
	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		


### HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Data	Descrição	Revisado por:	Verificado por:	Aprovado por:
01	26/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menção a denúncias como um dos tipos de reclamação</li> <li>• Inclusão do site do Canal de Ética do IBP</li> <li>• Alteração de Especialista para Núcleo de Especialistas</li> </ul>	Nathalia Feitosa	Bárbara Saavedra	Luiz Moschini
02	29/10/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão do texto, com a inclusão do item referente à Denúncias.</li> </ul>	Bárbara Saavedra	Luciano Figueiredo	Luiz Moschini
03	10/06/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redefinição do Objetivo e Escopo;</li> <li>• Substituição do Cargo por Áreas;</li> <li>• Exclusão dos Itens 4. Aplicação e 7.7 Registros da Qualidade.</li> </ul>	Bárbara Saavedra	Luciano Figueiredo	Luiz Moschini
04	08/10/2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisão de todo o documento.</li> </ul>	Bárbara Saavedra	Luciano Figueiredo	Luiz Moschini

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

## Sumário

1. OBJETIVO .....	3
2. ESCOPO .....	3
3. RESPONSABILIDADES .....	3
4. APLICAÇÃO .....	3
5. REFERÊNCIAS .....	3
6. SIGLAS E DEFINIÇÕES .....	4
7. PROCEDIMENTO .....	4
7.1 Condições Gerais.....	4
7.2. Recebimento e Registro .....	5
7.3. Análise pela GCER .....	5
7.3.1. Recebimento e validação .....	5
7.3.2. Análise e Investigação .....	6
7.3.3. Decisão, Rastreabilidade e Comunicação .....	6
7.4. Conclusão .....	6
7.5. Condições Específicas .....	7
7.6. Análise Crítica das Apelações, Reclamações ou Denúncias .....	7
8. ANEXOS .....	7

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

## 1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para recebimento, análise, decisão e execução de ações referentes a Apelações, Reclamações e Denúncias relacionadas às atividades de certificação de SPIE conduzidas pelo OCP/IBP.

## 2. ESCOPO

Aplica-se ao processo de Certificação de Serviço Próprio de Inspeção de Equipamentos (SPIE), abrangendo:

- Organizações/empresas candidatas ou já certificadas;
- Colaboradores e Auditores, próprios ou contratados do OCP/IBP;
- Comitês (ComCer, ComImp) e demais partes interessadas nas atividades de certificação.

## 3. RESPONSABILIDADES


- **Área de Certificação:** (I) Receber, registrar, controlar e emitir carta resposta sobre Apelações, Reclamações ou Denúncias.
- **Comitê de Ética do IBP:** (I) Atuar nos casos em que o Gerente de Certificação esteja envolvido ou quando a denúncia envolver colaboradores do OCP/IBP.
- **Gerência de Certificação:** (I) Analisar criticamente as Apelações, Reclamações ou Denúncias; (II) Designar responsáveis ou grupos para análise.

## 4. APLICAÇÃO

Aplica-se às organizações/empresas, ou grupos, solicitante/candidato à SPIE e aos SPIE certificados, aos colaboradores e Auditores, próprios e contratados, do OCP/IBP, à ComCer, à ComImp e demais partes interessadas nas atividades de Certificação de SPIE, desenvolvidas pelo IBP.

## 5. REFERÊNCIAS

- PO-SPIE-08 - Gestão da Imparcialidade;
- PR-SPIE-02 - Tratamento de Não Conformidades, Preocupações e Oportunidades de Melhoria;
- PR-SPIE-08 - Análise Crítica;
- PR-SPIE-09 - Auditoria Interna;

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

- PR-SPIE-17 - Glossário GCER.
- FM-SPIE-03 - Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflitos de Interesse
- FM-SPIE-12 - Confidencialidade e Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse - ComCer;
- FM-SPIE-13 - Apelação, Reclamação e Denúncia;
- FM-SPIE-12 - Confidencialidade e Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse - ComCer
- FM-SPIE-14 - Controle de Apelações, Reclamações e Denúncias;
- FM-JD-15 - Declaração de Conflito de Interesse;

## 6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- Para os efeitos deste documento, aplicam-se siglas e definições disponíveis no procedimento **PR-SPIE-17 - Glossário GCER**;
- **Apelação:** Pedido de reconsideração, feito por SPIE certificado, sobre decisão do OCP/IBP no processo de certificação;
- **Reclamação:** Manifestação de insatisfação em relação às atividades do OCP/IBP, podendo ser anônima;
- **Denúncia:** Comunicação sobre irregularidade envolvendo o OCP/IBP ou SPIE certificado, podendo ser anônima.

## 7. PROCEDIMENTO


### 7.1 Condições Gerais

O OCP/IBP assegura que todos os seus relatórios são confidenciais e que existem procedimentos específicos que garantem a confidencialidade das informações recebidas.

Todo o processo de tratamento de apelações, reclamações ou denúncias deve seguir os requisitos de confidencialidade do OCP/IBP de forma a preservar a identidade do reclamante ou de pessoas por eles citadas.

Os responsáveis por analisar criticamente, devem assinar termos de Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflitos de Interesse (**FM-SPIE-03 - Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflitos de Interesse** ou **FM-SPIE-12 - Confidencialidade e Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse - ComCer**).

Toda a documentação e dados referentes a apelações, reclamações e denúncias devem ser

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

armazenados e acessados mediante estrita regra de confidencialidade.

## 7.2. Recebimento e Registro

Preferencialmente, as manifestações devem ser enviadas pelo formulário **FM-SPIE-13 - Apelação, Reclamação e Denúncia**, disponível na página da Certificação SPIE, no site do IBP, ou enviadas para o *e-mail* institucional [certificacaospie@ibp.org.br](mailto:certificacaospie@ibp.org.br).

Quando recebidas por e-mail, sem o formulário devidamente preenchido, o colaborador da Gerência de Certificação deve preenchê-lo.

Reclamações e denúncias relativas a conduta ou postura de colaboradores da GCER, devem ser encaminhadas pela GCER ao Canal de Ética do IBP.


Em qualquer uma das situações acima, o apelante, reclamante ou denunciante deve fornecer as seguintes informações:

- a) Identificação (exceto no caso de reclamação ou denúncia anônima);
- b) Descrição detalhada dos fatos;
- c) Datas, horários e locais (quando disponíveis);
- d) Pessoas envolvidas;
- e) Contatos de testemunhas, se houver;
- f) Dados de contato para retorno (opcional em reclamações anônimas);
- g) Data de envio.

## 7.3. Análise pela GCER

### 7.3.1. Recebimento e validação

A área de Certificação deve verificar se o tema está dentro do escopo da certificação SPIE. Se não pertinente, encaminhar para o canal de Ética, arquivar e, quando possível, informar ao manifestante. Registrar no formulário **FM-SPIE-14 - Controle de Apelações, Reclamações e Denúncias**.

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

### 7.3.2. Análise e Investigação

O Gerente de Certificação ou o Canal de Ética do IBP deve classificar a manifestação como procedente, improcedente. Os processos considerados como improcedentes devem ser encerrados logo após o retorno ao apelante, reclamante ou denunciante. Os processos considerados procedentes deve ser encaminhados para tratamento e acompanhados pelo OCP/IBP, sendo encerrado o processo de recebimento.

Apelações podem ser analisadas pelo Gerente de Certificação, por auditores designados, ComCer ou ComImp.

Havendo envolvimento de outras partes designadas para análise, deve-se verificar **ausência de conflito de interesse (FM-SPIE-03 - Termo de Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesses e FM-JD-15 - Declaração de Conflito de Interesse).**

### 7.3.3. Decisão, Rastreabilidade e Comunicação

A decisão deve ser tomada por pessoa/grupo não envolvido no caso.


Todo o processo deve ser registrado, rastreável e confidencial.

O resultado deve ser formalmente comunicado ao apelante e, sempre que possível, ao reclamante/denunciante.

### 7.4. Conclusão

Durante o processo de apuração, incluindo ações decorrentes da análise, todos os controles e sistemas são atualizados, ficando as informações disponíveis para consulta, seguidos os critérios de confidencialidade, por 8 (oito) anos, a contar da data de encerramento.

O OCP/IBP deve acompanhar as ações posteriores que tenham sido definidas para solucionar a reclamação, apelação ou denúncia sempre que alguma ação for relativa ao escopo de certificação.

	<b>Código:</b> PR-SPIE-12	<b>Data de Elaboração:</b> 25/10/2022	<b>Elaborado por:</b> Luciano Figueiredo
	<b>Nº da Revisão:</b> 04	<b>Data da Última Revisão:</b> 08/10/2025	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS</b>		

### 7.5. Condições Específicas

Caso a decisão da Apelação, Reclamação ou Denúncia indique a necessidade de abertura de uma Não Conformidade (NC) no SGQ.OCP/IBP, o tratamento desta NC é realizado de acordo com a sistemática constante no procedimento **PR-SPIE-02 - Tratamento de Não Conformidades, Preocupações e Oportunidades de Melhorias**.

Caso o apelante, reclamante ou denunciante não concorde com as decisões tomadas pela GCER, pode encaminhar sua apelação, reclamação ou denúncia à Cgcre/INMETRO.

### 7.6. Análise Crítica das Apelações, Reclamações ou Denúncias

As apelações, reclamações ou denúncias, recebidas pela GCER são analisadas nas reuniões da ComImp e de Análise Crítica, conforme sistemática estabelecida na política **PO-SPIE-08 - Gestão da Imparcialidade** e no procedimento **PR-SPIE-09 - Auditoria Interna**, respectivamente.

## 8. ANEXOS

N/A