

1. OBJETIVO (7.5); (7.5.1); (7.5.2)

Esta norma visa estabelecer os procedimentos a serem utilizados e os critérios a serem atendidos no tratamento de apelações e denúncias da NEWS.

Descrever as ações a serem tomadas no recebimento, avaliação e tomada de decisões, no caso de reclamações, apelações e recursos contra as suas decisões referentes aos resultados das inspeções/avaliações de conformidades, realizadas pela NEWS, assim como outras atividades pertinentes à sua atuação. **(7.5.1)**

2. DEFINIÇÕES

Apelação: Solicitação por parte de um cliente de que seja reconsiderada alguma decisão, laudo, certificado ou relatório da NEWS que contrarie seus interesses.

Reclamação: Manifestação de descontentamento feita por escrito, via qualquer forma de registro (carta, e-mail, etc.), sobre a atuação da NEWS.

Caso o cliente contestar não conformidades registradas pela equipe da NEWS na prestação de seus serviços, este questionamento é tratado como uma reclamação.

Denúncia: Reclamação grave sobre o comportamento ético de funcionários ou prestadores de serviços.

Disputa: Reclamação quanto ao resultado de decisão, laudo, certificado ou relatório emitido pela NEWS, solicitando alteração dos dados presentes no documento por outros.

3. NORMAS DE REFERÊNCIA

- ISO NBR 17020 item 7.5 e 7.6
- NIT-DIOIS-019 ITEM A.8.4.

4. APLICAÇÃO (7.6.1a)

Aplica-se a toda organização da NEWS.

Aplica-se as reclamações, apelações e aos recursos contra as decisões das apresentadas pela NEWS e trata dos itens abaixo, dentre outros, conforme abordado nos documentos "**NEWS-OIA-PR25 - Tratamento de Apelações, Reclamações, Disputas e Denúncias**" e "**NEWS-OIA-FR03 - Reclamação e Apelação**".

- a) uma descrição do processo para recebimento, validação, investigação da reclamação ou apelação, e a decisão das ações a serem tomadas em resposta;
- b) rastreabilidade e registro de reclamações e apelações, incluindo ações tomadas para sua resolução;
- c) garantia da realização de todas as ações apropriadas.

5. POLITICA

A NEWS valoriza o retorno de seus clientes sobre qualquer aspecto de seu negócio, com isso, ela se compromete a reconhecer as manifestações de clientes, Inmetro e outras partes interessadas, em caso das mesmas serem reclamações, se compromete a:

- Prover recursos e sistemáticas para tratamento destas manifestações;
- Analisar e tratar todas as manifestações, dentro do que a compete o cumprimento legal vigente;

- Em caso de procedência ou não da reclamação, esta será tratada e os resultados obtidos serão comunicados às partes interessadas, de acordo com a sistemática interna.

Todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações são de responsabilidade da NEWS e não devem resultar em ações discriminatórias. **(7.5.5)**

6. DESCRIÇÃO (7.6.2)

É direito de qualquer parte interessada, inclusive terceiros, encaminhar denúncias, apelações, disputas ou reclamações, que deverão ser prontamente analisadas pelo setor operacional que processou a ordem de serviço ou, em caso de assuntos genéricos, ao diretor da divisão.

Em termos de procedimentos internos, não há diferença no tratamento de denúncias em relação às demais reclamações.

Conseqüentemente, será feita referência apenas ao termo reclamações, subentendendo-se que se aplica também às apelações e denúncias. A resposta ao reclamante é elaborada como resultado do tratamento empregado.

A NEWS deve garantir a disponibilidade de toda informação que tenha sido recebida do reclamante ou gerada durante o tratamento de reclamações, denúncias e apelações.

Toda reclamação deve ter uma identificação individual, podendo ser utilizado o nome do reclamante e data da abertura do processo.

6.1. Processamento da Apelação ou disputa

Solicitações de apelações quanto aos resultados dos ensaios, inspeção, testes ou relatórios, são tratadas dentro do processo e as informações quanto a estas solicitações fazem parte do histórico da ordem de serviço.

Não devem ser abertos RNC em função do recebimento da solicitação de revisão de resultados (mas sim, caso alguma não conformidade seja descoberta durante a análise do pedido de reconsideração).

Em todas as solicitações de revisão devem ser consideradas evidências adicionais, apresentadas pelo interessado.

Caso seja decidido que tais alterações são procedentes, com base nas novas informações, deve-se realizar a alteração no documento final ou a reemissão de relatório, destruindo-se o relatório original, no caso de mantida a mesma numeração.

Evidências de todas as etapas, inclusive aprovações pertinentes devem ser mantidas dentro do processo.

Caso o cliente não fique satisfeito com o resultado de sua apelação, deverá ser instruído a encaminhá-la ao diretor da divisão, que deverá fazer uma acareação de fatos e poderá determinar a inclusão ou não das evidências fornecidas pelo reclamante na análise dos resultados.

Em todos os casos, não havendo concordância com os resultados, a parte interessada poderá encaminhar o pedido para a deliberação da Comissão Consultiva, que decidirá em última instância, sobre o pleito.

6.2. Processamento da reclamação

A primeira ação do processo de resposta deve ser realizada pelo responsável que receber a reclamação, por meio de abertura do "NEWS-OIA-FR03 –Reclamação e Apelação".

Toda reclamação pertinente do cliente, Inmetro e partes interessadas devem ser acompanhadas do "NEWS-OIA-FR03 - Reclamação e Apelação".

Os processos de resposta a reclamações, devem ser abertos, mesmo em caso de anonimato do reclamante, ainda que, em alguns casos, não seja possível dar continuidade aos processos.

Quando for justificada a abertura do "**NEWS-OIA-FR03 - Reclamação e Apelação**", a NEWS deverá:

- 6.2.1. Garantir ao reclamante a independência do processo investigativo e sigilo;
- 6.2.2. Preencher, reunir e verificar todas as informações possíveis sobre o caso, para validar a investigação;
- 6.2.3. Solicitar evidências adicionais e adicioná-las ao processo.

O prazo normal para elaboração das respostas e envio é de 10 dias úteis, contados a partir do primeiro registro da reclamação. Caso a averiguação dos fatos exija mais tempo, o reclamante deverá ser avisado dentro dos 15 dias úteis.

A NEWS deve realizar **anualmente** uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

O "**NEWS-OIA-FR03 - Reclamação e Apelação**" ficará disponível junto a Coordenação. No caso de apelação, o responsável pela a abertura deverá preparar a justificativa técnica.

A Coordenação deverá conduzir a análise do processo em caráter sigiloso e independente, e emitir parecer sobre a justificativa técnica apresentada pela área envolvida, se for o caso.

O processo constará de investigação que poderá levar às seguintes conclusões:

- 6.2.4. Não procede. Neste caso deverá ser enviado uma carta formal ao reclamante, expondo suas razões, ou obter provas de que o cliente está satisfeito com os procedimentos adotados.
- 6.2.5. Reclamação procede. Neste caso deverá dar destinação ao processo, incluindo a devida formalização ao reclamante, além de tomar as ações corretivas que vierem a ser necessárias.

Em todos os casos, caso não exista concordância com os resultados, a parte interessada poderá encaminhar o pedido para a deliberação do Conselho Consultivo, que decidirá em última instância, sobre a reclamação.

6.3. Processamento da Denúncias

Todas as denúncias deverão ser encaminhadas a Alta Administração da NEWS, que realizará uma análise de forma sigilosa e independente.

Em todos os casos, caso não exista concordância com os resultados, a parte interessada poderá encaminhar o pedido para a deliberação do Conselho Consultivo, que decidirá em última instância, sobre a denúncia.

6.4. Casos especiais

Quando for recebida uma reclamação contra empresas ou produtos inspecionados, ou que utilizem os dados de nossos relatórios, ou que sejam nossos clientes, o colaborador que receber a reclamação deve:

- 6.4.1. Não registrar como reclamação;
- 6.4.2. Orientar o reclamante, informando que a política da NEWS é que a empresa responsável pelo uso do documento emitido pela NEWS trate a reclamação em primeira instância e verificar posteriormente se o tratamento foi adequado;

6.4.3. Encaminhar a informação à Gerência pertinente;

O colaborador deve preencher o formulário de **"NEWS-OIA-FR03 -Reclamação e Apelação"**, dando início ao tratamento de reclamação contra empresas, conforme as demais prescrições deste documento, nos seguintes casos:

6.4.4. Quando a reclamação for sobre uso indevido da marca NEWS ou de inspeção;

6.4.5. Quando considerar que a reclamação, se procedente, implica sério risco à NEWS ou a terceiros.

7. SISTEMÁTICA (7.5); (7.6)

7.1. Todas e quaisquer reclamações, apelações ou disputas deverão ser devidamente formalizadas pelo reclamante, através do preenchimento do formulário **"NEWS-OIA-FR03 -Reclamação e Apelação"** e encaminhadas ao responsável (Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade ou seu substituto), através do e-mail: ouvidoria@newscertificadora.com.br, que irá registrar a ocorrência, gerar um código único para a identificação e rastreabilidade integral do processo e realizar a análise de causa, garantindo a devida independência no processo. **"NEWS-OIA-FR51 -Reclamação e Apelação"**. (7.6.5)

7.2. O formulário **"NEWS-OIA-FR03 -Reclamação e Apelação"** será disponibilizado aos clientes via portal NEWS e poderá ser requerido através do e-mail da ouvidoria por todos os reclamantes.

7.3. Serão tratadas como confidenciais, todas e quaisquer informações de clientes, recebidas por reclamantes, reguladores, entre outros.

7.4. O reclamante terá sua solicitação confirmada via e-mail pelo responsável, como forma de validação, e receberá o código de identificação para acompanhar o andamento e resultados das análises, podendo estas serem julgadas como improcedentes ou não. Desta forma, todas as ocorrências, assim como os planos de ações para tratá-las, serão devidamente rastreáveis e permanecerão registradas na pasta "Registro de Reclamações e Apelações" da NEWS. (7.5.3); (7.6.3)

A NEWS disponibilizará ao reclamante e o Cgcre/Diois terão acesso via internet para o acompanhamento do relatório/registro de progresso e final da ocorrência, através da liberação do seu acesso ao portal NEWS, mediante usuário e senha, conforme indicado no item 8. (A.7.6.3b)

7.5. Caso procedente, será iniciado o processo de coleta de informações pela NEWS, que serão encaminhadas ao pessoal responsável pela investigação e solução do caso. Este pessoal não poderá estar envolvido nas atividades de inspeção originais, relacionadas à reclamação/apelação/revisão/aprovação, como também, não ter prestado consultoria ou ter sido contratado por este cliente dentro de um prazo de 01 ano. (7.6.4)

7.6. O período máximo de resposta ao cliente é de 10 dias, a partir da data de recebimento da reclamação.

7.7. Caso existam recursos contra as decisões da NEWS, será sugerido à parte reclamante, a apresentação de pessoa física ou jurídica, que ele julgue capacitada, para o acompanhamento, na íntegra, da realização de uma nova inspeção.

7.8. Neste caso, a inspeção também será acompanhada pelo Responsável Técnico, do seu substituto ou do Supervisor Técnico, de forma a garantir que não haverá pressão ou indução indevida sobre o avaliador de

conformidade. O Responsável Técnico ou seu substituto ou Supervisor Técnico, caso seja necessário, poderá realizar a inspeção.

7.9. Persistindo a divergência entre as partes envolvidas, será escolhida uma entidade competente dentro do segmento do produto, com poder decisório para acompanhar e intervir no julgamento e resultado da situação apresentada, como por exemplo: o próprio Inmetro, ou ainda, caso a parte reclamante não se dê por satisfeito, será cancelado o seu processo de certificação/inspeção.

7.10. Quando a reclamação for relativa à postura da NEWS, cada situação apresentada será devidamente analisada, cabendo ao Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade ou seu substituto, tomar as medidas cabíveis, quer seja administrativa ou judicial, de forma que nada venha a comprometer a sua integridade e idoneidade perante ao Inmetro e a sociedade.

7.11. Quando o tratamento das reclamações for conduzido por autoridade legalmente constituída, como por exemplo: o próprio Inmetro, a postura adotada pela NEWS será a de total cooperação com a referida autoridade para a melhor solução do caso. Caso a parte reclamante tenha razão quanto a sua reclamação, a NEWS se limitará a acatar a decisão da autoridade legalmente constituída e, caso não tenha razão, mas a referida autoridade seja favorável ao reclamante, a NEWS poderá acatar a decisão ou recorrer da mesma, quer seja por meios administrativos ou judiciais.

7.12. Todas as ações realizadas serão devidamente registradas através do “**NEWS-OIA-FR03 -Reclamação e Apelação**” e informadas formalmente, a parte reclamante e envolvidos.

7.13. As reclamações serão controladas pelo Coordenador do Sistema de Gestão da Qualidade e servirão de subsídio para análise crítica do sistema.

7.14. Para o pleno desenvolvimento dos seus serviços, a NEWS conta com os serviços de assessoria jurídica.

7.15. Será disponibilizado o acesso aos registros e acompanhamento das ações e disposições da reclamação, ao cliente/Inmetro. A disponibilização será via acesso ao sistema informatizado NEWS.

7.16. A NEWS manterá registro de todas as reclamações de seus clientes e as mesmas estarão disponibilizadas à equipe auditora por ocasião das auditorias, inclusive os registros das ações corretivas adotadas.

7.17. A NEWS é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações. **(7.5.4)**

8. DISPONIBILIZAÇÃO DOS REGISTROS VIA ELETRÔNICO (7.6.5); (A.7.6.3a); (A.7.6.3c); (A.7.6.3d); (A.7.6.3e)

O sistema NEWS disponibiliza o progresso, histórico de tratamento e resultados finais de reclamações e apelações.

a) Provendo pleno acesso via WEB (Internet), utilizando-se somente de navegadores padrões de mercado, sem a utilização de *softwares* adicionais, instalação de complementos não nativos dos navegadores ou conexões ponto-a-ponto, como, por exemplo, *Teamviewer*, *vpn* ou *mstsc*;

b) Provendo pleno acesso, no mínimo, via navegadores *Internet Explorer*, *Mozilla Firefox* ou *Google Chrome*;

- c) Utilização de identificador de usuário único (ID usuário) para acesso ao sistema e possibilitar a alteração de senha de acesso pela Diois;
- d) Provendo tráfego seguro dos dados transmitidos, através de conexão criptografada (certificado digital) com, no mínimo, chave de 128 bits;
- e) Ser de propriedade do Organismo de Inspeção, sendo que os registros de reclamações e apelações não podem ser mantidos por serviços públicos de armazenamento e compartilhamento de arquivos online, como, por exemplo, *Dropbox*, *Google Docs*, *SkyDrive*, *Flickr*, *SendSpace*;
- f) Possuindo funcionalidade para pesquisa de reclamações/apelações por: Identificação Única da Reclamação/Apeação (n.º protocolo/SAC), Nome do Reclamante/Apelante, CPF/CNPJ do Reclamante/Apelante e Data de Recebimento da Reclamação/Apeação.

O sistema deve conter todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo a partir da data de entrada em vigor deste requisito, conforme Política de Transição. **(A.7.6.3d)**

O histórico de progresso e resultado final das reclamações/apelações, disponibilizado no sistema, contém: **(A.7.6.3e)**

- a) identificação do reclamante ou apelante;
- b) identificação única da reclamação/apelação (nº protocolo/SAC);
- c) descrição da reclamação ou apelação recebida, contendo a data de recebimento;
- d) descrição da investigação da reclamação ou apelação;
- e) descrição das ações planejadas e realizadas, em resposta à reclamação ou apelação, contendo a data de realização destas ações;
- f) status (Solicitação recebida; Avaliação de procedência; Investigação em andamento; Encerramento) do processo de tratamento da reclamação ou apelação.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- ISO NBR 17020 - *Item 7.5 e 7.6*
- NIT-DIOIS-019 - *Item A.7.6 Processo de Reclamações e Apelações*
- NEWS-OIA-FR03 - *Reclamação e Apelação*
- NEWS-OIA-FR51 - *Controle de Reclamação e Apelação*