



**PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE  
RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**


<b>Data</b>	<b>12/07/2024</b>
<b>Revisão</b>	<b>05</b>
<b>Código</b>	<b>Mod . 008.7</b> Página 1 de 3

**INDICE**

	<b>Pág</b>
1. OBJETIVO	2
2. APLICAÇÃO	2
3. RESPONSABILIDADE	2
4. REFERÊNCIAS	2
5. DEFINIÇÕES / ABREVIATURAS	2
6. DETALHAMENTO DO PROCEDIMENTO	2
6.1. RECEBIMENTO E REGISTRO	2
6.2. TRATAMENTO	2
6.3. MONITORAMENTO	2
6.4. ENCERRAMENTO	3
7. REGISTROS	3

COPIA CONTROLADA PERTENCENTE A SMC CERTIFICADORA – REPRODUÇÃO PROIBIDA.

05	12/07/24	Adequações e revisões gerais	EKC	WR
04	21/06/24	Adequações e revisões gerais – conforme Verificação da Completeza e Análise documental	EKC	WR
03	05/04/24	Adequações e revisões gerais – Auditoria Interna	EKC	WR
02	09/02/24	Adequações e revisões gerais	EKC	WR
01	01/11/23	Elaboração e adequação a Norma ABNT NBR ISO 17021	EKC	WR
00	20/10/23	Início das atividades de implantação da Norma 17.021	EKC	WR
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição da alteração</b>	<b>Controlado por: (Nome e assinatura)</b>	<b>Aprovado por: (Nome e assinatura)</b>

	<b>PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>	Data	12/07/2024
		Revisão	05
		Código	Mod . 008.7 Página 2 de 3

#### 1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o recebimento e tratamento de Reclamações e Apelações.

#### 2. ESCOPO

Aplica-se as reclamações e apelações em relação as organizações, e aos serviços prestados no âmbito da SMC Certificadora.

#### 3. RESPONSABILIDADE

A administração, execução e arquivamento dos resultados e responsabilidade .

#### 4. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC17021 Avaliação de Conformidade Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão

#### 5. DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

**Colaborador:** Designação dada a todo integrante do SMC Certificadora, seja ele, funcionário ou auditor externo.

**Reclamante:** pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação. **Reclamação:** expressão de insatisfação feita por uma pessoa ou por uma organização, para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, para a qual espera-se uma resposta ou resolução.

**Apelação:** solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismos de avaliação de conformidade ou organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

#### 6. DETALHAMENTO DO PROCEDIMENTO

##### 6.1. Reclamação


A SMC Certificadora é responsável por todas as decisões, em todos os níveis, relativas ao processo de tratamento de reclamações e apelações.

Toda organização que utiliza serviços de certificação da SMC Certificadora tem o direito de apresentar reclamações/Apeleções sobre o comportamento e operações da SMC Certificadora que fornecerá confirmação por escrito do recebimento do mesmo. As reclamações e apelações não resolvidas de outra forma serão encaminhadas para decisão do diretor deste que não esteja envolvido com o processo da certificação, caso esteja envolvido na análise e decisões, serão tomadas as decisões pelo RD / Coordenador do SGQ. A SMC Certificadora também aceita reclamações de entidades certificadas.

No caso de reclamações ou apelações sobre o seu trabalho, o Diretor da SMC Certificadora em colaboração com o Depto. Técnico, gere diretamente com o cliente e tais reclamações geram a abertura de um relatório NC interno por parte do SGQ.

No caso de reclamações ou apelações contra entidades certificadas, o Depto. Técnico, que não intervém no processo de auditoria do cliente, é responsável por verificar a veracidade da reclamação ou apelação e, após comunicar com o cliente reclamado, toma as ações que entender apropriado ao caso em questão.

O Depto. Técnico, de acordo com o SGQ e ouvidos todos os sujeitos envolvidos, examina as causas da reclamação e Apelações e todos os documentos e informações úteis à sua definição e, caso aceite, adota Ação Corretiva adequada de forma a recuperar a satisfação do cliente. A SMC disponibiliza ao cliente relatórios sobre o andamento e resultados da reclamação através de e-mail. As reclamações / apelações serão respondidas (conclusão do processo de tratamento de reclamações) ao cliente, através de e-mail, no prazo de um mês após a recepção da mesma.

	<b>PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>	<b>Data</b>	<b>12/07/2024</b>
		<b>Revisão</b>	<b>05</b>
		<b>Código</b>	<b>Mod . 008.7</b> Página 3 de 3

As reclamações e as respectivas Ações Corretivas são registradas conforme Mod.010.2 e mantidas pelo SGQ por pelo menos 5 anos.

## 6.2. Apelação

A SMC Certificadora é responsável por todas as decisões, em todos os níveis, relativas ao processo de processamento de Apelações.

As Apelações são administrados pelo Depto. Técnico da SMC Certificadora, que não intervém no processo de auditoria. O Depto. Técnico dispõe de três meses para examinar a Apelação e implementar as ações necessárias. As apelações e as respectivas Ações Corretivas são registradas conforme Mod.010.2 e mantidos por no mínimo 5 anos pela Depto. Técnico. A Apelação deve ser recebido no prazo de 30 dias a contar da data do documento a que se refere e deve conter a identificação do recorrente, a indicação do ato contra o qual é apresentado e o motivo, apoiada em prova documental, se existir. Assim que o apelo for recebido, em qualquer caso no prazo de 7 dias úteis a contar da recepção, a SMC Certificadora confirma o recebimento do mesmo ao recorrente via e-mail. Fornece também ao cliente relatórios sobre o andamento e resultados do próprio apelo, via e-mail.

Concluída a análise do apelo, o cliente é notificado formalmente, através de e-mail, da conclusão do próprio processo de processamento do apelo.

## 6.3. Contestação

As Contestações resultantes de reclamações/apelações não resolvidos seguem os procedimentos legais. O Poder Judiciário competente é o de Santo André - SP.

As sentenças proferidas na sequência dos litígios são arquivadas e preservadas pelo Depto. Técnico da SMC Certificadora juntamente com as Reclamações ou Apelos que os geraram.

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Mod\_F 7.9.1 – Registro de Reclamações

Mod\_F 7.9.2 – Registro de Apelações