



# PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO

## TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA



Por ser parte integrante do Sistema de Gestão da Qualidade da BRICS este documento tem vedada sua reprodução total ou parcial, sendo necessária, para tanto, a autorização formal do executivo Sênior para a emissão de eventuais cópias.

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO

## Sumário

1. OBJETIVO .....	3
2. APLICAÇÃO.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
4. DEFINIÇÕES.....	3
5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE .....	3
6. CONDIÇÕES GERAIS .....	3
7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	3
7.1. Análise crítica, responsabilidade e registros das reclamações/apelações .....	4
7.2. Entrada das reclamações para análise crítica da alta direção.....	4
7.3. Respostas as reclamações/Apeleções .....	4
8. TRATAMENTO DE APELAÇÕES.....	4
8.1. Análise crítica e registros das apelações .....	5
8.2 Resposta ao Apelante .....	5
8.3. Pelas partes interessadas .....	5
8.4. Entrada das apelações para análise crítica do Comitê de Imparcialidade .....	5
8.5. Organismo Acreditador .....	5
8.6 Acompanhamentos das Reclamações/Apeleções .....	5
8.7. Saídas e Registros .....	5
9. TRATAMENTO DE DISPUTAS.....	6
10. HISTÓRICO DE REVISÃO .....	6

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo, estabelecer critérios quanto ao recebimento, avaliação e tomada de ação sobre o Tratamento de Reclamações, Apelações e Disputa, assegurando que sejam tomadas ações necessárias.

## 2. APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se às gerências e as atividades relacionadas aos desempenhos dos processos e departamentos dentro do sistema de gestão da BRICS que deverá assegurar a sistemática de tratamento de reclamações, apelações e disputa, bem como assegurar que a BRICS valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas, é responsável, conhece e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Na aplicação deste documento poderá ser necessário consultar:

- Portaria nº 118/2015- RGCP-Requisitos Gerais de Certificação de Produtos, Portarias do Inmetro (produtos);
- LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990;
- LEI Nº 9.933, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999;
- MQ-OCP 001 - Manual da Qualidade da BRICS.

## 4. DEFINIÇÕES

- **Apelação:** Qualquer discordância de uma decisão, conclusões de auditoria ou tomadas de ações pela BRICS formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes.
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação feita a uma pessoa, cliente, organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.
- **Alta direção:** Executivo Sênior da BRICS designado como representante;

## 5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

É de responsabilidade e autoridade do **Coordenador da Qualidade e Gestor da Qualidade** manter e fazer cumprir a sistemática de tratamento de reclamações, apelações e de autoridade e responsabilidade do **Executivo Sênior** responder aos casos de disputas estabelecidas neste procedimento, bem como sugerir melhorias para o processo.

## 6. CONDIÇÕES GERAIS

Para a realização desta sistemática é necessário que os documentos do Sistema da Gestão estejam implementados efetivamente.

Para efetiva implementação desse procedimento, os responsáveis devem estar devidamente treinados nos regulamentos aplicáveis ao produto, ter noções mínimas sobre as leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e lei 9.933, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos e dá outras providências.

## 7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Reclamações são a forma de manifestação de clientes ou partes interessadas quando se sentirem prejudicados ou afetados por uma atitude ou ação realizada pela BRICS e, assim sendo, todas as reclamações dos clientes deverão ser tratadas pelos responsáveis dos processos que geraram a insatisfação do cliente ou de quaisquer partes interessadas. A BRICS mantém uma Política de Tratamento de Reclamações e Apelação, documentada por meio do documento **F 012 – Política de Tratamento de Reclamações e Apelações**.

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO

A BRICS estabeleceu os meios para acusar o recebimento e documentar uma reclamação, denúncia, apelação ou disputa das seguintes formas:

- Pelo formulário **F 020 (Tratamento de reclamações/apelações)**, preenchido internamente, na BRICS quando uma reclamação ou externamente por uma ou mais partes interessadas na reclamação, formulário disponível no site da BRICS: <http://brics-ocp.com.br>.
- Por meio do site da BRICS, página **Fale Conosco**: <http://brics-ocp.com.br/fale-conosco/>, selecionando uma das opções: **Apelação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestões de Melhoria ou Outros** (para outros assuntos não especificados).
- Telefones de Contato: (11) 2279-7061 ou (11) 2229-6863

E-MAIL para envio da Reclamação/Apeação:

- ⇒ [contato@brics-ocp.com.br](mailto:contato@brics-ocp.com.br)
- ⇒ [sac@brics-ocp.com.br](mailto:sac@brics-ocp.com.br)
- ⇒ [ouvidoria@brics-ocp.com.br](mailto:ouvidoria@brics-ocp.com.br)

### 7.1. Análise crítica, responsabilidade e registros das reclamações/apelações

O (a) responsáveis pelo atendimento de reclamações registra inicialmente a reclamação do cliente/Apelante preenchendo os seguintes dados no formulário **F 020 (Tratamento de reclamações/Apelações)**: origem da reclamação/apelação, dados do reclamante/apelante, número da reclamação/apelação, descrição da reclamação/apelação informada pelo cliente ou pessoa interessada.

O responsável pela abertura de reclamação/apelação deve inserir o número da reclamação/apelação e as outras informações no formulário **F 021 (Mapa Estatístico de Reclamações/Apelações)** no momento da abertura, e informar neste documento a situação da reclamação/apelação no momento da abertura.

Após o preenchimento do formulário, o(a) responsável deve direcionar a reclamação/apelação inicialmente preenchida para a BRICS, que fará uma análise prévia da reclamação/apelação em conjunto com as áreas envolvidas. Se a reclamação/apelação for pertinente, a BRICS deve direcioná-la à gerência ou área responsável do processo que originou a reclamação/apelação, a qual dará o devido tratamento conforme apropriado para cada tipo de manifestação, Reclamação/Apeação recebida.

### 7.2. Entrada das reclamações para análise crítica da alta direção

Todas as reclamações/apelações, inclusive aquelas graves que implicam em imparcialidade ou que afetam a credibilidade técnica, assim como as **Apelações, Reclamações ou Denúncias** que derem entrada por meio do site da BRICS <http://brics-ocp.com.br/fale-conosco/>, ou outros canais, deverão ser apresentadas pela BRICS nas reuniões do **Comitê de Imparcialidade** e da **análise crítica pela alta direção**.

### 7.3. Respostas as reclamações/Apelações

As respostas das reclamações/apelações quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação/apelação são providenciadas ao reclamante em até 15 dias corridos ou conforme prazo determinado entre a BRICS e reclamante/apelante. A forma de comunicação com o cliente poderá ser por telefone, carta ou e-mail, ou outro meio de comunicação sempre fazendo referência ao assunto e número de referência da reclamação.

As reclamações provenientes do Inmetro são respondidas no prazo de 15 (quinze) dias corridos da data de recebimento.

## 8. TRATAMENTO DE APELAÇÕES

Apelações é a forma de manifestação de clientes ou partes interessadas quando se sentirem afetados ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pela BRICS como organismo de certificação e todas as apelações deverão ser tratadas pela BRICS conforme os passos descritos a seguir:

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO

### 8.1. Análise crítica e registros das apelações

Toda apelação deverá ser formalmente manifestada pela parte interessada e deverá ser direcionada para BRICS, exceto aquelas feitas diretamente ao órgão acreditador, sendo que para cada origem de apelação a BRICS deverá dar um tratamento específico, limitados somente aos envolvidos com a questão.

### 8.2 Resposta ao Apelante

8.2.1. Caso a apelação seja procedente, a BRICS deverá dar o devido tratamento ao apelante levando ao seu conhecimento novas decisões, conclusões e reconsiderações em relação as conclusões anteriores.

8.2.2. No caso de pedido de apelação for achada como improcedente, a BRICS deverá comunicar ao apelante levando ao seu conhecimento as conclusões da improcedência da apelação, devendo manter os devidos registros para análise crítica.

### 8.3. Pelas partes interessadas

8.3.1. Todas as apelações realizadas pelas partes interessadas diretamente a BRICS ao discordar de decisões técnicas, conclusões de auditoria ou tomadas de ações, deverão ser devidamente documentadas e enviadas para BRICS que deverá contatar a parte interessada para esclarecimentos complementares para posterior resolução.

### 8.4. Entrada das apelações para análise crítica do Comitê de Imparcialidade

8.4.1. Todas as apelações devidamente formalizadas deverão ser apresentadas pela BRICS nas reuniões do Comitê de Imparcialidade.

8.4.2. Cada apelação deverá ser formalmente documentada no F 020 (Tratamento de reclamações/Apeleções) e discutida nas reuniões.

8.4.3. Quando apropriado, ações poderão ser tomadas e as conclusões geradas no consenso desta reunião deverão ser documentadas na ata de reunião do comitê de imparcialidade.

8.4.4. Toda manifestação por parte do Comitê de Imparcialidade sobre decisões ou ações tomadas, deverão ser imparciais e livres de quaisquer conflitos de interesse.

### 8.5. Organismo Acreditador

8.5.1. As manifestações das partes interessadas, inclusive clientes, encaminhadas ao organismo acreditador, deverão ser documentadas e tomadas as providencias pela BRICS somente após a manifestação formal do organismo.

8.5.2. No caso de apelação direcionada ao organismo acreditador, fica estabelecido pela BRICS o envio de uma resposta somente após comunicação oficialmente recebida, atendendo aos prazos por este estabelecido.

8.5.3. Neste caso, cada assunto deverá ser tratado em reunião de análise crítica com presença do Executivo Sênior e demais partes envolvidas com a questão e, quando aplicável, pelo menos um representante do Comitê de Imparcialidade.

### 8.6 Acompanhamentos das Reclamações/Apeleções

A BRICS deve acompanhar e monitorar o tratamento das reclamações/apelações, por meio do preenchimento do documento F 021 (Mapa Estatístico de Reclamações/Apeleções) sempre que houver uma evolução no tratamento até o seu encerramento.

A situação geral das reclamações/apelações visualizadas neste mapa pode ser: Pendente, quando aberta, em análise, quando esta encontra-se em análise, em Tratamento quando está estiver em tratamento e encerrada, quando a reclamação já foi tratada e resolvida.

A área envolvida com a reclamação/apelação deverá se empenhar no acompanhamento de forma que esteja realmente comprometida e suficientemente inteirada das resoluções tomadas no tratamento da reclamação/Apeleção. O tratamento das reclamações/apelação quando pertinente, poderá envolver tarefas ou outras atividades na BRICS, como tratativas de ações corretivas ou preventivas, quando aplicáveis.

### 8.7. Saídas e Registros

A atividade de Tratamento de reclamações/apelações deve ser evidenciada, registrada e mantida, através dos seguintes documentos:

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO

- F 012 – Política de Tratamento de Reclamações e Apelações;
- F 020 - Tratamento de reclamações/Apelações;
- F 021 - Mapa Estatístico de Reclamações/Apelações;
- P 021 (Tratativas de ações corretivas) quando aplicáveis.;
- P 022 (Tratativas de ações preventivas) quando aplicáveis.

## 9. TRATAMENTO DE DISPUTAS

9.1. Caso a apelação tenha sido ilegítima por parte do apelante ou não aceita pela BRICS ou que sejam constatados que tais problemas impactaram em perdas financeiras e danos morais, além de outros casos relativos a ações judiciais, fica válido para disputa judicial o foro acordado nos **contratos de prestação de serviços** celebrados entre BRICS e o cliente ou parte interessada, autor do processo de Apelação.

## 10. HISTÓRICO DE REVISÃO

O histórico abaixo permite a informação dos motivos, datas e responsabilidades de todas as alterações efetuadas neste procedimento para tratamento das reclamações, apelações e disputas.

Data	Revisão	Alteração / Motivo	Item	Página
16/10/2012	01	Análise Crítica antes da emissão – Executivo Sênior	Todos	Todas
19/03/2013	02	Alteração do Executivo Sênior no Rodapé	---	Todas
14/05/2014	03	Adequação para a NBR ISO/IEC 17065:2013	Todos	Todas
30/04/2015	04	Revisão geral do procedimento	todos	Todas
01/12/2015	05	Revisão geral do procedimento	Todos	Todas
26/12/2016	06	Revisão geral do procedimento	Todos	Todas

SUJEITO À ALTERAÇÃO SEM AVISO PRÉVIO