1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
20/08/2007	00	Emissão Inicial Aprovada
18/05/2017	08	Excluída a Função de Representante da Direção e retirado da estrutura do procedimento a pessoa que elaborou.
02/08/2017	09	Inserida a NBR ISO 37001:2017, 19600:2014, DSC 10000, ABENDI - PRC 110 e alterada a Função de Controller para Gerente Geral. Substituído o FOR.11 pelo modulo de não conformidades do sistema AutoDoc.
16/04/2018	10	Adicionado Elaborador Rafael Bolsoni
11/09/2018	11	Alteração do Supervisor Técnico para Selma Aparecida Ferreira da Silva.

2. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da CERTIFICADORA CONCEITOS referente à Reclamações.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao “Grupo para Tratamento de Apelações” da CERTIFICADORA CONCEITOS.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 14001 - Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;
- PBQP-H/Siac –Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SIAC;
- NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
- NBR 19600 - Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
- ABENDI-PRC 110 Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;
- EBANC- DSC 10000 Diretrizes para Sistema de Compliance.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A CERTIFICADORA CONCEITOS através de sua Diretoria Executiva é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

O Grupo para Tratamento de Apelações, quando necessário, também atuará para tratamento das reclamações referentes às atividades de certificação, que a CERTIFICADORA CONCEITOS for responsável, onde também observarão, atentamente, os princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas às Reclamações e Abordagem baseada em risco.

5.1 OPERAÇÃO DO "GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES" REFERENTE ÀS RECLAMAÇÕES

Quando houver a necessidade, a Diretoria Executiva acionará o Grupo para Tratamento de Apelações, sempre atenta para que os auditores que participarão da reunião para Tratamento da(s) reclamação(es), não sejam os mesmos envolvidos com a reclamação em questão.

Sempre que a CERTIFICADORA CONCEITOS receber uma reclamação, o Gerente Geral ou o Supervisor Técnico deverá imediatamente registrá-la, preenchendo o formulário **do modulo de não-conformidades do sistema AutoDoc** e enviar ao destinatário da reclamação através de e-mail automático. O tratamento das reclamações recebidas será feito conforme este procedimento, e tendo como base os procedimentos **PRC.05 - Ação Corretiva, Preventiva ou Melhorias e PRC.09 - Grupo Para Tratamento de Apelação.**

Caso o Gerente Geral ou Supervisor Técnico verifique que a reclamação está relacionada às atividades de Certificação pelas quais a CERTIFICADORA CONCEITOS é responsável, deverá solicitar uma reunião com o Grupo para Tratamento de Apelações para que este proceda ao tratamento das reclamações, assim como com os pedidos de apelação.

O Gerente Geral deverá preparar a documentação existente, referente à reclamação, juntamente com a não-conformidade e encaminhar ao Grupo para a realização do processo de análise crítica.

O Grupo será o responsável pelas soluções referentes à reclamação recebida, sempre tomando o devido cuidado para que as decisões a serem comunicadas ao reclamante sejam preparadas, revisadas e aprovadas, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação, sendo que o tratamento a ser dado à Certificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos pela CERTIFICADORA CONCEITOS, deverá ser imparcial, confidencial e ser independente, em relação às decisões tomadas face ao reclamante e ao assunto da reclamação.

A CERTIFICADORA CONCEITOS deverá confirmar em, no máximo, três dias, o recebimento da reclamação, por escrito, e enviar a cópia da não-conformidade preenchido pelo Gerente Geral ou Supervisor Técnico ao reclamante em questão.

O Grupo analisará, julgará a reclamação e caso necessário deverá acionar as partes envolvidas para estipularem um lugar, data e hora para uma reunião, a qual deverá ser realizada no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da reclamação, sendo que ambas as partes serão convocadas pelo Grupo, por escrito.

Ao final da análise das correções, um relatório geral com o processo de recebimento, validação, investigação da reclamação com o resultado da decisão, referentes às quais, ações necessitam ser tomadas em resposta, será elaborada uma notificação formal do término do processo referente à reclamação, que será enviada ao reclamante e ao cliente em questão.

A CERTIFICADORA CONCEITOS deverá manter, em arquivo, os registros de reclamações e os documentos gerados no processo de investigação de causas e ações corretivas, conforme procedimento PRC.02- Controle de Registros.

5.2 EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS

Após 90 dias do prazo da implementação da ação, o Gerente Geral ou o Supervisor Técnico deverá acionar o cliente, o reclamante e coletar as informações referentes à eficácia da (s) ação(es) tomada(s).

Caso a ação não tenha sido eficaz, deverão ser aplicadas as sanções da tabela do "**PRC.17 - Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação."**

Caso a ação tenha sido eficaz, arquivam-se os registros, conforme **PRC.02 - Controle de Registros**.

Para que em nenhuma etapa do processo de submissão, investigação e decisão sobre reclamações haja discriminação contra o reclamante, o mesmo deverá ser realizado por pessoas que não estiveram envolvidas anteriormente com o assunto da reclamação.

Conforme o princípio da confidencialidade, a CERTIFICADORA CONCEITOS verificará, junto com o cliente e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim o for, em que extensão se dará.

6. DOCUMENTOS APLICÁVEIS

PRC.2 – Controle de Registros

PRC.5 – Ação Corretiva, Preventiva ou Melhorias

PRC.9 – Grupo para tratamento de apelação

PRC.17 – Advertência, suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

7. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
		
Selma Ap. Ferreira da Silva **Supervisor Técnico** Data:11/09/2018	Antonio J. Viégas **Gerente Geral** Data: 11/09/2018	Sonia Bolsoni **Diretora Executiva** Data: 11/09/2018