

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	PCN.22	
		Rev. 04	Aprovado: 12/05/2024
		Página: 1/3	

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
16/09/2019	00	Emissão Inicial Aprovada
20/04/2021	01	-Retirada da borda do texto dos itens. -Mudança no tamanho fonte, conforme PCN.01
05/05/2022	02	-Revisão geral do conteúdo
01/09/2022	03	- Ajuste no texto do item 5.1
12/05/2024	04	-Ajuste no item 4

2. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da NORMATIZAS referente à reclamações.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao Grupo para Tratamento de Apelações da NORMATIZAS.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1:2016 - Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- ABNT ISO/IEC TS 17021-13:2022 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 13: Requisitos de competência para auditoria e certificação de Sistemas de Gestão de Compliance
- NBR ISO 37001:2019 - Sistemas de Gestão Antissuborno - Requisitos com orientações para uso
- NBR ISO 37301:2021 – Sistemas de Gestão de Compliance
- PCN.02 – Controle de registros
- PCN.05 – Ação corretiva, preventiva e melhorias
- PCN.09 – Grupo para tratamento de apelações
- PCN.17 – Advertência, suspensão, cancelamento e redução do escopo de certificação

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A NORMATIZAS, através de sua Diretora Administrativa, 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 NORMATIZAS for responsável, onde também observará, atentamente, os princípios de imparcialidade, competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade e capacidade de respostas às reclamações e abordagem, baseado em risco.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	PCN.22	
		Rev. 04	Aprovado: 12/05/2024
		Página: 2/3	

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

Quando houver a necessidade, a Diretora Administrativa 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.

Quando a NORMATIZAS receber uma reclamação, a Gerente Geral ou o Apoio Administrativo deverá registrá-la para análise e encaminhamento, preencher o formulário e enviar ao destinatário da reclamação, através de email. As reclamações recebidas, resultando ou não em **não conformidade**, serão tratadas conforme este procedimento e tendo como base os procedimentos **PCN.05 - Ação corretiva, preventiva e melhorias** e **PCN.09 - Grupo para tratamento de apelações**.

Caso a Gerente Geral ou o Apoio Administrativo verifique que a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais a NORMATIZAS 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.

A 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 NORMATIZAS, deverá ser imparcial, confidencial e ser independente em relação às decisões tomadas, face ao reclamante e ao assunto da reclamação.

A NORMATIZAS deverá confirmar em no máximo três dias o recebimento da reclamação, por escrito e enviar a cópia da não conformidade preenchida pela Gerente Geral ou o Apoio Administrativo ao reclamante em questão.

O Grupo analisará, julgará a reclamação e caso necessário deverá acionar as partes envolvidas para estipularem a 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 NORMATIZAS deverá manter em arquivo os registros de reclamações e os documentos gerados no processo de investigação de causas e ações corretivas, conforme procedimento **PCN.02- Controle de registros**.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	PCN.22	
		Rev. 04	Aprovado: 12/05/2024
		Página: 3/3	

5.2. EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS

Após 90 dias do prazo da implementação da ação, a Gerente Geral ou o Apoio Administrativo 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 **PCN.17 - Advertência, suspensão, cancelamento e redução do escopo de certificação**.

Caso a ação tenha sido eficaz, archive-se os registros, conforme **PCN.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 NORMATIZAS 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. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Sumaya Milanez Supervisor Técnico Data: 12/05/2024	 Maria José Santana Gerente Geral Data: 12/05/2024	 Neuma Santos Diretora Administrativa Data: 12/05/2024