



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR
Revisão: 07/12/2015
Página: 1 de 9

SUMÁRIO

1.	ESCOPO	3
2.	MANUTENÇÃO	3
3.	ALTERAÇÕES	3
4.	DEFINIÇÕES.....	3
5.	PROCEDIMENTO	3
5.1.	GERAL.....	3
5.2.	APELAÇÃO	4
5.3.	ABERTURA E ANÁLISE CRÍTICA INICIAL DA RECLAMAÇÃO.....	6
5.4.	ANÁLISE TÉCNICA DA RECLAMAÇÃO	7
5.5.	DECISÃO SOBRE RECLAMAÇÃO	8
6.	PROCESSO DE FECHAMENTO DO APELO OU RECLAMAÇÃO.....	9



**BUREAU
VERITAS**

APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES


Ref: IA 58P BR

Revisão: 07/12/2015

Página: 2 de 9

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Todas	Emissão Inicial	10/09/14	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
9	Inclusão do capítulo para fechamento da reclamação	15/07/15	MEX	Paulo Facchini
4	Ítem 5.2 – Alteração no processo para apelação retirando a referência ao GP04 e criação do Form. 082 – Formulário de Apelo	26/10/15	MEX	Paulo Facchini
Todas	Exclusão do BMS do Sistema de Gestão	07/12/15	MEX	FAC

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 07/12/2015 Página: 3 de 9
--	----------------------------------	---

1. ESCOPO

Esta instrução estabelece as condições para as tratativas internas referentes ao recebimento, confirmação, análise, registro e acompanhamento das apelações e reclamações, bem como os critérios para Conformidade e decisão das ações a serem realizadas para resolvê-las.

2. MANUTENÇÃO

O Gerente Técnico de Certificação de Produtos, juntamente com o Coordenador Técnico do Sistema de Gestão (PCA) do BUREAU VERITAS CERTIFICATION devem ser responsáveis pela manutenção desta instrução.

3. ALTERAÇÕES

O Gerente Técnico de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve ser responsável pela autorização de quaisquer alterações.

4. DEFINIÇÕES

São aplicadas à esta Instrução as seguintes definições:

Apelação: solicitação pelo cliente (fornecedor do objeto de avaliação da conformidade) ao organismo de avaliação da conformidade, para que este reconsidere uma decisão dada relativa àquele objeto. (adaptada da ISO/IEC 17000:2005).

Reclamação: expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada. (adaptada da ISO/IEC 17000:2005).

5. PROCEDIMENTO

5.1. Geral

As Apelações e as Reclamações podem ser motivadas por diversas razões, tais como discordância em relação a alguma decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou ainda por insatisfação relacionada às atividades de avaliação da conformidade realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Tanto as Apelações quanto as Reclamações podem ser recebidas por diversos meios, por exemplo, por telefone, e-mail, durante as atividades de auditoria ou



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR
Revisão: 07/12/2015
Página: 4 de 9

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, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve registrar e acompanhar todas as Apelações e Reclamações, bem como tomar as ações apropriadas para resolvê-las.

A decisão para solucionar uma Apelação ou uma Reclamação deve ser feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à Reclamação ou à Apelação. Neste sentido, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION 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 Apelação para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

As Apelações e Reclamações constituem dados de entrada para a Análise Crítica pela Direção.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION aplica tratamento diferenciado para Apelações e Reclamações, conforme condições detalhadas apresentadas nesta Instrução.

5.2. Processo de abertura e Análise Crítica da Apelação

Qualquer cliente que deseje apelar contra alguma decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá formalizar a Apelação por meio da Solicitação de Apelo (Form 082). Caso o cliente apresente sua Apelação de outra forma, por exemplo, por email, o mesmo deverá ser orientado a formalizar por meio do formulário 082 – Solicitação de Apelo, como condição para continuidade do processo.

Os apelos serão considerados com respeito às decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION sobre os seguintes assuntos:

- Recusa de uma solicitação para Certificação;
- Não recomendação de Certificação;
- Suspensão ou cancelamento de um Certificado de Conformidade;
- Aplicação de uma Não-Conformidade;
- Não aceitação da ação corretiva de um Relatório de Não-Conformidades;
- Outras ocorrências similares.

Este procedimento não altera as obrigações e deveres das partes estabelecidas no contrato de certificação.



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR

Revisão: 07/12/2015

Página: 5 de 9

Qualquer apelação recebida deve ser encaminhada para o Coordenador Técnico do Sistema de Gestão, ou na sua ausência, para o Gerente Técnico de Certificação de Produtos, para que um destes possa confirmar o recebimento da Apelação ao apelante por e-mail, além de registrar a Apelação no Controle de Apelos (FORM 062), arquivar o Formulário de Apelo na rede PCA e realizar uma análise crítica inicial da Apelação a fim de verificar os seguintes pontos:

1º - A Apelação diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION?

Em caso negativo, o apelante deverá ser comunicado por e-mail que a Apelação apresentada não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Neste caso ainda, após a comunicação ao apelante, a Apelação deverá ser encerrada 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 produto objeto da Apelação?

3º - Quais são as pessoas diretamente envolvidas nas atividades de certificação do objeto da Apelação?

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

Esta será a pessoa responsável pela análise técnica da Apelação.

A pessoa responsável pela análise técnica da Apelação 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 082 – Solicitação de Apelo. (campo “Análise Crítica do Bureau Veritas Certification”). O resultado da análise crítica constitui recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar a Apelação.

Concluída a análise técnica e preenchido o Form. 082-Solicitação de Apelo, a solução proposta para encerrar a Apelação deverá ser enviada para decisão do Gerente Técnico de Certificação de Produtos. No caso deste estar diretamente envolvido nas atividades de certificação do objeto da Apelação ou estar ausente, a decisão sobre a solução proposta para encerrar a Apelação deverá ser realizada pelo Coordenador Técnico do Sistema de Gestão. O resultado da decisão sobre a Apelação deverá ser registrado no Form 082- Solicitação de



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR
Revisão: 07/12/2015
Página: 6 de 9

Apelo, bem como a indicação de Ações Complementares requeridas, quando necessárias.

Ações Complementares incluem (quando aplicável) registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos para tratamento de ações corretivas no Visão Geral.

A pessoa responsável pela análise técnica da Apelação deverá, sempre que possível, dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de Apelação ao apelante. Esta comunicação ao apelante poderá ser realizada por e-mail.

5.3. Processo de abertura e Análise Crítica da 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 pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION. 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 auditorias, 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 desta Instrução.

As Reclamações podem ser recebidas por qualquer colaborador do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

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 do BUREAU VERITAS

	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	<p>Ref: IA 58P BR</p> <p>Revisão: 07/12/2015</p> <p>Página: 7 de 9</p>
---	----------------------------------	--

CERTIFICATION, devendo este preencher os campos de 1 a 3 do Relatório de Reclamação (FORM 063). Após preenchê-lo, o colaborador deverá encaminhar o Relatório de Reclamação 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, além de registrar a Reclamação no Controle de Reclamações (FORM 064), preencher, quando necessário, e arquivar o Relatório de Reclamação (FORM 063) na rede PCA 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 pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION?

Em caso negativo, o reclamante deverá ser comunicado por e-mail de que a Reclamação apresentada não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION. 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 produto objeto da Reclamação?

3º - Quais são as pessoas diretamente envolvidas nas atividades de certificação do objeto da Reclamação?

4º - Qual é a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar a Reclamação, que não esteve envolvida nas atividades de certificação do 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 ponto da análise crítica inicial.

5.4. Análise Técnica da Reclamação

O responsável pela análise técnica da Reclamação deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR

Revisão: 07/12/2015

Página: 8 de 9

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 depender das exigências do Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), a realização de atividades extraordinárias nos clientes certificados, tais como auditorias e coleta de amostras no mercado para realização de ensaios.

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

5.5. Decisão sobre Reclamação

Concluída a análise técnica e preenchido o Relatório de Reclamação, a solução proposta para encerrar a Reclamação deverá ser enviada para decisão do Gerente Técnico de Certificação de Produtos. 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 Coordenador Técnico do 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, o 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 depender da situação da Reclamação, principalmente quando da constatação de falha do produto em atender aos requisitos aplicáveis, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá adotar ações apropriadas para regularização das inconsistências. Tais ações podem incluir a continuação da certificação, a redução do escopo da certificação, a suspensão da certificação e até mesmo o cancelamento da certificação. As condições para aplicação destas ações estão definidas na IA 56P BR – Continuação, Redução, Suspensão, Cancelamento e Término da Certificação.

O 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 uma comunicação final deverá ser formalizada ao reclamante.



APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR

Revisão: 07/12/2015

Página: 9 de 9

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 pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, o registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos para tratamento de ações corretivas no Visão Geral, deverá ser realizado.

6. PROCESSO DE FECHAMENTO DO APELO OU RECLAMAÇÃO

Concluídas todas as etapas referentes ao processo aberto, seja para Apelo ou para Reclamação, incluindo a implementação de todas as ações propostas e por último, **comunicações às partes interessadas**, o Apelo ou a Reclamação deverá ser encerrado pelo Coordenador Técnico do Sistema de Gestão.

Na ausência do Coordenador Técnico do Sistema de Gestão o fechamento deverá ser realizado pelo Gerente Técnico.