

RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES

Número: P02-04	Nº Revisão: 01	Página: 1 de 5
Data Rev: 05/2024	Elaborado por: Analista da Qualidade	Aprovação: Gerente da Qualidade

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para o tratamento de reclamações, apelações e disputas provenientes de organizações certificadas ou de outras partes interessadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/ IEC 17021-1 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos
- NBR ISO/ IEC 17065 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
- CERT-120-VA-012 - Gestão de Reclamação e Apelação
- Portaria INMETRO 200/2021
- Manual S-RAC - PR-110 - Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder

3. DEFINIÇÕES

3.1 CRM: Customer relationship management = Relacionamento com o Cliente. Toda OS tem um campo para registro de informações relacionadas ao cliente.

3.2 OS: Ordem de serviço.

3.3 SACP: Solicitação de Ação Corretiva e Preventiva.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Qualidade: Responsável por receber, analisar e registrar todas as reclamações, apelações e disputas recebidas. Contatar as áreas envolvidas para avaliação das mesmas.

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Qualquer organização em processo de certificação ou qualquer outra parte interessada tem o direito de não concordar com as medidas tomadas pelo TÜV NORD Brasil por ocasião das auditorias ou após a

1. OBJECTIVE

This procedure establishes the requirements for handling complaints, appeals and disputes from certified organizations or from other stakeholders.

2. REFERENCE DOCUMENTS

- NBR ISO/ IEC 17021-1 - Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 1: Requirements
- NBR ISO/ IEC 17065 - Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services
- CERT-120-VA-012 - Complaint and Appeal Management
- INMETRO Ordinance 200/2021
- Manual S-RAC - PR-110 - Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder

3. DEFINITIONS

3.1 CRM: Customer relationship management. Every Work Order has a field to register information related to the customer.

3.2 WO: Work Order.

3.3 SACP: Request for Corrective and Preventive Action.

4. RESPONSIBILITIES

4.1 Quality: Responsible for receiving, reviewing and recording all complaints, appeals and disputes received. Contact the areas involved to evaluate them.

5. DESCRIPTION OF ACTIVITIES

Any organization being certified or any other stakeholder has the right not to agree with the measures taken by TÜV NORD Brasil during the audits or after the signing of the Certification

RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES

Número: P02-04	Nº Revisão: 01	Página: 2 de 5
Data Rev: 05/2024	Elaborado por: Analista da Qualidade	Aprovação: Gerente da Qualidade

assinatura do Contrato de Certificação. A organização ou parte interessada poderá registrar uma reclamação, apelação ou disputa conforme definido neste procedimento ou diretamente ao organismo de acreditação.

A confidencialidade das reclamações, apelações e disputas é garantida durante todas as fases do processo, tanto para o reclamante, o apelante ou o disputante, como para o assunto da reclamação, apelação ou disputa.

No caso de reclamações, apelações ou disputas não resolvidas, o organismo acreditador/regulamentador pode ser envolvido, tais como ABENDI, CGCRE, ABIQUIM, entre outros.

5.1 RECLAMAÇÕES

Qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil pode receber as reclamações. Este deve direcionar à Qualidade para analisar a reclamação e classificar como procedente ou não. Após análise, caso a reclamação seja procedente, as áreas envolvidas deverão ser contatadas para avaliação da reclamação e definição das ações necessárias para que o cliente seja atendido. Nos casos onde o critério de independência não estiver atendido, a Qualidade deverá definir o responsável pela análise e ação.

As ações tomadas devem identificar resoluções para que não haja reincidências e uma análise de abrangência deve ser elaborada para que todas as áreas envolvidas sejam comunicadas.

Após o retorno das áreas envolvidas, a Qualidade analisa as ações e, caso sejam consideradas satisfatórias para sanar a reclamação, retorna ao cliente apresentando o resultado.

Para as reclamações que envolvem uma análise de abrangência durante as auditorias, a mesma deve ser registrada no CRM e salva na pasta da OS correspondente.

Nas reuniões de análise crítica pela Direção, todas as reclamações são apresentadas e avaliadas a fim de detectar reincidências e/ou tendências. Caso seja necessário, pode ser registrada uma SACP para uma avaliação mais abrangente das reclamações, conforme o procedimento P02-03 - Controle de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas.

Contract. The organization or stakeholder may register a complaint, appeal or dispute as defined in this procedure or directly to the accreditation body.

The confidentiality of complaints, appeals and disputes is ensured during all stages of the process, whether for the complainant, appellant or disputer, as well as for the subject of the complaint, appeal or dispute.

In the case of unresolved complaints, appeals or disputes, the accreditation/regulatory body may be involved, such as ABENDI, CGCRE, ABIQUIM, among others.

5.1 COMPLAINTS

Any TÜV NORD Brasil employee can receive complaints. He must direct to the Quality to analyze the complaint and classify as valid or not. After analysis, if the complaint is valid, the area involved must be contacted to assess the complaint and define the actions necessary for the customer to be attended to. In cases where the independence criterion is not met, Quality must define the person responsible for the analysis and action.

The actions taken must identify resolutions so that there are no recurrences and a comprehensiveness analysis must be prepared so that all areas involved are communicated.

After the feedback of the areas involved, the Quality analyzes the actions and, if they are considered satisfactory to resolve the complaint, returns to the client presenting the result.

For complaints that involve a comprehensiveness analysis during the audits, it must be registered in the CRM and saved in the corresponding WO folder.

In the management review meetings, all complaints are presented and evaluated in order to detect recurrences and/or trends. If necessary, a SACP can be registered for a more comprehensive evaluation of the complaints, according to procedure P02-03 - Control of Nonconformities, Corrective and Preventive Actions.

**RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS
COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES**

Número: P02-04	Nº Revisão: 01	Página: 3 de 5
Data Rev: 05/2024	Elaborado por: Analista da Qualidade	Aprovação: Gerente da Qualidade

Nos processos de reclamações que resultarem na suspensão e/ou cancelamento do certificado, o gestor da Unidade Técnica envolvida do TÜV NORD Brasil, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo, assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.

In the complaint processes that result in the suspension and/or cancellation of the certificate, the manager of the Technical Unit involved of TÜV NORD Brasil, will define the maximum deadline for the conclusion of the process, as soon as the warning process is completed, considering the particularities of each case.

Para reclamações relacionadas às certificações com creditações gerenciadas pelo TÜV NORD CERT (por exemplo: DAkkS / IATF / ASI / Food, etc.), o processo de reclamação/apelação/disputa deverá ser registrado no “TN CERT Complaint Tool”, de acordo com o procedimento CERT-120-VA-012, e pode envolver até mesmo os organismos de acreditação. O reclamante será notificado pelo TÜV NORD Brasil após o retorno das partes envolvidas.

For complaints related to certifications with accreditation managed by TÜV NORD CERT (i.e. DAkkS / IATF / ASI / Food. etc.), the process of complaint/appeal/dispute shall be registered in the “TN CERT Complaint Tool”, according to the procedure CERT-120-VA-012, and may involve even the accreditation bodies. Return to the complainant shall be notified by TÜV NORD Brasil after the feedback from involved parties.

5.1.1 Reclamações no Segmento Aeroespacial

5.1.1 Complaints in Aerospace Segment

Todos os comentários e reclamações recebidos devem ser analisados. Os pedidos de ações corretivas e/ou as respostas solicitadas, devem ser encaminhadas no prazo de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação / comentário.

All comments and complaints received should be analyzed. Requests for corrective actions and/or responses requested, must be submitted within 30 calendar days from receipt of the complaint / comment.

Se o TÜV NORD Brasil determinar que uma auditoria extraordinária é necessária, esta auditoria deve ser concluída no prazo de 90 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

If TÜV NORD Brasil determine that an extraordinary audit is needed, this audit must be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint.

5.1.2 Reclamações no Segmento de Certificação de Produtos

5.1.2 Complaints in Products Certification Segment

No papel de OCP, o TÜV NORD Brasil declara que:

In the role of Product Certification Notified Body, TÜV NORD Brasil declares that:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- Analisa criticamente os resultados, bem como tomam 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; e
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da

- Appraise and effectively treat the complaints submitted;
- Acknowledge and make the commitment to obey and to be subject to penalties provided in laws, specifically Law 8078/1990;
- Critically analyzes the results and take proper actions according to the complaints received;
- Define the responsibilities to the treatment of complaints;
- Make the commitment to respond to INMETRO any complaint within fifteen (15) calendar days; and
- Make the commitment to respond to the complainant as to the receipt of the complaint, its treatment and conclusion, according to internally established deadlines.

**RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS
COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES**

Número: P02-04	Nº Revisão: 01	Página: 4 de 5
Data Rev: 05/2024	Elaborado por: Analista da Qualidade	Aprovação: Gerente da Qualidade

reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

A análise anual das reclamações recebidas será realizada durante a Reunião de Análise Crítica da Direção.

5.2 APELAÇÕES

Qualquer organização certificada ou parte interessada pode registrar uma apelação através de uma comunicação formal contendo os motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.

Para toda apelação, a Qualidade forma uma Comissão de Certificação com membros independentes e imparciais para avaliar e solucionar a mesma.

Caso a Qualidade esteja impedida pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, será substituída por um Gerente Responsável a ser designado pelo Diretor Presidente. Este Gerente será responsável por coordenar a análise da Comissão de Certificação que analisará e decidirá a apelação.

Após a conclusão do processo de apelação, a Qualidade deve comunicar ao apelante a decisão.

5.3 DISPUTAS

Qualquer organização ou parte interessada poderá recorrer de uma decisão do TÜV NORD Brasil, solicitando que o assunto seja levado ao CDAC - Conselho Diretor de Assuntos de Certificação, apresentando toda a documentação gerada no processo, inclusive a que deu origem à apelação.

Após receber o pedido de disputa, a Qualidade solicita ao CDAC a avaliação e discussão sobre o processo.

A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo Diretor Presidente, após ouvir o parecer do CDAC e a Qualidade encaminha formalmente à organização ou parte interessada o resultado da disputa.

The annual analysis of the complaints will be carried out during the Management Review Meeting.

5.2 APPEALS

Any certified organization or stakeholder can register an appeal through a formal communication containing the reasons against decisions taken during the certification process or after certification.

For every appeal, Quality forms a Certification Committee with independent and impartial members to assess and resolve the appeal.

If Quality is impeded by non-compliance with the principle of impartiality and independence, it will be replaced by a Responsible Manager to be appointed by the Managing Director. This Manager will be responsible for coordinating the analysis of the Certification Committee that will analyze and decide on the appeal.

Upon completion of the appeal process, the Quality must communicate the decision to the appellant.

5.3 DISPUTES

Any organization or stakeholder may dispute a decision of TÜV NORD Brasil, requesting that the matter be taken to the CDAC - Board of Directors for Certification Subjects, presenting all the documentation generated in the process, including the one that gave rise to the appeal.

After receiving the dispute request, Quality requests the CDAC to evaluate and discuss the process.

Ultimately, the decision must be taken by the Managing Director, after hearing the opinion of the CDAC and Quality formally forwards the outcome of the dispute to the organization or stakeholder.

**RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS
COMPLAINTS, APPEALS AND DISPUTES**

Número: P02-04	Nº Revisão: 01	Página: 5 de 5
Data Rev: 05/2024	Elaborado por: Analista da Qualidade	Aprovação: Gerente da Qualidade

6. REGISTROS / RECORDS

Identificação / Identification		Local de Armazenamento / Storage Location	Recuperação / Recovery	Retenção / Retention
Nº Form	Descrição / Description			
N/A	Formalização da Reclamação, Apelação ou Disputa	Servidor Qualidade	Ordem Cronológica	10 anos
N/A	Email de retorno da Reclamação, Apelação ou Disputa	Servidor Qualidade	Ordem Cronológica	10 anos
N/A	SACP	SPMS	Ordem cronológica	10 anos

Nota: Para maiores detalhes como proteção e descarte de registros, verificar procedimento P02-01.

7. HISTÓRICO DE REVISÕES / REVISIONS HISTORY

Revisão Revision	Data Date	Descrição Description
00	08/2022	Emissão inicial. Initial Issuance.
01	05/2024	Revisão do item 5.1.1, Exclusão do item 5.2.1 e Anexo.