

PR.026 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as condições para o tratamento de reclamação, apelação e denúncias conduzidas pela NAVÊ.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todos os setores do NAVÊ, seus clientes e demais partes interessadas.

3. REFERÊNCIAS

- ABNT NBR ISO/IEC 17065 - Avaliação da Conformidade Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 17021 - Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- Portaria nº 200/2021 RGCP

4. DEFINIÇÃO E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, são adotadas as definições / siglas de 4.1 a 4.7, complementadas pelas definições da norma NBR ISO/IEC 17000:

Reclamação - Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou uma organização para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

Apelação - Solicitação pelo cliente do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação de conformidade ou a entidade de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

Denúncia - Ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição

5. PROCEDIMENTO

5.1 Generalidades

POLÍTICA:

“A NAVÊ, reconhecendo a importância de manter um bom relacionamento e com o objetivo de alcançar a melhoria contínua para melhor atender seus clientes, assumi o compromisso de atuar de forma responsável e se comprometendo a:

- a) Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações/apelações apresentadas por seus clientes;
- b) conhecer, comprometer-se e sujeitar-se a cumprir as penalidades legais;
- c) analisar criticamente os resultados bem como tomar as providências devidas em função das reclamações/apelações recebidas;
- d) definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações/apelações recebidas;
- e) responder ao INMETRO qualquer reclamação recebida e no prazo por ele estabelecido.”



PR.026 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

De forma a não comprometer a imparcialidade de um processo de investigação que envolva reclamação/apelação, qualquer colaborador que tenha tido algum vínculo no mesmo, não deve fazer parte da equipe de investigadores.

A **NAVÊ** estabelece como processo para tratamento de reclamações:

Um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado;

- Valorização e o tratamento efetivo às reclamações apresentadas;
- Conhecimento e comprometimento a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n. ° 8078/1990;
- Análise crítica dos resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definição de responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometimento a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometimento a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

5.1.1 Após o recebimento de uma reclamação ou apelação, a **NAVÊ** confirma se a reclamação ou apelação diz respeito às suas atividades de certificação/acreditação pelas quais é responsável e em caso positivo, dá andamento ao tratamento.

5.1.2 Tão logo a **NAVÊ** receba uma reclamação ou apelação responde ao cliente enviando um E-mail acusando o recebimento da reclamação ou apelação formal.

5.1.3 A **NAVÊ** é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para encaminhar a reclamação ou a apelação a uma decisão definitiva.

5.1.4 A **NAVÊ** deve tomar qualquer ação posterior necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

5.1.5 Ficam definidos como responsáveis pelo tratamento de reclamações e apelações o colaborador **Wesley M. Oliveira – Coordenador da Qualidade**, em conjunto com o Departamento da Qualidade. Essas funções incluem a análise, o registro, a comunicação e o acompanhamento de todas as etapas relacionadas a reclamações e apelações, garantindo que sejam conduzidas de forma imparcial e em conformidade com os requisitos normativos e internos.

5.1.5.1 Em caso de substituição ou alteração no responsável pelo tratamento de reclamações, a função será automaticamente atribuída à Alta Direção designada, até que seja indicado um novo responsável formal. Essa medida visa assegurar a continuidade operacional, a eficácia no atendimento das demandas e o cumprimento dos requisitos normativos aplicáveis. A transição deve ser acompanhada pelo Departamento da Qualidade, garantindo a adequada transferência de informações e a manutenção da qualidade e rastreabilidade dos processos.

5.1.5.2 O novo responsável indicado, após validação pela Alta Direção, deverá ser formalmente comunicado à equipe e às partes interessadas através de um comunicado interno. Além disso, será necessária a atualização imediata dos documentos pertinentes, incluindo procedimentos, registros e



PR.026 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

fluxogramas, a fim de manter a rastreabilidade e assegurar que a responsabilidade seja devidamente registrada e acessível. A comunicação deve ser realizada aos envolvidos para que as ações necessárias sejam realizadas imediatamente.

5.1.5.3 O Departamento da Qualidade é responsável por monitorar a continuidade do atendimento às reclamações e apelações durante qualquer período de transição, garantindo que não haja impacto negativo na eficácia ou nos prazos estabelecidos para resposta e resolução.

5.2 Reclamações

5.2.1 Qualquer interessado pode encaminhar sua reclamação, por qualquer meio de comunicação a **NAVÊ** que registra o mesmo no formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia** como ocorrência, sendo posteriormente qualificada.

5.2.2 O colaborador da **NAVÊ** que receber essa reclamação, deve preencher o formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia**, datando-o, identificando-se e encaminhando imediatamente ao GQ.

5.2.3 O campo do formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia** relativo à análise crítica, é de preenchimento exclusivo da gerência da qualidade que pode solicitar a ajuda da Diretoria Executiva.

5.2.4 O campo relativo à ação corretiva é de preenchimento exclusivo do GQ. Após seu preenchimento, o mesmo é devolvido ao solicitante para que seja fornecida resposta do interessado.

5.2.5 As reclamações podem ser formalizadas através dos canais abaixo disponíveis

- Site - www.navecertificadora.com;
- E-mail – contato@navecertificadora.com
- Telefone – 011 98870-4707
- Celular – 011 9870-4707

Notas

- a) A GQ tem um prazo máximo de dez (10) dias úteis, a partir do recebimento da reclamação, para fazer análise crítica e tomar as devidas providências e responder ao reclamante;
- b) A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano; e
- c) Caso a reclamação seja contra uma empresa não certificada pela **NAVÊ** o colaborador deve solicitar ao interessado entrar em contato com a ouvidoria do INMETRO.

5.2.5 A **NAVÊ** sempre dá conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ao reclamante.

5.3 Apelações

5.3.1 Os clientes/empresas que não concordarem com os resultados e/ou se sentirem prejudicados em qualquer fase de um processo de certificação, devem preencher os dados para contato/resposta no site da **NAVÊ** www.navecertificadora.com com suas solicitações ou através dos canais descritos em 5.2.5. O colaborador responsável pelo tratamento das reclamações/apelações, de posse dos dados do reclamante, preenche o formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia** e deve encaminhá-lo imediatamente ao departamento pertinente para análise e prosseguimento do processo.



PR.026 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

5.3.2 A apelação pode ser encaminhada também por outro meio de comunicação. Neste caso, qualquer colaborador que recebê-la deve preencher o formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação denúncia**, datando-o, identificando-se e enviando-o imediatamente a Área pertinente para análise e prosseguimento.

5.3.3 O campo do formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia** relativo à análise crítica, é de preenchimento exclusivo da GQ que pode solicitar a ajuda da Diretoria Executiva.

5.3.4 O campo relativo à ação corretiva é de preenchimento exclusivo do CT. Após seu preenchimento, o mesmo é encaminhado ao interessado para sua consideração.

Notas:

- a) A GQ deve abrir uma ocorrência para que seja tratado e mantido a rastreabilidade do procedimento.
- b) A GQ tem um prazo máximo de dez (10) dias úteis, a partir do recebimento da apelação, para fazer análise crítica e enviar para a Diretoria Executiva.
- c) A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano.

5.3.5 A **NAVÊ** sempre dá conhecimento formal do resultado e do final do processo de apelação ao apelante.

5.4 Reclamação do Cgcre

As reclamações recebidas do INMETRO seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as mesmas.

5.4.1 Ao interessado que não tenha se sentido satisfeito com o resultado da reclamação/apelação é solicitado preencher novamente o formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia** e encaminhá-lo para reavaliação do processo.

Nota - A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano e deve estar devidamente anexada à reclamação que originou a apelação.

5.4.2 Após seu preenchimento, é analisado pela **NAVÊ** em um prazo máximo de dez (10) dias úteis, a partir do recebimento da reclamação, para fazer análise crítica da mesma e tomar as devidas providências. Caso necessário pode ser solicitado esclarecimentos ao solicitante fundamentando a análise.

5.5 Alimentação do Sistema

De forma a alimentar o sistema de gestão da **NAVÊ**, pelo menos uma vez ao ano (nas reuniões de análise crítica da alta direção) a Área técnica de certificação apresenta a Alta Direção o resumo das reclamações e apelações recebidas, detalhando no mínimo, os tempos médios de tratamento das ocorrências, comentários sobre as mais graves e as de maior incidência.

5.6 Denúncias

5.6.1 A **NAVÊ** registra denúncia no formulário **FOR.080 – Registro de Reclamação e Apelação e denúncia e denúncia**, com numeração sequencial, que após preenchido é arquivado na pasta do Cliente, no Departamento Técnico de Certificação.

5.6.2 A análise das denúncias é iniciada com a consulta a toda a documentação envolvida. Após a verificação da denúncia, a **NAVÊ** toma a decisão cabível.



PR.026 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DENÚNCIA

5.6.3 Nos casos em que houver conflitos ou dúvidas, a documentação é encaminhada ao Comitê de Imparcialidade/Certificação que, neste caso, emite parecer consultivo à Diretoria executiva para tomada de decisão.

5.6.4 Além das decisões e sanções previstas no **PR.018 - Uso de licenças, certificados, certidões e marcas de conformidade**, todo uso abusivo do Certificado e da Marca, seja pela empresa ou por um terceiro, dá direito a **NAVÊ** e à Cgcre de iniciar, dentro da legislação vigente, qualquer ação judicial que julguem conveniente e/ou efetuar denúncia aos órgãos fiscalizadores com competência legal concedida pela Cgcre.

5.6.5 Em todos os casos, a constatação de colocação no mercado de produtos, cujas não-conformidades não foram corrigidas, dá direito a **NAVÊ** de efetuar denúncia ao órgão fiscalizador para que este decida quanto às sanções aplicáveis.

5.6.6 Todas as ações tomadas devem ser analisadas posteriormente e registrada a eficácia das mesmas.

6. HISTÓRICO DE REVISÃO

DATA	MOTIVO
07/07/2017	Emissão do Procedimento
20/09/2017	Alteração na estrutura do documento.
07/01/2019	Alteração da estrutura do documento e número do FOR citado.
06/09/2019	Procedimento revisado item 5.6.1
07/12/2023	Inclusão referência portaria nº200/2021 e informações para atender ao item 7 da portaria.
08/11/2024	Alteração do item 5.1.5 e inclusão dos itens 5.1.5.1, 5.1.5.2 e 5.1.5.3
05/12/2024	Inclusão do item 5.2.5 – Canais de disponíveis para atendimento; aprimoramento do item 5.1.5.2

	Data	Nome	Aprovação
Elaboração/Revisão	05/12/2024	Wesley M. Oliveira	APROVADO
Aprovação	05/12/2024	Barbara Camargo	