

	PROCEDIMENTO GERENCIAL			Cód. GER07
	RECLAMAÇÃO			
	Emissão: FEV/17	Atualização: FEV/26	Rev. 01	Página 1 de 3
Elaborado:	Thiago Jordão – Especialista Técnico	Aprovado:	William Araldo – Ger. Certificação	

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo apresentar os critérios para Tratativa de Reclamações utilizadas pelo **ACER** e pelos fornecedores (empresas que certificaram seus produtos).

2. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação da conformidade–Vocabulário e Princípios Gerais.

GER02 : Manual da qualidade

AVA01 : Procedimento geral de certificação de produtos e serviços

3. DEFINIÇÕES

Para fins deste procedimento, aplicam-se a definição a seguir e as contidas na ABNT ISO/IEC 17000.

3.1. Reclamação

Reclamação (*Complaint*) - Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, do qual uma resposta é esperada.

4. RESPONSABILIDADES

Atividades	Cargos
- Implementar a atividade de Tratativa de Reclamações de clientes	Gerente de Certificação
- Gerenciar e documentar as reclamações dos clientes	Gerente de Certificação
- Aprovação da Política de Reclamações	Alta direção

A responsabilidade pela implementação desta atividade cabe ao Gerente de Certificação.

5. REQUISITOS

Todos os requisitos apresentados abaixo, estão implementados pelo **ACER**, assim como por seus fornecedores. Neste caso, o **ACER** avaliará através de auditorias e visitas técnicas o cumprimento deste requisito.

5.1 Política de Reclamações

O **ACER** mantém uma Política de Tratamento de Reclamações, que:

- valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;

- conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

5.2 Sistemáticas para tratamento de reclamações de clientes

O **ACER** disponibiliza a todos os clientes e interessados, para apresentar reclamações de clientes, os seguintes canais de comunicação:

- Telefone do escritório: (19) 3702-2221
- Site: www.ACERoduto.net.br

Quando do recebimento de reclamações, o Gerente de Certificação registra no **F024 – Registro de Reclamações e Apelações**, com todo histórico de recebimento e tratativa dada.

Assim que for gerado o número de abertura da Reclamação, o Reclamante deve ser informado, assim como deve receber relatórios de andamento e o resultado da reclamação.

Através do registro do Formulário, o Gerente de Certificação:

- Investiga;
- Avalia as causas prováveis da Reclamação;
- Realiza as Ações corretivas tomadas em relação as Reclamações;
- Fecha e envia para Reunião de Análise Crítica.

As decisões são comunicadas ao reclamante, através de notificação formal ao término do processo de tratamento da reclamação.

Caso o Gerente de Certificação esteja envolvido no processo, o tratamento será realizado pela Alta Direção.

O **ACER** exige que seus fornecedores mantenham registros das reclamações através de propostas técnico-comerciais, contratos de certificação e orientações para obtenção da certificação.

A empresa deve manter junto aos seus registros, as ações corretivas tomadas para cada reclamação e evidenciadas pelo **ACER** quando solicitadas.

5.3 Análise Crítica

O fornecedor e o **ACER** deve ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

Estes itens serão avaliados, nas dependências das empresas, através das auditorias, e registrados no formulário **F009 – Relatório de auditoria**.

6. REGISTROS

Nome do Registro	Gera ou coleta o registro	Meio e Local de Arquivo	Indexação	Acesso	Tempo de arquivo	Destino Final
F009 Relatório de auditoria	Auditor Líder	Pasta cliente	Por processo	Gerentes Equipe Auditora	Conf. Ciclo Certificação	Arquivo
F024 Registro de Reclamações e Apelações	Gerente de Certificação	Pasta GER07	Ordem Cronológica	Gerente de Certificação	1 ano	Arquivo morto

7. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Atualização	Itens Revisados
00	FEV/17	Inicial
01	JAN/26	Adequação do procedimento para os requisitos de Tratativa de Reclamações de Clientes