


INDICE

	Pág
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.

3	05/04/24	Adequações e revisões gerais – Auditoria Interna	EKC	WR
2	09/02/24	Adequações e revisões gerais	EKC	WR
1	01/11/23	Elaboração e adequação a Norma ABNT NBR ISO 17021	EKC	WR
0	20/10/23	Início das atividades de implantação da Norma 17.021	EKC	WR
Rev.	Data	Descrição da alteração	Controlado por: (Nome e assinatura)	Aprovado por: (Nome e assinatura)

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	Data	05/04/2024
		Revisão	03
	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. RECEBIMENTO E REGISTRO

Qualquer colaborador ao receber uma reclamação ou apelação, por telefone, e-mail ou pessoalmente deve proceder o devido registro no formulário "Registro de Reclamações e Apelação " e encaminhar para o Responsável pela Qualidade.

Cabe ao Responsável pela Qualidade fazer a identificação numérica, e realizar triagem inicial para confirmar se a reclamação está relacionada ou não com as atividades de certificação do SMC Certificadora

6.2. TRATAMENTO

Estando relacionada aos nossos serviços ou organização cliente deve ser encaminhada para o conhecimento e providências do Depto.Técnico, para o devido tratamento.

O Depto. Técnico deve proceder a investigação, por meio de coleta de informações e evidências necessárias para validar a reclamação.

É sua responsabilidade o estabelecimento das ações requeridas (correção e ações corretivas), do prazo de implementação e da definição dos responsáveis pela execução.

Após o preenchimento desses campos no formulário, encaminhar o mesmo ao Responsável pela Qualidade para monitoramento.

6.3. MONITORAMENTO

O Responsável pela Qualidade tem a responsabilidade pelo monitoramento das reclamações em termos de cumprimento de prazos e consistência das ações propostas.

As ações estabelecidas, os prazos da implementação e a decisão final da reclamação devem ter a aprovação do Depto. Técnico ou do Diretor da SMC Certificadora.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	Data	05/04/2024
		Revisão	03
		Código	Mod . 008.7 Página 3 de 3

Todas as investigações, ações tomadas e monitoramento devem ser registradas no formulário Registro de Reclamações e Apelação.

6.4. ENCERRAMENTO

O Responsável pela Qualidade deve verificar junto à gerencia afetada ao objeto da reclamação a implementação das ações propostas, no prazo estabelecido. Caso não ocorra a implementação bem como o cumprimento do prazo, o Responsável pela Qualidade comunica por e-mail ao Depto.Técnico para as providências devidas. Ocorrendo a implementação de forma satisfatório o Responsável pela Qualidade procede o encerramento do mesmo e formaliza ao reclamante. É recomendável que o processo de tratamento de uma reclamação não ultrapasse 30 dias.

Na impossibilidade de implementação das ações propostas no prazo acima definido, por motivos de força maior, cabe ao Responsável pela Qualidade formalizar novo prazo e continuar o monitoramento até a implementação efetiva.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Registro de Reclamações e Apelação