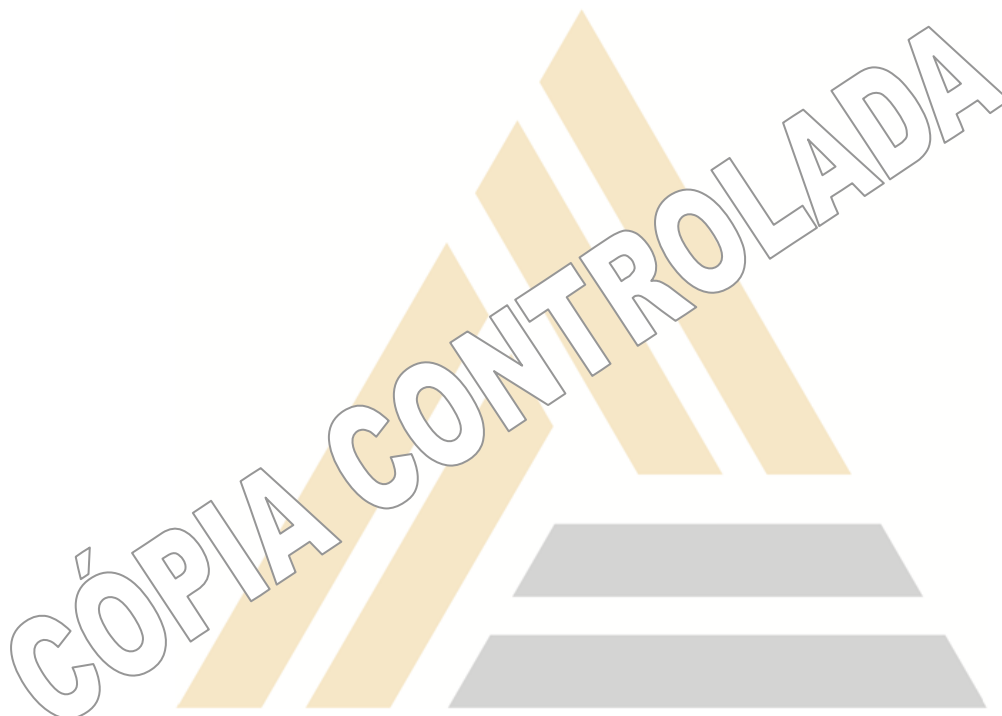
	RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E SUGESTÃO PARA MELHORIA	PG-12 Rev. 00 13/10/2015 Página: 1/6
---	--	---

Elaborado:		Verificado:		Aprovado:	
Sabrina S. Lira <i>(Diretora Administrativa)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Técnico)</i>		Joaquim M. Alves <i>(Diretor Executivo)</i>	
Rev.	HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES				
00	Primeira edição				


 CÓPIA CONTROLADA

1- OBJETIVO

Descrever a sistemática para a abertura de processo de reclamação, apelação e sugestão de melhoria oriunda de cliente a **ALPHACERT**.

2 - CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a todos os departamentos da **ALPHACERT** como, (Diretoria Executiva, Diretoria Administrativa, Representante da Direção, Departamento Comercial, Departamento Técnico, Auditores e todos os funcionários da unidade.

3 - REFERÊNCIA

MG-01 Manual de Gestão

4 - DEFINIÇÃO

Não Aplicável

5 -RESPONSABILIDADE / DESCRIÇÃO

5.1 - Generalidades:

- Reclamações, apelações e sugestões de melhorias podem ter diferentes origens/focos:
- Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação a empresas certificadas pela **ALPHACERT**;
- Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação à **ALPHACERT**;
- Reclamações sobre auditores ou a **ALPHACERT** através do formulário de avaliação pelo cliente;
- Apelações de clientes ou outras partes interessadas em relação à **ALPHACERT**;
- Sugestões de melhorias de funcionários, auditores, clientes ou outras partes interessadas.

5.2 - Reclamações

5.2.1 Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação a empresas certificadas pela **ALPHACERT**, assim como as Apelações ou sugestões para melhoria, deverão ser registradas no formulário **FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões** por qualquer funcionário da **ALPHACERT** e encaminhado para o representante da Alta Direção para o acompanhamento.

5.2.2 - Tratamento da reclamação conforme os passos e responsabilidades descritos no formulário **FOR-07 Relatório de Não conformidade**.

Primeiramente deve ser verificado através de consulta do banco de dados da **ALPHACERT** se a reclamação se refere a um sistema de gestão, certificado pela **ALPHACERT** (verificar escopo, endereço). Caso contrario, a pessoa que reclamou deve ser informada sobre tal fato e avisada sobre a possibilidade de uma consulta perante o CB 25 da ABNT sobre o organismo que certificou o sistema que originou a reclamação. Neste caso não há necessidade de outras ações. Se o sistema foi certificado pela **ALPHACERT** devem ser realizados os seguintes passos:

- ✓ Informação da diretoria sobre a reclamação;
- ✓ Contatar a organização certificada, explicando o fato, relatando a reclamação e solicitando um parecer por escrito;
- ✓ Informar à pessoa que reclamou sobre as providências tomadas;
- ✓ Acompanhar se o problema é procedente e se foi solucionado;
- ✓ Informação da diretoria sobre os procedimentos tomados.

Independente se o problema foi solucionado ou não, a pessoa que reclamou deve receber um retorno da **ALPHACERT** em relação às providências tomadas. Caso a reclamação seja procedente, o Auditor Líder, previsto para realização da próxima auditoria nas instalações do cliente em questão deve ser informado para uma investigação mais profunda durante a auditoria. Caso a diretoria considera o fato grave, uma auditoria adicional para averiguação dos fatos pode ser solicitada.

Os registros em relação a reclamação e a solução da mesma devem ser arquivados na pasta "Reclamações / Apelações / Sugestões de Melhoria".

5.2.3 - Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação à **ALPHACERT**. Reclamações podem ser formais ou informal. Caso um funcionário receba uma reclamação em relação a ele mesmo e a reclamação pode ser resolvida imediatamente por ele, as ações tomadas devem ser descritas na pasta do cliente. Uma documentação específica não é necessária. Caso a solução imediata da reclamação não seja possível ou a reclamação seja em relação a um outro funcionário ou a **ALPHACERT** em geral, a mesma deve ser anotada no formulário **FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões** e encaminhada ao Representante da Direção para registro na Lista de Reclamações **FOR-023 - Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões** e acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após resolução da reclamação e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta “Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria”.

5.2.4 - Reclamações sobre auditores ou a **ALPHACERT** através do formulário de avaliação pelo cliente. Todas as avaliações negativas são consideradas reclamações e devem ser encaminhadas a Diretoria através de cópia do formulário de Avaliação dos Auditores da **ALPHACERT** pelo Cliente **FOR-0024 Avaliação dos Auditores**. As ações a serem tomadas serão registradas no verso do próprio formulário. Deve-se abrir o formulário **FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões** e encaminhar ao Representante da Direção para registro na Lista **FOR-023 - Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões**. o acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após resolução da reclamação e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta “Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria”.

5.3 -Apeleções

5.3.1 - Apeleções de clientes ou outras partes interessadas em relação ALPHACERT.

A organização envolvida pode apelar para a Equipe Arbitrária contra a retirada ou suspensão da certificação.

Registro no formulário **FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões**. A apelação deve ser registrada por qualquer funcionário da **ALPHACERT** e deve ser encaminhada ao Representante da

Direção para registro na Lista **FOR-023 - Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões** para acompanhamento.

5.3.2 - Tratamento da Apelação.

O Representante da Direção submete a Diretoria Executiva da **ALPHACERT**, a apelação para que este defina uma equipe de até três Avaliadores Técnicos para a análise. A Equipe Arbitrária deverá ser coordenada por um dos Avaliadores Técnicos responsáveis pelo tratamento da apelação, denominado “Coordenador”.

A Equipe de Arbitrária deve ser composto de pessoas que não foram envolvidos nos processos de auditorias e tomadas de decisões de certificações.

O Coordenador deve assegurar que todos os técnicos da **ALPHACERT** envolvidos com a no tratamento da apelação sejam informados do andamento dos trabalhos.

O Coordenador encaminha toda a documentação aos demais Avaliadores Técnicos responsáveis pela análise.

O prazo para a conclusão da análise não poderá exceder 30 dias.

A equipe técnica responsável pela análise estabelece, com clareza, a pertinência da apelação, verificando, por meio da análise de documentos e entrevistas com as pessoas envolvidas, se:

- Os Procedimentos Operacionais da **ALPHACERT** foram corretamente seguidos pelos Auditores e pelo Avaliador Técnico envolvido no processo de certificação, manutenção e/ou re-certificação;
- Todas as decisões tomadas refletem adequadamente as políticas da **ALPHACERT**.

O Coordenador encaminha toda a documentação juntamente com um resumo e conclusão da análise da equipe para a Diretoria Executiva da **ALPHACERT**, no qual, irá tomar as medidas necessárias.

O Coordenador informa o resultado da análise para toda a equipe envolvida na apelação e acompanha a implementação das ações corretivas acordadas.

A Diretoria Executiva da **ALPHACERT** adota todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade das informações obtidas durante a análise de uma apelação. Em particular, qualquer pedido para a preservação do anonimato ou da confidencialidade, expresso por quem fez a apelação, ou declaração a ele relacionada, são respeitados.

A decisão da Equipe Arbitrária é obrigatória. Se não houver acordo para o fim da oposição proposto pela Equipe Arbitrária, as partes têm liberdade para tomar atitudes legais como acharem apropriado.

A **ALPHACERT** enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

5.4 - Notificação formal ao reclamante

O interessado será informado do resultado e das eventuais ações tomadas, sendo sempre preservada a confidencialidade com relação a outras partes que podem estar envolvidas no caso por escrito através de e-mail e/ou carta postada.

5.5 - Sugestões de Melhoria Sugestões de melhoria próprias ou recebidas pelos clientes e consideradas procedentes podem ser registradas no formulário **FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões** e encaminhadas ao Representante da Direção para registro no **FOR-023 - Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões** para acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após conclusão das ações e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta "Reclamações / Apeleções / Sugestões de Melhoria".

6 -REGISTROS

FOR-022 Relatório Reclamações/Apeleções/Sugestões

FOR-023 Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões

FOR-024 Avaliação dos Auditores