

Elaboração	Análise Crítica e Aprovação	Data
Gerente de Certificações	Executivo Sênior / RD	08/01/2024

## 6 OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para manter um equilíbrio adequado entre os princípios de transparência e confidencialidade, inclusive capacidade de resposta a reclamações e apelações a fim de demonstrar integridade e credibilidade para todos os usuários de certificação.

Este procedimento se aplica todos os clientes da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.

## 2 REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1: 2016 item 4.7 e 17065:13 item 7.13 – Reclamações e apelações  
PRTEC-09 – Procedimento de Não Conformidade, Ação corretiva e Melhoria

## 3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

Não aplicável.

## 4 CAPACIDADE DE RESPOSTA A RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

4.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES possui um processo formalizado para receber, avaliar e tomar decisões sobre as reclamações e apelações recebidas das partes que confiam na certificação, esse processo é realizado através de e-mail, site através do campo CONTATO, telefone ou pessoalmente. As reclamações ou apelações são registradas nos formulários **Reclamação de Cliente e Controle de Ocorrência**. Independentemente de proceder ou não.

4.2 – Após o recebimento da reclamação ou apelação o Cliente é contatado a fim de garantir que todas as dúvidas foram sanadas e quando confirmada que a reclamação diz respeito às atividades de certificação pelas quais a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES é responsável, as mesmas são tratadas através do **Relatório de ações**. Nesse caso é aplicado o **PRTEC-09 – Procedimento de Não Conformidade, Ações Corretivas e Melhorias**.

4.3 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para encaminhar a reclamação ou apelação a uma decisão. A decisão para a solução das ações às reclamações ou apelações é do Executivo Sênior ou pessoa por ele designada.

4.4 – Para garantir que não há conflito de interesse o pessoal da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES inclusive os que atuam em função gerencial que tenham prestado serviços de consultoria ou tenha alguma relação de trabalho ou pessoal com o cliente reclamante, não será utilizado pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES para revisar ou aprovar a resolução de uma reclamação ou apelação para o cliente reclamante em um prazo de dois anos após o término do vínculo.

4.5 – O cliente sempre será informado formalmente sobre o resultado final de sua reclamação ou apelação.

4.6 – A eficácia da capacidade de resposta a reclamações é um meio importante de proteção para a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, seus clientes e outros usuários de certificação, contra erros que possam acontecer, omissões ou comportamento impróprio do Auditor ou pessoa que atua em nome ou para a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES. Portanto a confiança é salvaguardada quando as suas reclamações são tratadas adequadamente.

## **5 – FORMULÁRIOS APLICÁVEIS**

Reclamação de Cliente

Relatório de ações

Controle de Ocorrências

## **6 HISTÓRICO DE REVISÕES**

Data	Histórico	Revisão	Aprovação
30/10/15	Emissão inicial	00	Silvana Pedraga
18/02/16	Alteração nos item 4.1 e 5, corrigindo os nomes dos formulários Alteração no item 5 – acrescentando numeração aos formulários.	01	Silvana Pedraga
20/02/17	Alteração do logo e nome da TEC-CERT Certificações para ALC – América Latina Certificações.	02	Silvana Pedraga
01/03/2018	Revisão do campo de Formulários e ajustado todos os itens correspondentes aos formulários, referência do sistema Artia.	03	Silvana Pedraga
08/04/2019	Retirado a referência do sistema Artia.	04	Silvana Pedraga
08/01/2024	Alteração da logomarca da ALC	05	Silvana Pedraga