

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO

1. OBJETIVO	3
2. APLICAÇÃO.....	3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
4. DEFINIÇÕES.....	3
5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE	3
6. CONDIÇÕES GERAIS	3
7. POLÍTICA	3
8. RECEBIMENTO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU APELAÇÃO.....	4
8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU APELAÇÃO	4
8.1. Respostas	4
8.2. Acompanhamento.....	4
8.3. Entrada para Análise Crítica da alta direção e Comitê de Imparcialidade.....	5
9. HISTÓRICO DE REVISÃO	5

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo, estabelecer critérios quanto ao recebimento, avaliação e tomada de ação sobre o Tratamento de Reclamações, Denúncia e Apelações, 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 e apelações, 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 200/2021- RGCP-Requisitos Gerais de Certificação de Produtos, Portarias do Inmetro (produtos);
- RESOLUÇÃO Nº 715, DE 23 DE OUTUBRO DE 2019;
- LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990;
- LEI Nº 9.933, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999;
- MQ 001 - Manual da Qualidade de Sistema de Gestão e Produto;
- ABNT NBR ISO/IEC 17000;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;
- ABNT NBR ISO/IEC 17065.

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.
- **Denúncia:** Expressão pelo qual uma pessoa, cliente, organização leva ao conhecimento da BRICS um fato contrário à algum regulamento e suscetível de punição.
- **Alta direção:** Executivo Sênior da BRICS designado como representante;

5. RESPONSABILIDADE E AUTORIDADE

A BRICS estabeleceu no **MQ 001 - Manual da Qualidade de Sistema de Gestão e Produto - Anexo 2 - Matriz de Responsabilidade e Autoridades** os responsáveis pela decisão a ser comunicada ao reclamante e/ou apelante, assegurando que a pessoa não tenha envolvimento nenhum com o assunto da reclamação e/ou apelação. Os responsáveis deverão enviar ao reclamante e/ou apelante uma comunicação formal do término do processo de tratamento da reclamação e/ou apelação.

A BRICS estabeleceu critérios que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações e apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante e apelante.

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. POLÍTICA

A BRICS mantém uma Política de Tratamento de Reclamações e Apelação, documentada por meio do documento **POL 03 – Política de Tratamento de Reclamações e Apelações**.

8. RECEBIMENTO E REGISTRO DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU APELAÇÃO

8.1. Recebimento

A BRICS estabeleceu os meios de recebimento de uma reclamação, denúncia ou apelação das seguintes formas:

- Colaboradores da BRICS
- 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) 2087-7051
- E-MAIL para envio da Reclamação/Apelação:
 - ⇒ contato@brics-ocp.com.br
 - ⇒ sac@brics-ocp.com.br
 - ⇒ ouvidoria@brics-ocp.com.br
- Pesquisa de Satisfação

7.2. Registro

A BRICS estabeleceu que o registro de uma reclamação, denúncia ou apelação deve ser realizado no **F 031 - Registro de Não Conformidade - RNC**.

7.2.1. Controle dos Registros

A BRICS estabeleceu que o controle dos registros de uma reclamação, denúncia ou apelação deve ser realizado no **F 035 - Mapa Geral dos Registros de Não Conformidade**.

8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, DENÚNCIA OU APELAÇÃO

Todos os colaboradores da BRICS estão instruídos a encaminhar a reclamação, apelação ou denúncia ao Departamento da Qualidade que fará uma análise prévia em conjunto com as áreas envolvidas.

Toda apelação ou denúncia deverá ser formalmente manifestada pela parte interessada e deverá ser direcionada para o Departamento da Qualidade.

8.1. Respostas

Ao receber a reclamação, apelação ou denúncia o Departamento da Qualidade deve entrar em contato com o interessado e informar que a reclamação, apelação ou denúncia foi recebida e será analisada quanto a sua pertinência.

Após análise caso a reclamação, apelação ou denúncia seja considerada pertinente ou impertinente, o Departamento da Qualidade é responsável por retornar ao interessado informando a análise realizada levando ao seu conhecimento as decisões, conclusões e/ou reconsiderações, conforme aplicável.

De acordo com a análise realizada o Departamento da Qualidade providenciará respostas, quando aplicável, referente ao tratamento e conclusão em até 15 dias corridos ou conforme prazo determinado entre a BRICS e o interessado. A forma de comunicação poderá ser por telefone, e-mail ou outro meio de comunicação.

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

8.2. Acompanhamento

As reclamações consideradas pertinentes devem ser registradas conforme estabelecido nos itens 7.2. e 7.2.1.

As apelações ou denúncias consideradas pertinentes ou impertinentes devem ser registradas conforme estabelecido nos itens 7.2. e 7.2.1.

As mesmas devem ser tratadas conforme estabelecido no registro do **F 031 - Registro de Não Conformidade – RNC** e acompanhadas através do **F 035 - Mapa Geral dos Registros de Não Conformidade** até sua conclusão.

8.3. Entrada para Análise Crítica da alta direção e Comitê de Imparcialidade

Todas as reclamações, apelações ou denúncias registradas deverão ser apresentadas pela BRICS nas reuniões do Comitê de Imparcialidade e da Análise Crítica pela alta direção. Quando apropriado, ações poderão ser tomadas e as conclusões geradas no consenso desta reunião deverão ser documentadas nas atas de reunião.

Toda manifestação por parte do Comitê de Imparcialidade e da Análise Crítica pela alta direção sobre decisões ou ações tomadas, deverão ser imparciais e livres de quaisquer conflitos de interesse.

9. 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
22/08/2018	07	Revisão geral do procedimento – integração OCS e OCP	Todos	Todas
29/08/2019	08	Atualização do item 5 referenciando MQ 001 - Manual da Qualidade de Sistema de Gestão e Produto - Anexo 2 - Matriz de Responsabilidade e Autoridades, retirada procedimento de ações corretivas e preventivas Alteração de toda a sistemática para tratamento de reclamação, denúncia e apelação	Todos	Todas
15/04/2022	09	Adequação para OCD (Anatel)	3	3