



PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS

Código
PQ.07

Revisão
06

Emissão
18/11/2020

Página
1-4

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de apelações e reclamações.

2. DEFINIÇÕES

Apelação

Solicitação, por parte de um requerente de que seja reconsiderada alguma decisão da PROVENCE relativa à sua situação de certificação ou resultados de auditoria e que contrarie seus interesses.

Denúncia

Comunicação de um fato que possa comprometer o processo de certificação ou a manutenção da certificação de um detentor de certificado de conformidade.

Reclamação

Comunicação de um fato que possa contrariar interesses próprios, valores, crenças ou aspectos culturais e sociais.

3. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17065 – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
Parte 1: Requisitos

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

4.1. Executivo Sênior / Assistente Técnico

- Registra, analisa e controla as apelações, reclamações e denúncias.

4.2. Equipe Auditora

- Quando designada, realizarão a investigação de reclamações e denúncias.

4.3. Comitê de Certificação e Imparcialidade

- Avalia periodicamente o processo de certificação da PROVENCE.

4.4. Comitê de Apelação

- Avalia as apelações quando convocado.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1. Apelações

O solicitante tem o direito de apelar, contra resultado da avaliação da conformidade (auditoria), não-conformidades detectadas, emissão de certificados e sanções aplicadas com os quais não concorde.

Elaboração
Elaine Aparecida Rosa

Aprovação
Jarbas Rodrigues de Sales Jr.



PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS

Código
PQ.07

Revisão
06

Emissão
18/11/2020

Página
2-4

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não devem resultar em nenhuma ação discriminatório contra o apelante.

Nota: O fato de existir uma apelação, não altera os prazos previstos nas sanções aplicáveis a certificação.

As apelações deverão ser coletadas e registradas no **FORM. 015 - Apelação, Reclamação e Denúncia** e confirmadas junto ao apelante formalmente (e-mail, fax ou correio).

O Executivo Sênior ou a Assistente Técnico irá analisar a apelação e se necessário designar responsável para investigação mais aprofundada. As pessoas envolvidas no tratamento e investigação da apelação devem ser diferentes daquelas que realizaram auditorias e tomaram decisão da certificação.

Nota: Quando houver resultado de apelação anterior similar, deve ser levado em consideração para avaliar a necessidade de investigação e andamento do processo.

Com base nas investigações, será feita a validação da apelação e será emitido parecer que pode manter ou alterar o fato sobre o qual o solicitante está apelando. O responsável pela investigação deve ter capacitação técnica suficiente. O resultado será analisado por pessoa independente antes de ser informado ao apelante.

Quando o solicitante não concordar com o resultado, a PROVENCE poderá encaminhar o caso ao **Comitê de Imparcialidade** para um parecer definitivo.

A convocação do **Comitê de Imparcialidade** da PROVENCE, condução, análise e registros serão feitas conforme **PQ.06 – Comitê de Imparcialidade**. Os custos serão arcados pelo apelante quando a decisão for mantida.

Durante o decorrer da investigação até o término do processo de apelação serão emitidos relatórios de andamento. Todos resultados serão comunicados ao apelante por escrito, com comprovação do recebimento.

As apelações devem ser concluídas em 28 dias corridos a contar da data de recebimento, e caso o o apelante não concorde com o resultado final, ele poderá apresentar recurso.


5.2. Reclamações e Denúncias contra a PROVENCE

Todas as reclamações e denúncias contra a PROVENCE devem ser coletadas e registradas no **FORM. 015 - Apelação, Reclamação e Denúncia**.

O Executivo Sênior / Assistente Técnico irá analisar a procedência da reclamação / denúncia e se necessário designar responsável para investigação mais aprofundada.

Com base nas investigações emitirá parecer e identificar a necessidade de tomada de ações imediatas.

As reclamações / denúncias consideradas procedentes devem gerar um **FORM.011 – Relatório de Não Conformidade - RNC**.

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS		
	Código PQ.07	Revisão 06	Emissão 18/11/2020

O resultado será informado ao reclamante / denunciante sempre que a PROVENCE possuir informações necessárias para retorno (nome, endereço, endereço eletrônico ou telefone).

Quando reclamante / denunciante não concordar com a conclusão, serão realizadas investigações em auditorias futuras.

Quando se tratar de denúncia seja ela anônima ou não, a identificação do denunciante deve ser mantida em sigilo.

Devem ser analisados os **FORM.010 – Avaliação do Cliente** preenchidos pelo detentor do certificado de conformidade para identificar possíveis reclamações e denúncias.

5.3. Reclamações Contra Detentor de Certificado de Conformidade

Todas as reclamações e denúncias recebidas de produtos ou sistemas de gestão da qualidade certificados pela PROVENCE devem ser registradas no **FORM. 015 - Apelação, Reclamação e Denúncia**. As reclamações devem ser comunicadas ao cliente certificado em questão assim que possível.

O Executivo Sênior / Assistente Técnico deve analisar a reclamação ou denúncia e verificar se é procedente. Caso necessário designar responsável para investigar o fato.

Quando a análise da denúncia ou reclamação contra detentores de certificado sugerir que o fato pode ser procedente e venha a caracterizar uma não-conformidade que possa comprometer a certificação, o Executivo Sênior / Assistente Técnico deve programar uma auditoria no detentor do certificado de conformidade para verificar a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

O Executivo Sênior / Assistente Técnico designará um auditor devidamente capacitado para verificar a denúncia ou reclamação. Não devem ser repassados ao auditor a identificação do reclamante ou denunciante.

Com base nos resultados da investigação deve-se emitir uma conclusão.

Caso a conclusão caracterize uma não-conformidade deve-se aplicar as sanções ou outras ações corretivas pertinentes.

O prazo máximo para análise inicial de uma reclamação ou denúncia é de 05 dias úteis.

Todas as evidências que comprovem a investigação da reclamação ou denúncia devem ser anexadas ao **FORM.015 – Apelações, Reclamações e Denúncia**.

A identificação do denunciante ou reclamante é uma informação confidencial, não devendo ser divulgada ao detentor do certificado de conformidade / grupo alvo da denúncia ou a clientes.

Quando as reclamações ou denúncias contra detentores de certificados de conformidade não necessitarem de investigação no local, serão arquivadas em conjunto com a documentação do cliente, e deverão ser analisadas durante as auditorias periódicas.

Sempre que o resultado de uma apelação, reclamação, disputa ou denúncia indicar uma falha no processo de certificação da PROVENCE será avaliada a necessidade de tomada de ações corretivas conforme **PQ.04 – Tratamento de Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva**.



**PROCEDIMENTO DA QUALIDADE
APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS**

Código
PQ.07

Revisão
06

Emissão
18/11/2020

Página
4-4

6. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão	Natureza das Alterações	Data
00	Liberação inicial	01/08/2014
01	Inclusão de Formulários no item 6 e revisão geral.	14/11/2014
02	Alterado o nome deste procedimento	19/01/2016
03	Alteração do termo Assistente Administrativo por Assistente Técnico.	14/06/2016
04	Atualização de documentos e alteração da numeração deste procedimento de 10 para 07	27/09/2016
05	Eliminação do Item Controle de Registros. Que passa a ser controlado pela TAB.01B - Tabela de Controle de Registros.	23/01/2019
06	Inclusão da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 no item 3. Documentos de Referência	18/11/2020