

**Elaborado por:** DICER

**Aprovado por:** GC - Gerente de Certificação

<b>Abrangência Aplicação</b>	Divisão de Certificação/DICER	
<b>Emissão</b>	<b>Documento:</b> Procedimento Operacional da Qualidade	<b>Data:</b> 13/09/2023
	<b>Resumo:</b> Atualização do documento com a inclusão dos itens sobre Medição de Satisfação de clientes.	

## SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
- 3 DEFINIÇÕES E SIGLAS
- 4 METODOLOGIA
- 5 ANEXOS

### 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios a serem utilizados para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações relativas à certificação de produtos pelo INT, bem como o registro destas e de suas ações.

### 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT ISO 17065	Avaliação da conformidade – Requisitos de certificação de produtos processos e serviços.
Portaria Inmetro 200/2021	Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado (de 29/04/21)
Lei 8078/1990	CDC – Código de Defesa do Consumidor
POQ 018	Regras gerais para a certificação de produtos
POQ 021	Confidencialidade e Imparcialidade
POQ 022	Tratamento de não conformidades
FOR SGQ 023	Pesquisa de Satisfação de Clientes
FOR SGQ 027	Termo de confidencialidade e imparcialidade
FOR SGQ 030	Relação e controle de reclamação e apelação
FOR SGQ 031	Registro e acompanhamento de reclamação e apelação

### 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

#### 3.1. Definições

**Apelação:** Solicitação por parte do licenciado ou de terceiros de que seja reconsiderada alguma decisão do INT que contrarie seus interesses.

**Denuncia:** Manifestação de Terceiros contra os produtos certificados pelo INT que pode gerar não conformidades que afetem a saúde e segurança dos indivíduos ou afetem ao meio ambiente

**Licenciado:** organização cujo produto está certificado pelo INT, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC.

**Reclamação:** Manifestação de contestação feita pelo licenciado ou por terceiros contra o serviço de certificação prestado pelo INT que pode gerar não conformidade do INT ou das organizações com as quais o INT tem acordo formal.

**Satisfação do cliente:** indicador de desempenho, que mostra o quanto uma empresa consegue atender às expectativas do consumidor antes, durante e depois da compra.

### 3.2. Siglas

CI	Comitê de Imparcialidade
DICER	Divisão de Certificação
DIGEQ	Divisão de Gestão da Qualidade
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
INT	Instituto Nacional de Tecnologia
OCP	Organismo de Certificação de Produtos
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SESTE	Setor de Serviços Técnicos Especializados

## 4. METODOLOGIA

### 4.1. Disposições gerais

**4.1.1.** As reclamações/denúncias e apelações relativas à certificação são classificadas conforme a seguir:

- Contra o INT:** trata-se de reclamação/denúncia contra o serviço de certificação prestado pelo INT podendo gerar não conformidade em seu sistema da qualidade.
- Contra o licenciado:** trata-se de reclamação/denúncia de terceiros contra o uso abusivo da certificação por parte da empresa licenciada.
- Contra o produto certificado:** trata-se de reclamação/denúncia de terceiros contra a conformidade do produto certificado.

**4.1.2.** As reclamações/denúncias e apelações contra o INT podem ser encaminhadas formalmente para: e-mail [ocp@int.gov.br](mailto:ocp@int.gov.br), ouvidoria do INT, e/ou formulário de pesquisa de satisfação de clientes FOR SGQ 023 (disponibilizado pela DICER com ferramenta Google Forms).

**4.1.3.** A satisfação dos clientes da certificação é avaliada periodicamente, podendo ser semestral ou anual.

**4.1.3.1.** Essa medição é realizada após cumpridas todas as etapas do processo de certificação. A equipe seleciona alguns clientes aleatoriamente, por escopo, e envia o formulário FOR SGQ 023 (Pesquisa de Satisfação). O grau de satisfação do cliente é medido quanto ao atendimento do OCP no processo de certificação e a atuação da equipe auditora.

**4.1.3.2.** Caso o cliente queira utilizar esse mesmo formulário para fazer alguma reclamação, existe campo para esse fim.

**4.1.3.3.** Tendo sido registrada reclamação no formulário de satisfação do cliente é aberta seguindo os itens abaixo.

**4.1.4.** O INT deve acusar o recebimento da reclamação/denúncia ou apelação, quando recebida formalmente, diretamente ao reclamante.

**4.1.5.** O INT define e fornece às partes interessadas um código referente ao número da reclamação, ou um número de protocolo, caso seja aberto via SEI, para o acompanhamento de todas as etapas (recebimento, tratamento e conclusão) de todas as reclamações/denúncias recebidas.

**4.1.6.** Após o recebimento da reclamação/denúncia ou apelação, o INT confirma se a reclamação/denúncia ou apelação diz respeito às suas atividades como OCP. Quando tratar-se do OCP, a DICER acusa o recebimento e comunica formalmente todos os envolvidos na reclamação/denúncia ou apelação. As decisões e ações tomadas com relação às reclamações/denúncias e apelações devem ser comunicadas formalmente ao reclamante, pelo Gerente de Certificação, no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do recebimento destas no INT.

**4.1.7.** Todos os documentos recebidos e gerados contendo as resoluções e/ou as ações corretivas adequadas ao tratamento das reclamações/denúncias e apelações são tratados pelo INT como informações confidenciais,

atendem à sistemática descrita no documento POQ 021, e seu acesso fica restrito somente às pessoas autorizadas.

**4.1.8.** A DICER é responsável, através do Gerente de Certificação, por coordenar as medidas necessárias para esclarecer e solucionar as reclamações/denúncias e apelações apresentadas.

**4.1.9.** A DICER atende as seguintes premissas para todas as reclamações/denúncias e apelações recebidas:

- Valorizar e dar efetivo tratamento;
- Atender às leis vigentes;
- Por meio do GC assegurar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providências devidas;
- Definir formalmente, uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada, como responsável pelo tratamento das reclamações/denúncias e apelações;
- Assegurar total liberdade da pessoa ou equipe para executar as ações cabíveis;
- Garantir o não envolvimento de pessoal com potencial conflito de interesse durante o processo de tratamento da reclamação/denúncias ou apelação.
- Responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação/denúncia, conforme prazos estabelecidos neste POQ.
- Responder qualquer reclamação/denúncia enviada pelo Inmetro no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos

**4.1.10.** O Gerente de Certificação apresentará à CGER e/ou DIGEQ a reclamação, denúncia ou apelação, para julgamento e decisão quanto à solução do problema, de forma a salvaguardar a imparcialidade deste tratamento.

**4.1.10.1.** Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal utilizado pela DICER - incluindo aquele que tenha atuado em função gerencial - envolvido na revisão, aprovação ou resolução de uma reclamação, denúncia ou apelação não pode ter tido qualquer vínculo com o reclamante ou apelante por um período mínimo de 2 anos após o fim deste.

**4.1.11.** A decisão para solucionar a reclamação, denúncia ou apelação é realizada, ou revisada, e aprovada por pessoa(s) sem envolvimento nas atividades de certificação relativas à reclamação ou apelação.

**4.1.12.** A DICER, a partir da consolidação do tratamento e medidas aplicáveis, diretamente ou por meio de outra instância cabível (interna ou externa), toma as ações subsequentes apropriadas à natureza das reclamações, denúncias e apelações.

**4.1.13.** Nas reclamações, denúncias e apelações o interessado pode recorrer a qualquer foro.

**4.1.14.** As não conformidades registradas por equipe auditora do INT e contestadas pelo licenciado serão tratadas como reclamação sendo sua análise de responsabilidade da DICER.

**4.1.15.** O INT dá, sempre que possível, conhecimento formal do resultado final do tratamento da reclamação, denúncia ou apelação ao reclamante.

**4.1.16.** O INT audita todos os locais onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida, para verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos neste documento, para os modelos de certificação adotados pelo INT – DICER, nas avaliações iniciais, de manutenção e recertificação quando existentes.

## **4.2. Tratamento das reclamações, denúncias e apelações contra o INT**

**4.2.1.** O FOR SGQ 030 deve ser utilizado para identificação e registro de todas as reclamações/denúncias e apelações contra o INT bem como do registro e acompanhamento das ações tomadas.

**4.2.2.** O POQ 022 deve ser utilizado caso as reclamações/denúncias e apelações gerem não conformidades.

**4.2.3.** A DICER deve manter em arquivo próprio, por no mínimo 5 (cinco) anos, toda a documentação recebida e gerada no tratamento de reclamações/denúncias e apelações contra o INT.

**4.2.4.** O Gerente de Certificação é responsável por tomar quaisquer ações posteriores às reclamações/denúncias e apelações.

#### **4.3. Tratamento das reclamações/denúncias e apelações contra o licenciado e/ou produto certificado**

**4.3.1.** As reclamações/denúncias e apelações encaminhadas formalmente ao INT são identificadas individualmente conforme FOR SGQ 030 e registradas no FOR SGQ 031 para análise e acompanhamento das ações pertinentes.

**4.3.2.** O FOR SGQ 031, assim como todos os documentos recebidos e gerados no tratamento de reclamações/denúncias e apelações contra o licenciado e/ou produto certificado, devem ser armazenados em arquivo próprio.

**4.3.3.** No caso de reclamações e denúncias que por meio de evidências objetivas comprovem a existência de não conformidades no sistema da qualidade da empresa licenciada, a DICER deverá solicitar a implementação de ações corretivas pela empresa de forma a sanar a não conformidade e deverá também verificar se as ações tomadas foram adequadas ao tratamento da reclamação e denúncia.

Nota: A critério da DICER, a eficácia da ação tomada para o tratamento da não conformidade poderá ser verificada na próxima auditoria de supervisão da empresa licenciada.

**4.3.4.** Se forem evidenciados riscos para o consumidor ou não conformidades graves, a DICER deve solicitar análise da CGER com base nas cláusulas contratuais. Após o parecer jurídico, o Gerente de Certificação submete a questão à CI, em reunião extraordinária, para avaliação e decisão.

**4.3.5.** Cabe à DICER manter os registros dos pareceres da CI e cobrar e acompanhar as ações do licenciado.

**4.3.6.** Os casos em que o processo resultar em uma suspensão, redução e/ou cancelamento da certificação devem ser notificados imediatamente ao Inmetro.

#### **4.4. Análise Crítica**

As reclamações/denúncias encaminhadas ao INT que gerarem não conformidades devem ser consideradas na análise crítica do Sistema da Qualidade da DICER para identificação das oportunidades de melhorias.

### **5. ANEXOS**

Não Aplicável

---

**Elaboração DICER**