

## 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para o tratamento de reclamações, apelações e disputas provenientes das empresas em processo de certificação/registo ou das empresas certificadas ou, de outras partes interessadas.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Procedimento C-15 - Uso de Certificados e Logomarca (para a BRTÜV);
- Manual de Uso da Logomarca C-15 – Regras Gerais (para clientes da BRTÜV);
- Manual de Uso da Logomarca – C-15 – Sistemas de Gestão e outras Certificações (para clientes da BRTÜV);
- Manual de Uso da Logomarca C-15 - PRODUTOS (para clientes da BRTÜV);
- Procedimento TÜV NORD CERT-VA-012.

## 3. DEFINIÇÕES

**3.1 BOM:** Boletim de Ocorrências e Melhorias

**3.2 Wiki:** Termo utilizado para identificar um tipo específico de coleção de documentos em formato digital. No caso da BRTÜV, o wiki está localizado no <https://200.162.5.50/wiki/>

**3.3 CRM:** Customer relationship management = Relacionamento com o Cliente. No caso da BRTÜV, toda OS tem um campo para registro de informações relativos ao relacionamento com o cliente.

**3.4 OS:** Ordem de serviço.

**3.5 SACP:** Solicitação de Ação Corretiva/Preventiva.

**3.6 GUT:** Sigla para **G**ravidade, **U**rgência e **T**endência, é uma ferramenta utilizada na priorização das estratégias, tomadas de decisão e solução de problemas.

**3.7 Coordenação da Qualidade:** Coordenação responsável pelo tratamento de não-conformidades e reclamações recebidas pela BRTÜV.

**3.8 Coordenação da Ouvidoria:** Coordenação responsável pelo tratamento de reclamações não-tratadas pela BRTÜV.

## 4. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

### 4.1 RECLAMAÇÕES

#### 4.1.1 Reclamações dos clientes contra a BRTÜV

Qualquer colaborador da BRTÜV pode receber as reclamações. Estas poderão ser registradas diretamente na intranet, como “Novo BOM”, seguindo o tutorial específico disponível no wiki. O responsável pela ação (resposta) deve registrar a ação tomada no campo correspondente a “resposta” no banco de BOM, dentro do “prazo limite” indicado. O BOM deve ser registrado para a

gerência de negócios responsável pela conta do cliente reclamante. Este deverá analisar a reclamação, coletar os dados e tomar as ações necessárias para que o cliente seja atendido. Nos casos onde o critério de independência não estiver atendido, a coordenação da Qualidade deverá definir o responsável pela análise e ação.

Para as reclamações dos processos, acreditados pelo TÜV NORD, as reclamações deverão ser registradas na extranet do TÜV NORD ([https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert\\_bm/default.aspx](https://extranet.tuev-nord.de/sites/tncert_bm/default.aspx)) pelo coordenador da unidade de negócios envolvida. Este deve informar a Qualidade, enviando cópias dos registros efetuados. Em alguns casos o registro no TÜV NORD também poderá ser realizado pela Qualidade..

Mensalmente os Bom's registrados são tratados estatisticamente.

Nas reuniões de Análise Crítica pela Administração, a área da Qualidade avaliará em conjunto com o Diretor Presidente e gestores dos processos envolvidos as reclamações registradas como procedentes, a fim de detectar reincidências, tendências e decidir se é necessário registrar SACP.

#### 4.1.2 Reclamações de usuários contra SQ de clientes

Quando um cliente não concorda com algo que recebeu (produto/serviço) ou alguma decisão tomada, pode manifestar a sua insatisfação para o seu fornecedor, reivindicando uma explicação e/ou ressarcimento de seus direitos. Organizações com Sistema de Gestão ou Produto Certificados devem receber, analisar e tratar as reclamações recebidas julgadas procedentes, conforme os critérios aplicáveis definidos em cada sistema de gestão ou de certificação de produto. Qualquer colaborador da BRTÜV pode receber as reclamações de clientes não satisfeitos com o atendimento recebido no tratamento de sua reclamação junto ao seu fornecedor. Estas poderão ser registradas diretamente no CRM da OS como tipo = "reclamação" ou ser enviada para a área da Qualidade que fará o registro no CRM.

Esta área, irá buscar maiores detalhes e analisará, se a reclamação é procedente e seu impacto, pedindo, inclusive, informações adicionais ao cliente, podendo, a seu critério, envolver o gestor da unidade de negócios envolvida e/ou o gerente de negócios responsável pelo cliente. Para orientar o tratamento a ser aplicado à reclamação, deverá ser utilizada o formulário GUT.

Com base no resultado das ações tomadas pela organização reclamada, a BRTÜV tomará ações cabíveis no contexto do contrato de certificação, conforme Manual de Uso da Logomarca - C15 aplicável ao caso.

Todos os registros do tratamento da reclamação deverão ser arquivados na pasta "Reclamações" da OS correspondente. O auditor líder designado para realizar a auditoria deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade. O resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações. Caso o auditor líder não tenha verificado a reclamação deve-se registrar BOM, como não-conformidade, para o mesmo. Após a emissão do relatório do auditor, todos os dados devem ser analisados pela área da Qualidade, ou pelo gestor do processo, ou pela Diretoria nas situações onde a independência e imparcialidade não esteja atendida. Ao final, um resumo deverá ser emitido. Tendo a aprovação de ambas as partes, isto é, do reclamante e do cliente reclamado, este resumo deverá ser publicado na homepage da BRTÜV. Caso contrário, o resumo será registro de uso somente interno da BRTÜV. Este resumo é válido para as reclamações registradas a partir de 01/08/2008.

#### 4.1.3 Reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores

As reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores para a BRTÜV serão analisadas e as ações cabíveis definidas pelo gestor do processo ou a área da Qualidade, juntamente com o gestor do processo envolvido.

A resposta será formalizada ao Organismo de Acreditação pela área da Qualidade ou pelo próprio gestor do processo envolvido.

Todos os registros do tratamento da reclamação, quando relacionada a alguma organização certificada, deverão ser arquivados pela área da Qualidade na pasta “Reclamações” da OS correspondente e a reclamação registrada no CRM da OS correspondente. O auditor líder designado para realizar a auditoria deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade. O resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações.

#### 4.1.4 Reclamações para análise pela Coordenação da Ouvidoria

Os reclamantes que não forem atendidos conforme definido nos itens anteriores, poderão reclamar para a Ouvidoria da BRTÜV, através da homepage ou através do email [ouvidoria@tuv-nord.com](mailto:ouvidoria@tuv-nord.com).

## **4.2 APELAÇÕES E DISPUTAS**

### **4.2.1 Apelação**

A BRTÜV recebe da empresa ou parte interessada apelante, uma comunicação formal contendo exposição de motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.

É de responsabilidade do gestor da unidade de negócios envolvida avaliar e solucionar a apelação. Se necessário, submeter à Comissão de Certificação e ao Diretor Presidente.

É de responsabilidade do gestor da unidade de negócios envolvida comunicar ao apelante, através de carta-resposta a solução de sua apelação.

Quando o gestor da unidade de negócios envolvida estiver impedido, pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, este será substituído pela área da Qualidade. Este Coordenador será responsável por coordenar a análise pela Comissão de Certificação que analisará e decidirá a apelação.

### **4.2.2 Disputa**

A empresa ou parte interessada poderá recorrer à BRTÜV, solicitando que o assunto seja levado ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação, juntando, para isto, toda a documentação que foi gerada no processo, inclusive as que deram origem à apelação.

A BRTÜV, após receber o pedido de recurso, solicita ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação que, naquele Conselho, se estabeleça o “fórum” para discussão da questão em última instância, disputa, com a participação da BRTÜV.

A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo Diretor Presidente, após ouvir o parecer do CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação e encaminhada formalmente à empresa ou parte interessada o resultado da disputa.

## 5. OBSERVAÇÕES GERAIS

- 5.1 Nos processos de reclamações que resultarem no processo de suspensão e cancelamento do certificado, o gestor da unidade de negócios envolvida da BRTÜV, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo, assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.
- 5.2 É facultado à empresa em processo de certificação/registro o direito de não concordar com as medidas tomadas pela BRTÜV por ocasião das auditorias ou após a assinatura do Contrato para Certificação. A empresa poderá registrar sua reclamação conforme definido neste procedimento, ou reclamar diretamente ao organismo acreditador.
- 5.3 Nos processos de apelações e disputas, a avaliação da eficácia das ações tomadas são realizadas nas reuniões de análise crítica do sistema.
- 5.4 Nas certificações com acreditação DAkkS/IATF, o processo de reclamação/apelação/ disputa será encaminhado para o TÜV NORD, conforme procedimento CERT-VA-012, podendo envolver inclusive os organismos acreditadores. O retorno ao reclamante será comunicado somente após a BRTÜV receber o retorno dos envolvidos.
- 5.5 Os dados relativos às reclamações recebidas para processos de Responsabilidade Social NBR 16001, assim como o tempo médio para resolução destas reclamações são tratados estatisticamente e avaliados na reunião de análise crítica.
- 5.6 Nos processos de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, as reclamações e apelações deverão seguir a orientação abaixo:

<b><u>Se a reclamação for contra</u></b>	<b>Auditor</b>	<b>Companhia-membro da AAQG</b>	<b>CGCRE/ INMETRO</b>	<b>RMC</b>	<b>AAQG</b>
<b><u>A questão deve ser encaminhada ao:</u></b>	Organização do auditor (OCE, CGCRE/Inmetro. Membro da AAQG)	RMC	RMC	Presidente da AAQG	Equipe de avaliação (“oversight”) da IAQG

## 6. REGISTROS

- Carta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Carta-resposta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Ata da Comissão de Certificação
- Registro de tratamento das reclamações de clientes certificados na pasta de “Reclamações” da OS - Resumo da reclamação
- Autorização da divulgação do resumo da reclamação na homepage da BRTÜV
- Formulário GUT