

## 1. FINALIDADE

Apresentar o procedimento da **CTX Certificadora** em relação ao manejo de apelações e reclamações.

## 2. APLICAÇÃO

Este protocolo é destinado a todos os clientes que desejem submeter apelações e reclamações à **CTX Certificadora**.

## 3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão ou cancelamento deste procedimento é da **CTX Certificadora**.

## 4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	APROVAÇÃO
01/08/2023	00	Emissão inicial aprovada.	Franklin Q. de Barros
26/01/2024	01	Revisão de texto para melhor clarificar as informações acessíveis ao público.	Franklin Q. de Barros

## 5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- MSGA - Manual do Sistema de Gestão de Acreditação - **CTX Certificadora**;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos.

**Nota:** Para referencias não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

## 6. DESCRITIVO DO PROCEDIMENTO

A Direção da **CTX Certificadora** assume a responsabilidade por todas as decisões em todos os estágios do processo de tratamento de reclamações.



A equipe encarregada do tratamento de apelações e reclamações atuará no contexto das atividades de certificação sob a responsabilidade da **CTX Certificadora**. Durante esse processo, os membros da equipe estarão atentos aos princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade e Capacidade de Resposta às Reclamações.

Com o objetivo de garantir a ausência de conflitos de interesse, nenhum membro da equipe (incluindo aqueles em funções gerenciais) que tenha prestado consultoria a um cliente ou sido contratado por um cliente será envolvido pela **CTX Certificadora** na revisão ou aprovação da resolução de uma reclamação ou apelação para esse cliente, até dois anos após o término da consultoria ou do emprego.

## **7. TRATAMENTO DE APELAÇÕES**

Clientes certificados ou em processo de certificação têm o direito de apresentar apelações em relação a qualquer decisão tomada pela **CTX Certificadora**. Essas apelações devem ser formalizadas adequadamente, podendo ser realizadas por e-mail, meio físico ou diretamente no site da empresa.

As situações que podem dar origem a apelações incluem, mas não se limitam a:

- Não aceitação por parte do cliente de uma não conformidade identificada durante a auditoria;
- Suspensão ou cancelamento da certificação;
- Recusa de uma auditoria adicional;
- Não concessão da certificação;
- Rejeição, por parte do auditor, das ações corretivas apresentadas pelo cliente.

As apelações devem ser oficialmente registradas por meio do documento **FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES**, sendo a responsabilidade do Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ confirmar o recebimento da apelação em um prazo máximo de 48 horas.

O processo de tratamento das apelações envolverá sempre indivíduos que não têm vinculação com a situação em questão. A equipe encarregada de lidar com a apelação pode incluir tanto auditores externos quanto colaboradores internos, designados pelo Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ da **CTX Certificadora**. É essencial garantir que os participantes encarregados de investigar, validar e tomar decisões sobre a apelação não tenham tido qualquer envolvimento no processo que levou à apresentação da apelação. A **CTX**



**Certificadora** mantém a responsabilidade por todas as decisões em todas as etapas do processo de tratamento de apelações e assegura que as pessoas envolvidas nesse procedimento sejam distintas daquelas que conduziram as auditorias e tomaram decisões relacionadas à certificação.

O processo de submissão, investigação e decisão de apelações é conduzido de maneira imparcial, garantindo que não haja ações discriminatórias contra o apelante. O tratamento de apelações compreende diversos elementos e métodos, delineados da seguinte forma:

As apelações devem ser encaminhadas para o endereço de e-mail: [ouvidoria@ctxcertificadora.com.br](mailto:ouvidoria@ctxcertificadora.com.br)

A descrição relacionada à apelação ou reclamação deve conter informações suficientes, claras e concisas para possibilitar um encaminhamento preciso e uma resposta eficiente ao interessado.

Após o recebimento de apelações ou reclamações, é necessário preencher o formulário **FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES** para validar o registro e o encaminhamento das informações. Esse processo resulta em ações em resposta a ocorrências registradas, levando em consideração os resultados de apelações similares anteriores.

A rastreabilidade é assegurada através do **FOR.41 - MONITORAMENTO DE AÇÕES CORRETIVAS E DE MELHORIAS**, enquanto os registros de apelações são mantidos no **FOR.37 – TRATAMENTO DE APELAÇÕES**, incluindo detalhes das medidas adotadas para resolvê-las.

A **CTX Certificadora**, ao receber uma apelação, coleta e verifica todas as informações necessárias para validar o apelo. Após o recebimento, é confirmado ao apelante o recebimento, fornecendo um relatório formal de andamento e resultado da apelação por meio de e-mail.

## **7.1 VALIDAÇÃO E ANÁLISE DA APELAÇÃO**

No decorrer do processo de investigação, é imperativo reunir todas as informações essenciais que servirão de base para as decisões a serem tomadas pela equipe responsável pelo tratamento da apelação.



Na fase de análise, é necessário considerar minuciosamente os motivos apresentados pelo cliente na apelação, a fundamentação em que se baseia e os resultados de apelações semelhantes ocorridas anteriormente.

As medidas adotadas para a investigação podem envolver a realização de entrevistas com as partes envolvidas e até mesmo a condução de auditorias nas instalações do cliente, caso necessário.

Ao longo do processo, o apelante será mantido informado sobre todos os desenvolvimentos e informações relevantes.

## **7.2 DECISÃO**

A responsabilidade pela decisão final e encerramento relacionados a apelações recai sobre o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ. Contudo, em situações em que a apelação envolve a não concessão, suspensão ou cancelamento da certificação, a Direção é encarregada de tomar a decisão e concluir o processo de apelação.

As decisões finais serão formalmente comunicadas por meio do **FOR.37 - TRATAMENTO DE APELAÇÕES**, sendo enviado por e-mail.

Quando a apelação apresenta argumentos consistentes e favorece o apelante, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ ou a Direção deve aplicar o **FOR.25 - AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA CTX CERTIFICADORA** aos apelados. Estes, por sua vez, deverão responder conforme o procedimento **PR.17 - AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA CTX CERTIFICADORA**.

O processo de apelação, em média, demanda 30 dias, com a possibilidade de prorrogação dependendo do seu desenvolvimento. Importante ressaltar que todo o procedimento, desde submissão até decisão, é conduzido sem qualquer ação discriminatória contra o apelante.

A **CTX Certificadora** compromete-se a manter um registro de todas as apelações de acordo com o procedimento **PR.06 - CONTROLE DE REGISTROS DA CTX CERTIFICADORA**. Além disso, para monitorar as ações em aberto, utiliza-se o **FOR.41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES**.

## **7.3 RECUSA DA DECISÃO PELO CLIENTE**



Após as decisões referentes à apelação por parte **da CTX Certificadora**, o cliente tem o direito de aceitar ou não os resultados apresentados. Se o apelante discordar da decisão e se o caso persistir em uma disputa ou queixa que não possa ser completamente resolvida de maneira satisfatória, será encaminhado para um órgão de acreditação de terceiros pertinente para análise e mediação subsequente.

## **8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

A **CTX Certificadora** detém a responsabilidade por todas as decisões em todas as etapas do procedimento de administração de reclamações. A submissão, investigação e resolução das reclamações são conduzidas de maneira a garantir que não haja qualquer ação discriminatória em relação ao reclamante.

### **8.1 REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES**

Quando a **CTX Certificadora** receber uma reclamação por meio de e-mail, telefone, site ou em encontros presenciais, a mesma deverá ser documentada no **FOR.38 - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**.

Após o registro da reclamação, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ ou a Direção realizará uma análise preliminar para avaliar a procedência da reclamação. O contato com o reclamante será estabelecido em um prazo máximo de 48 horas, exceto nos casos de reclamações recebidas pelo Inmetro, para as quais a resposta deve ser apresentada em até 15 dias corridos.

Após o contato, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ ou a Direção, identificando o motivo subjacente à reclamação, tomará as medidas necessárias para abordar o problema:

- Se a reclamação estiver vinculada aos processos internos da certificadora, a mesma será encaminhada à área responsável para que tome as medidas necessárias.
- Caso a reclamação envolva um cliente, será notificado sobre a reclamação e solicitado que tome as ações adequadas para resolvê-la.

É importante ressaltar que qualquer reclamação recebida será tratada de forma confidencial.

### **8.2 VALIDAÇÃO E INVESTIGAÇÃO DA RECLAMAÇÃO**



O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ é responsável por conduzir a investigação, realizando a coleta de informações e evidências necessárias, considerando a abrangência e o impacto da questão em questão.

Para a coleta de informações durante a investigação, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ pode, quando aplicável, mas sem se limitar a isso, considerar:

- Histórico de reclamações relacionadas à mesma natureza;
- Relatórios de auditoria do ciclo atual;
- Avaliação da eficácia do sistema de gestão;
- Reclamações registradas em portais públicos, como o site do Reclame Aqui;
- Informações solicitadas à organização reclamada ou ao reclamante;
- Envolvimento do pessoal no processo de certificação;
- Esse processo de coleta de informações visa proporcionar uma visão abrangente e embasada para melhor compreensão da situação em questão.

### **8.3 AÇÕES TOMADAS**

Após concluir as investigações, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve registrar no **FOR.38 - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO** todas as descobertas essenciais para orientar a tomada de decisão no processo de tratamento.

No caso de reclamações relacionadas ao processo de certificação da **CTX Certificadora** e/ou a algum envolvido no mesmo, é necessário iniciar uma ação corretiva conforme o **PR.17 - AÇÃO CORRETIVA DO SISTEMA DE GESTÃO DA CTX CERTIFICADORA**. Os registros dessas ações também devem ser incluídos no **FOR.38 - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO** e enviados ao reclamante como documentação do tratamento.

Se a reclamação estiver relacionada a um cliente certificado, o cliente receberá o **FOR.38 - TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO** contendo os registros, juntamente com o **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**, solicitando que responda com as ações corretivas adequadas em relação à reclamação.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve realizar uma análise crítica das ações apresentadas pelo cliente e verificar se foram concluídas, permitindo assim o monitoramento do encerramento na próxima auditoria. Em casos de organizações com a certificação próxima a vencer, o monitoramento será realizado até o vencimento do certificado, a fim de verificar se há mais reclamações em relação a mesma.



Ao finalizar o processo de tratamento de reclamações, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve comunicar aos envolvidos sobre o encerramento.

A decisão, revisão e aprovação do tratamento da reclamação devem ser conduzidas por indivíduos sem histórico de envolvimento anterior com o tema da reclamação, sendo responsabilidade exclusiva da **CTX Certificadora**.

A **CTX Certificadora**, em conjunto com o cliente e demais envolvidos, avalia se a divulgação do tema da reclamação e sua solução é pertinente, e, caso afirmativo, determina a extensão dessa divulgação.

É fundamental que a **CTX Certificadora** mantenha um registro de todas as reclamações, conforme estabelecido no procedimento **PR.06 - CONTROLE DE REGISTROS**. O acompanhamento das ações em aberto pode ser realizado por meio do **FOR 41 – MONITORAMENTO DE AÇÕES**.

## 9. RETROALIMENTAÇÃO DOS CLIENTES

Com o intuito de avaliar a percepção dos clientes e o grau de satisfação alcançado, a CTX Certificadora realizará anualmente uma pesquisa de satisfação por meio do [Google Forms](#), buscando obter e analisar os resultados provenientes das respostas recebidas.

No caso de identificação de reclamações durante o processo, estas serão abordadas de acordo com as diretrizes estabelecidas no item 8 - **TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES** do presente procedimento.

## 10. APROVAÇÃO

**Elaborado por:**

Taina Martins Pereira  
Administrativo e Financeiro  
26/01/2024

**Avaliado e Aprovado por:**

Franklin Q. de Barros  
Sócio Proprietário  
26/01/2024