

	Reclamação e Apelo	PR 7.13 Rev.: 03 Data: 11/09/2023 Pág.:1 de 9
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------

Histórico de Revisões

Edição	Data	Motivo da edição e/ou resumo das revisões
0	15/03/2019	Elaboração
1	03/06/2021	Alteração item 6.2 e 6.3
2	20/03/2023	Revisão do item 6.2 e inclusão do item 6.4
3	11/09/2023	Revisão no item 6.4.

Elaborado por:	Eduardo Tessarin	11/09/2023
Revisado por:	Dante Neves	11/09/2023
Aprovado por:	Vladson Athayde	11/09/2023

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as condições para as tratativas internas referentes ao recebimento, confirmação, análise, registro, acompanhamento e retorno ao reclamante das reclamações e apelações, bem como os critérios para aprovação e decisão das ações a serem realizadas para resolvê-las na GTM.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se para todos os processos da GTM.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citados neste texto, constituem prescrições para o presente procedimento. Como todo documento está sujeito à revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nestes que verifiquem as edições mais recentes dos documentos citados a seguir.

- ISO/IEC 17065 – Avaliação da conformidade – requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;
- MQ 1 - Manual da Qualidade;

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

Não aplicável.

5. DEFINIÇÕES (se aplicável)

OCP: Organismo de Certificação de Produtos Acreditado

Apelo: solicitação pelo cliente (ou usuário do serviço de certificação) ao OCP, para que este reconsidere uma decisão dada relativa àquele objeto.

Reclamação: expressão de insatisfação, outra que não apelo, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um OCP, relativas às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

6. PROCEDIMENTO

6.1. GERAL

Os Apelos e as Reclamações podem ser motivados por diversas razões, tais como discordância em relação a alguma decisão da GTM ou ainda por insatisfação relacionada às atividades de avaliação da conformidade realizadas pela GTM

Tanto os Apelos quanto as Reclamações podem ser recebidas por diversos meios, por exemplo, por telefone, e-mail, durante as atividades de certificação ou ainda através de partes externas, tais como organizações não governamentais, associações de classe e até mesmo pelo organismo de acreditação.

Sejam quais forem os motivos e as formas de recebimento, a GTM deve registrar, confirmar o recebimento e acompanhar todas os Apelos e Reclamações, bem como tomar as ações apropriadas para resolvê-las.

A decisão para solucionar um Apelo ou uma Reclamação deve ser feita, ou revisada e aprovada por pessoa (s) não envolvida (s) nas atividades de certificação relativas à Reclamação ou Apelo. Neste sentido, a GTM entende que para assegurar que não haja conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado por um cliente, não pode ser utilizado para revisar ou aprovar a resolução de uma Reclamação ou Apelo para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

Os Apelos e Reclamações constituem dados de entrada para a Análise Crítica da Administração.

A GTM aplica tratamento diferenciado para Apelos e Reclamações, conforme condições detalhadas apresentadas nesta Instrução.

6.2. APELO

As condições gerais para o tratamento de Apelos estão definidas no abaixo

Qualquer cliente que deseje apelar contra alguma decisão da GTM deverá formalizar o Apelo por meio do FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo onde estarão descritos a Justificativa do Cliente e a Análise Crítica da GTM para o processo de Não Conformidades sob Apelo.

Caso o cliente apresente seu Apelo de outra forma, por exemplo, por e-mail, o mesmo deverá ser orientado a formalizar por meio do FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo como condição obrigatória para continuidade do processo.

Qualquer apelo recebido deve ser encaminhado para o responsável pelo Sistema de Gestão, ou na sua ausência, para o executivo senior da GTM, para que um destes possa confirmar o recebimento do Apelo ao apelante por e-mail, além de registrar o Apelo no FM 784 - Controle de Reclamações e Apelos, arquivar o Formulário de Apelo na rede interna e realizar uma análise crítica inicial do Apelo a fim de verificar os seguintes pontos:

1º. O Apelo diz respeito às atividades de certificação realizadas pela GTM?

Em caso negativo, o apelante deverá ser comunicado por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão de que o Apelo apresentado não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizada pela GTM.

Neste caso ainda, após a comunicação ao apelante, o Apelo deverá ser encerrado no Controle de Apelos.

Em caso positivo, a análise crítica inicial deverá ser continuada para os itens que seguem, devendo tais informações serem registradas no Controle de Apelos:

2º. Qual é a área e o serviço objeto da Apelação?

3º. Quais são as pessoas diretamente envolvidas nas atividades de certificação objeto do Apelo?

4º. Qual é a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar o Apelo, que não esteve envolvida nas atividades de certificação objeto do Apelo?

Esta será a pessoa responsável pela análise técnica do Apelo.

Concluída a análise crítica inicial, o responsável do Sistema de Gestão deve encaminhar o Formulário de Apelo para análise por parte da pessoa escolhida no 4º ponto da análise crítica inicial.

A pessoa responsável pela análise técnica do Apelo deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final.

Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão ser registrados no Formulário de Apelo (campo “Análise Crítica e Técnica da GTM”). O resultado da análise técnica constitui recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar o Apelo.

Concluída a análise técnica e preenchido o Formulário de Apelo, a solução proposta para encerrar o Apelo deverá ser enviada para decisão do executivo senior da GTM. O resultado da decisão sobre o Apelo deverá ser registrado no Formulário de Apelo, bem como a indicação de ações posteriores requeridas, quando necessárias.

Ações posteriores incluem o registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos no procedimento PR 8.7 – AÇÃO CORRETIVA e MELHORIAS.

A pessoa responsável pela análise técnica do Apelo deverá, sempre que possível, dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de Apelo ao apelante. Esta comunicação ao apelante deverá ser realizada por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão.

Concluídas todas as etapas do processo do Apelo, incluindo as comunicações às partes interessadas, o Apelo deverá ser encerrada no FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo e no FM 784 - Controle de Reclamações e Apelos.

6.3. RECLAMAÇÃO

Qualquer instituição, seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, nacional ou estrangeira, ou ainda qualquer pessoa física, tem o direito de apresentar Reclamação contra qualquer atividade realizada ou serviço prestado pela GTM.

Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente a GTM. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

Os canais de comunicação mais conhecidos para o recebimento de reclamações são os seguintes, não limitados a estes:

- Telefone;
- e-mail;
- Pesquisa de satisfação;
- Durante a prestação dos serviços, por exemplo, nas certificações, sendo

verbalizadas para os auditores;

- Ouvidoria do organismo acreditador;
- Sites especializados em registro de reclamações.

As denúncias recebidas de qualquer espécie também são tratadas como Reclamações no contexto deste procedimento.

As Reclamações podem ser recebidas por qualquer colaborador da GTM.

Quando do recebimento de alguma Reclamação, é recomendável que o colaborador que a estiver recebendo solicite ao reclamante que formalize sua Reclamação expondo os detalhes, de preferência, por e-mail.

No entanto, caso o reclamante não se mostre disposto em seguir esta recomendação, a Reclamação deverá ser registrada pelo colaborador da GTM, devendo este preencher os campos de 1 a 2 do FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo. Após preenchê-lo, o colaborador deverá encaminhar o FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo para a área de Sistema de Gestão.

Se a Reclamação já for recebida de maneira formalizada pelo Reclamante, o colaborador que a receber deverá encaminhá-la para a área de Sistema de Gestão.

Compete à área de Sistema de Gestão confirmar o recebimento da Reclamação ao reclamante, por e-mail informando o número da Reclamação/protocolo, além de registrar a Reclamação no FM 784 - Controle de Reclamações e Apelos, preencher, quando necessário, e arquivar o Relatório de Reclamação na rede e realizar uma análise crítica inicial da Reclamação a fim de verificar os seguintes pontos:

1º. A Reclamação diz respeito às atividades de certificação realizadas pela GTM?

Em caso negativo, o reclamante deverá ser comunicado por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão de que a Reclamação apresentada não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizadas pela GTM. Neste caso ainda, após a comunicação ao reclamante, a Reclamação deverá ser encerrada no Controle de Reclamações.

Em caso positivo, a análise crítica inicial deverá ser continuada para os itens que seguem, devendo tais informações serem registradas no Controle de Reclamações:

2º. Qual é a área e o serviço objeto da Reclamação?

3º. Quais são as pessoas diretamente envolvidas nas atividades de certificação

objeto da Reclamação?

- 4º. Qual é a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar a Reclamação, que não esteve envolvida nas atividades de certificação objeto da Reclamação?

Esta será a pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação.

Concluída a análise crítica inicial, a área de Sistema de Gestão deve encaminhar o Relatório de Reclamação para análise técnica por parte da pessoa escolhida no 4º item da análise crítica inicial.

A pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final. Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão ser registrados no Relatório de Reclamação (campo “Análise Técnica da Reclamação”). Também deverão ser registradas, no mesmo campo, as ações propostas para solucionar a Reclamação.

Ações para solucionar Reclamações podem incluir a realização de atividades extraordinárias nos clientes certificados.

O resultado da análise técnica constitui recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar a Reclamação.

Concluída a análise técnica e preenchido o Relatório de Reclamação, a solução proposta para encerrar a Reclamação deverá ser enviada para decisão do executivo senior da GTM. No caso deste estar diretamente envolvido nas atividades de certificação do objeto da Reclamação ou estar ausente, a decisão sobre a solução proposta para encerrar a Reclamação deverá ser realizada pelo responsável pelo Sistema de Gestão. O resultado da decisão sobre a Reclamação deverá ser registrado no Relatório de Reclamação (campo “Decisão sobre a Reclamação”).

Uma vez concluída a decisão sobre a Reclamação, a pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação deverá listar as ações aprovadas para solucionar a Reclamação, incluindo o responsável por implementar cada uma delas e o prazo. Tais informações deverão ser preenchidas no Relatório de Reclamação (campo “Ações requeridas”) e monitoradas pela mesma pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação, até a conclusão de sua implementação.

A GTM deve ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem

	Reclamação e Apelo	PR 7.13 Rev.: 03 Data: 11/09/2023 Pág.:8 de 9
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------

como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

A depender da situação da Reclamação, principalmente quando da constatação de falha da certificação em atender aos requisitos aplicáveis, a GTM deverá adotar ações apropriadas para regularização das inconsistências.

A pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação deverá, sempre que possível, dar conhecimento do andamento da situação da Reclamação ao reclamante. Ao término do processo da Reclamação, comunicação final ao reclamante deverá ser realizada por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão.

Quando a Reclamação é recebida através de partes externas, por exemplo, pelo organismo de acreditação, ao término do processo da Reclamação, estas partes externas também deverão ser comunicadas por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão.

Quando ficar caracterizado que a situação motivadora da Reclamação constitui não conformidade no processo de avaliação da conformidade realizado pela GTM, deve ser realizado o registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos no procedimento específico.

Concluídas todas as etapas do processo da Reclamação, incluindo as comunicações às partes interessadas, a Reclamação deverá ser encerrada no FM 783 - Formulário de Reclamação e Apelo e no FM 784 - Controle de Reclamações e Apelos.

6.4. POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A **GTM Certificação e Avaliação da Conformidade** tem como Política de Tratamento de Reclamações aplicada a qualquer instituição que apresente Reclamação à GTM. O processo de tratamento de reclamações contempla:

- sistemática para tratamento das reclamações, conforme PR 7.13 – Reclamação e Apelo, disponível em www.gtmcert.com;
- responsável designado formalmente para tal;
- que toda e qualquer reclamação é valorizada e terá efetivo tratamento;
- que a GTM tem ciência, está comprometida a cumprir e sujeitar-se às penalidades

	Reclamação e Apelo	PR 7.13 Rev.: 03 Data: 11/09/2023 Pág.:9 de 9
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--------------------------------------------------------

previstas nas leis, conforme Lei n.º 8078/1990;

- análise crítica dos resultados, tomar ações/providências devidas, em função das reclamações recebidas, conforme PR 7.13 – Reclamação e Apelo;
- comprometimento em responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme PR 7.13 – Reclamação e Apelo;
- comprometimento em responder ao Inmetro ou MTP, no prazo de 15 dias corridos, acerca de qualquer reclamação que o órgão tenha recebido sobre o produto objeto da certificação.