

	NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)		<i>Emissão:</i> 22/07/2022
	<i>Procedimento:</i> Tratamento de Apelações Reclamações e Denúncias		<i>Revisão:</i> 2
	<i>Área Responsável:</i> Qualidade	<i>Código:</i> PR 770	<i>Página:</i> 1 / 4
<i>Elaborado por:</i> José Antonio Alves Pereira		<i>Aprovado por:</i> Ronildo J. P. Morais	

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o tratamento de apelações, reclamações e denúncias a ser conduzidas pelo **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- **ABNT NBR ISO/IEC 17021-1** – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- **Reclamação:** Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou uma organização, relativa ao seu sistema, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.
- **Apelação:** Apelação é o recurso que se interpõe das decisões do processo de Avaliação da Conformidade para novo exame e julgamento das questões decididas na instância anterior.
- **Denúncia:** Ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

4. PROCEDIMENTO

4.1 Apelos

Os apelos serão considerados com respeito às decisões do **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.** sobre:

- a recusa de uma solicitação para certificação;
- a falha em recomendar certificação;
- a suspensão, retirada ou cancelamento de um certificado de aprovação;
- a não aceitação do escopo de uma solicitação do cliente;
- a não aceitação da ação corretiva de um relatório de não conformidade; e
- outras ocorrências similares.

Este procedimento não suplanta as obrigações e deveres das partes estabelecidas no contrato de prestação de serviço.

4.2 Apelação

Qualquer cliente que deseje apelar as decisões adotadas pela **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**, deve solicitar o Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770) ao Coordenador da Qualidade da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**, preencher e devolver á **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.** no prazo de até 10 dias úteis após o recebimento do(s) relatório(s) de auditoria. O procedimento em questão encontra-se disponível aos envolvidos quando solicitado.

Confidencialidade: O presente documento é titularidade exclusiva da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)**, para uso interno, e qualquer tipo de divulgação externa sem a prévia e expressa autorização da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)** é considerado ato ilícito nos termos da legislação pertinente, sob a qual serão imputadas as responsabilidades cabíveis. A circulação externa será regulada mediante cláusula própria de sigilo e confidencialidade, nos termos do direito intelectual e propriedade.

	NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)		Emissão: 22/07/2022
	Procedimento: Tratamento de Apelações Reclamações e Denúncias		Revisão: 2
	Área Responsável: Qualidade	Código: PR 770	Página: 2 / 4

No formulário ou através de anexos deve-se enviar toda a evidência escrita disponível que embasa a posição defendida no apelo.

Apelos enviados após o prazo de 10 dias úteis não serão analisados.

Os próximos passos para a análise e tratamento do apelo serão:

- analisar se o apelo é admissível de acordo com os critérios estabelecidos acima;
- manter o cliente informado sobre o tratamento do apelo;
- analisar a base do apelo e se necessário solicitar informações adicionais ao cliente e/ou ao auditor;
- decidir sobre o apelo, registrando a decisão no formulário apropriado e comunicar o cliente.

Caso o apelo seja procedente o Coordenador da Qualidade enviará o apelo ao auditor que identificou a não conformidade para que ele tenha ciência do resultado do Apelo e para que em comum acordo com o Coordenador da Qualidade reformule o relatório, cancelando a não conformidade.

O resultado do apelo deve ser direcionado ao cliente, junto com o relatório atualizado.

O tempo médio para resposta a um apelo é de quatro semanas.

Caso, o cliente não concorde assim mesmo com a recusa do Apelo, mesmo com esclarecimentos adicionais do Coordenador da Qualidade e não apresente fatos novos que justifiquem uma reabertura do processo, o apelo será encaminhado ao **Coordenador Técnico**, que apreciará o apelo com base nas evidências fornecidas pelo cliente quando da formulação do Apelo, que decidirá sobre a aceitação do apelo por maioria simples.

Após a decisão do Comitê de Certificação o resultado será comunicado ao cliente conforme definido acima.

4.3 Custo do processo de apelo

Não há custos para o cliente quando o Apelo é considerado procedente.

Quando o Apelo for considerado não procedente, **se reserva** a **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.** analisar o direito de cobrar **ou não** custo por hora trabalhada do valor definido para auditoria de follow-up no contrato do cliente.

Nota 1: Qualquer colaborador que receber a apelação, deve preencher o Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770), para que seja tratado e mantido a rastreabilidade do processo.

Nota 2: A Área técnica responsável terá um prazo máximo de (10) dias uteis a partir do recebimento da apelação para tomar as devidas providências.

4.4 Reclamação / Denúncia

Qualquer cliente ou organização que deseje efetuar uma reclamação deve solicitar o Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770) ao Coordenador da Qualidade da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**, preencher e devolver á **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**

O reclamante deverá ser informado do recebimento de sua reclamação, no prazo máximo de até 3 dias (úteis), após o envio do formulário, o procedimento também se encontra disponível aos envolvidos quando solicitado.

Para reclamações recebidas via telefone, o reclamante deve ser orientado ao preenchimento do Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770), mas caso recusar-se, o receptor da reclamação deverá preencher o relato no Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770) e formalizar via e-mail ao reclamante.

Confidencialidade: O presente documento é titularidade exclusiva da NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC), para uso interno, e qualquer tipo de divulgação externa sem a prévia e expressa autorização da NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC) é considerado ato ilícito nos termos da legislação pertinente, sob a qual serão imputadas as responsabilidades cabíveis. A circulação externa será regulada mediante cláusula própria de sigilo e confidencialidade, nos termos do direito intelectual e propriedade.

	NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)		Emissão: 22/07/2022
	Procedimento: Tratamento de Apelações Reclamações e Denúncias		Revisão: 2
	Área Responsável: Qualidade	Código: PR 770	Página: 3 / 4

Toda reclamação deve ser encaminhada ao setor de qualidade, para que possa ser efetuado registro da reclamação no sistema do **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**

O **Coordenador Técnico** deverá analisar e definir quanto a procedência da reclamação.

Todas as etapas do processo de verificação deverão ser repassadas ao reclamante, para que assim ele possa verificar o andamento.

O **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.** compromete a solucionar a reclamação e dar um parecer final ao reclamante em um prazo máximo de 15 dias (úteis) a partir da data do recebimento da reclamação.

*Nota 1: Todo o registro de reclamação é controlado e mantido no sistema do **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.***

*Nota 2: Para os casos específicos de denúncia os critérios de confidencialidade das partes reclamantes serão mantidos pelo **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.***

*Nota 3: Para denúncia de processo contra o **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**, este recebe e envia cópia do conteúdo para Cgcre para monitoramento e controle da procedência ou não do conteúdo.*

4.5 Reclamação da CGCRE

As reclamações recebidas da CGCRE seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as reclamações.

Após o recebimento da denúncia oriunda da Cgcre o processo é tratado no sistema Orquestra.

Cabe ao acreditador analisar as evidências e ações pactuadas pelo **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**

4.6 Alimentação do Sistema

De forma a alimentar o sistema de gestão do **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A.**, pelo menos uma vez ao ano é realizado uma reunião de análise crítica onde o setor técnico de certificação apresenta ao **Coordenador Técnico** o resumo das reclamações e apelações recebidas, detalhando no mínimo, os tempos médios de tratamento das ocorrências, comentários sobre as mais graves e as de maior incidência.

5. CONTROLE DE REVISÕES

Revisão	Data	Motivo
0	26/11/2021	Emissão
1	14/04/2022	Revisão dos itens 4.2 e 4.4, quanto a solicitação do Registro de Reclamação Apelação e ou Denúncia (RG 770)
2	22/07/2022	Alteração de "Alta Direção" para "Coordenador Técnico" nos itens 4.4-5º parágrafo e 4.2-penúltimo parágrafo. e Inclusão do texto "definir quanto a" no 4.4-5º parágrafo

Confidencialidade: O presente documento é titularidade exclusiva da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)**, para uso interno, e qualquer tipo de divulgação externa sem a prévia e expressa autorização da **NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)** é considerado ato ilícito nos termos da legislação pertinente, sob a qual serão imputadas as responsabilidades cabíveis. A circulação externa será regulada mediante cláusula própria de sigilo e confidencialidade, nos termos do direito intelectual e propriedade.

	NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC)		<i>Emissão:</i> 22/07/2022
	<i>Procedimento:</i> Tratamento de Apelações Reclamações e Denúncias		<i>Revisão:</i> 2
	<i>Área Responsável:</i> Qualidade	<i>Código:</i> PR 770	<i>Página:</i> 4 / 4
		Alteração do texto no item 4.3-2º parágrafo	

Confidencialidade: O presente documento é titularidade exclusiva da NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC), para uso interno, e qualquer tipo de divulgação externa sem a prévia e expressa autorização da NÚCLEO ENGENHARIA CONSULTIVA S.A. (OAC) é considerado ato ilícito nos termos da legislação pertinente, sob a qual serão imputadas as responsabilidades cabíveis. A circulação externa será regulada mediante cláusula própria de sigilo e confidencialidade, nos termos do direito intelectual e propriedade.