apelante recebe o resumo da apelação, com seu resultado.

Como procedimento de tratamento de apelações, a VERIFIT adotou o seguinte:

4. Assim que a apelação for recebida, o Diretor de Certificação, ou, caso ele esteja diretamente envolvido com a apelação, o Diretor Técnico ou o Diretor Geral, deve entrar em contato com o Cliente ou parte responsável para solicitar detalhes.
5. Estes devem preencher o formulário **F-08_Reclamação ou Apelação** e definir o responsável pelo tratamento da apelação.
6. Os responsáveis pelo tratamento da apelação terão até 10 dias úteis para retornar ao cliente ou parte responsável com os seguintes resultados: procedente ou improcedente:
 - c. Procedente: neste caso, deve-se abrir uma NC utilizando o formulário **F-02_Não-Conformidade e Ação Corretiva** e proceder conforme a seção 11 do MSG VERIFIT. O responsável deve informar o cliente sobre as ações tomadas.
 - d. Improcedente: neste caso, o formulário de reclamação deverá ser preenchido e o cliente informado do resultado da análise.

3 Reclamações para o Diretor Geral

Os reclamantes ou apelantes que não forem atendidos conforme definido nos itens anteriores poderão reclamar para o Diretor Geral da VERIFIT, por meio da homepage ou do e-mail ricardo@verifit.com.br.

4 Confidencialidade, imparcialidade e independência

A **confidencialidade** (relacionada tanto ao reclamante ou apelante quanto ao objeto da reclamação ou apelação), a **imparcialidade** e a **independência** são garantidas na condução do processo de reclamação. As pessoas envolvidas nesse processo são **diferentes** daquelas que realizaram as atividades VVC. Todas as ações tomadas pela VERIFT no sentido de independência, asseguram que decisões sobre reclamações ou apelações não resultarão em quaisquer ações discriminatórias contra o requerente.

5 Registros associados

- a. Carta de reclamação ou apelação;
- b. Carta/resposta de reclamação ou apelação;
- c. Formulário **F-08_Reclamação ou Apelação**;
- d. Formulário **F-02_Não-Conformidade e Ação Corretiva**;

Histórico de revisão deste documento:

Revisão	Data	Descrição e razão da revisão
Rev. 03	25/02/2025	<ul style="list-style-type: none"> - Revisão das seções 1 e 2 indicando a pessoa responsável pela investigação e detalhando o procedimento de tratamento de reclamações e apelações - Atualização das responsabilidades de tratamento de dados das Reclamações/Apelações



Rev. 02	03/09/2020	- Inclusão da necessidade de envio das reclamações/apelações ao membro do CI - Atualização do nome do formulário F-02
Rev. 01	31/07/2019	- Revisão do órgão acreditador (Cgcre do Inmetro)
Rev. 00	02/04/2019	- Adoção inicial