



RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de reclamações e apelações.

Reclamações contra a SAVASSI CERTIFICAÇÃO SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS LTDA SCSA

Todas as reclamações contra a Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA são registradas no **FORM.17** – Reclamação e Apelação.

O Gestor da Qualidade verifica a procedência da reclamação e se necessário designa responsável para verificação mais aprofundada. Com base nessas verificações emitirá parecer e identificará a necessidade de tomada de ações imediatas.

O resultado será informado ao reclamante sempre que a Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA possuir informações necessárias para retorno (nome, endereço, endereço eletrônico ou telefone).

Quando o reclamante não concordar com a conclusão da Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA, serão realizadas novas verificações.

O **FORM.12** – Pesquisa de Satisfação é utilizada para identificar possíveis reclamações referentes às atividades dos Auditores Líderes, Auditores, Inspectores, Verificadores em relação à Imparcialidade, Postura, Organização de Tempo e Eficiência, Objetividade do Relatório de Auditoria, Amostragem Avaliada na Auditoria, Conhecimento Técnico, Facilidade de Comunicação com o Auditado, colaboradores internos da Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA.

A Pesquisa de Satisfação é realizada com o responsável do empreendimento que acompanhou a Auditoria, após o fechamento do Processo, podendo ser por *e-mail* ou telefone, sendo facultativo ao cliente respondê-la.

A avaliação referente aos Auditores / Inspectores / Verificadores e à Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA são sigilosos entre o Sistema de Gestão da Qualidade e o responsável pelas informações, com o intuito de melhoria contínua da eficácia do SGQ da Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA.

Reclamações contra o DETENTOR DE CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Todas as reclamações recebidas de produtos ou sistemas de gestão da qualidade certificados pela Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA são



registradas no **FORM.17** – Reclamação e Apelação em Andamento. As reclamações são comunicadas ao cliente certificado em questão.

O Gestor da Qualidade analisa a reclamação e verifica se é procedente. Caso necessário, designa responsável para investigar o fato.

Quando a análise da reclamação contra o Cliente certificado sugerir que o fato pode ser procedente e venha a caracterizar uma não-conformidade que possa comprometer a certificação, o Gestor da Qualidade providencia o envio da reclamação ao Cliente certificado com prazo de resposta de 15 dias corridos.

Caso a conclusão caracterize uma não-conformidade do produto são aplicadas as sanções ou outras ações corretivas pertinentes.

O prazo máximo para análise inicial de uma reclamação, preferencialmente, é realizada em até 05 dias úteis.

Todas as evidências que comprovem a verificação da reclamação são anexadas ao **FORM.17** – Reclamação e Apelação em Andamento.

A identificação do reclamante é uma informação confidencial, e não é divulgada ao Cliente / grupo alvo da reclamação.

Sempre que possível, a conclusão da reclamação é informada ao reclamante.

Apelações

O Cliente da Savassi Certificação Serviços Administrativos Ltda SCSA tem o direito de apelar contra qualquer resultado da avaliação da conformidade (auditoria), não-conformidades detectadas e sanções aplicadas com os quais não concorde.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

Nota: O fato de existir uma apelação, não altera os prazos previstos nas sanções aplicáveis a certificação.

As apelações são registradas no **FORM.17** – Reclamação e Apelação em Andamento e confirmadas junto ao apelante formalmente (*e-mail*, fax ou correio).

O Gestor da Qualidade analisa a apelação, envia um *e-mail* e/ou ofício ao apelante acusando o recebimento da apelação e, se necessário, designa responsável para realizar uma verificação mais aprofundada. As pessoas envolvidas na verificação/tratamento da apelação são diferentes daquelas que realizaram a avaliação e tomaram a decisão da certificação.

Nota: Quando houver resultado de apelação anterior similar, deve ser levado em consideração para avaliar a necessidade de verificação e andamento do processo.



Com base nas verificações é emitido um parecer. O resultado da verificação é analisado por pessoa independente antes de ser informado ao apelante. Após o resultado das investigações o Gestor da Qualidade informa sobre os resultados por meio de *e-mail* ou carta.

Quando o solicitante não concordar com o resultado, pode recorrer ao Comitê de Certificação e Imparcialidade.

Durante o decorrer da investigação até o término do processo de apelação são emitidos, quando necessário, relatórios de andamento. Todos os resultados são comunicados ao apelante por meio de registro.

Preferencialmente, as apelações são concluídas em 28 dias corridos a contar da data de recebimento. Caso o apelante recorra do resultado, o Comitê de Certificação e Imparcialidade deve emitir parecer em até 28 dias corridos.

Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse

A fim de assegurar a imparcialidade e isenção de conflito de interesse não é utilizado para revisar ou aprovar resolução de reclamação ou apelação, pessoal que tenha prestado consultoria ou serviço para o cliente reclamante ou apelante no prazo de 2 (dois) anos após o fim da consultoria ou serviço.

Referências:

Documentos internos do Sistema da Gestão da Qualidade do Organismo SCSA, PQ.10 – Reclamações e Apelações.