
	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		


#### HISTÓRICO DE REVISÃO

Re	Data	Descrição	Revisado	Verificado	Aprovado

	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

## 1. 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
7.1.1 Recebimento e Registro das Apelações) e Reclamações) .....	4
7.2 Conclusão da Apelação ou Reclamação .....	6
7.2.1 Condições Específicas.....	6
7.2.2 Acompanhamento e Controle das Apelações e Reclamações .....	6
7.3 REGISTROS DA QUALIDADE .....	7
8. ANEXOS NA.....	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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

## 1. OBJETIVO

Este procedimento (PR) tem como objetivo estabelecer a sistemática para recebimento e tratamento, tomada de decisões e execução de ações para resolvê-las referentes a Apelações ou Reclamações, relacionadas às atividades do OCP/IBP.

## 2. ESCOPO

Este PR aplica-se aos solicitantes e Candidatos a SPIE e aos SPIE certificados.

## 3. RESPONSABILIDADES


- **Analista de Certificação:** Receber e avaliar a pertinência das Apelações ou Reclamações recebidas; comunica o recebimento das Apelações ou Reclamações; registrar as Apelações ou Reclamações de forma a manter sua rastreabilidade; comunicar o parecer ao apelante ou reclamante.
- **Gerente de Certificação:** Fazer a análise crítica das Apelações ou Reclamações; definir pessoa ou grupo que fará a análise
- **Canal de ética do IBP:** Analisar reclamações quando houver impedimento do Gerente de Certificação; analisar reclamação de colaborador interno do OCP/IBP.

## 4. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável às organizações/empresas, ou grupos, solicitante/candidato à Candidatos a 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

- PR-SPIE-02 - Tratamento de Não Conformidades, Preocupações e Oportunidades de Melhoria
- PR-SPIE-08 - Análise Crítica
- PR-SPIE-09 - Auditoria Interna
- FM-SPIE-13 - Apelação e Reclamação
- FM-SPIE-14 - Controle de Apelações e Reclamações

	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

## 6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste documento, aplicam-se siglas e definições disponíveis no PR-SPIE-17 - Glossário GCER.

## 7. PROCEDIMENTO

### 7.1 Condições Gerais

#### 7.1.1 Recebimento e Registro das Apelações) e Reclamações)

- As Apelações e Reclamações devem ser registradas através do formulário **FM-SPIE-13 - Apelação e Reclamação**, disponível no Portal do IBP - <http://www.ibp.org.br> - **Página da Certificação**, menu “Apelação e Reclamação” e encaminhadas à GCER, por endereço eletrônico institucional [certificacao@ibp.org.br](mailto:certificacao@ibp.org.br);

Em qualquer uma das situações acima, o Apelante ou Reclamante deve fornecer as seguintes informações:

a) Identificação (nome completo) para apelação;

Nota: Em caso de reclamação, não há necessidade do preenchimento da alínea a.

b) Descrição detalhada do(s) fato(s) e/ou ocorrência(s) que deu(ram) origem à Apelação, ou Reclamação;

c) Data(s), horário(s) e local(is) do(s) fato(s) e/ou ocorrência(s), quando disponível;

d) Nome(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s) no(s) fato(s) e/ou ocorrência(s);

e) Nome(s) e meio(s) de comunicação para contato de outra(s) pessoa(s) que pode(m) auxiliar no processo de apuração;


f) Endereço(s), telefone(s), endereço(s) eletrônico(s) para contato e envio das providências que são tomadas pela GCER;

g) Data de envio da Apelação ou Reclamação.

#### 7.1.2 Análise da Apelação ou Reclamação pela GCER

##### 7.1.2.1 Processo de recebimento e validação

Ao receber uma apelação ou reclamação, o Analista de Certificação deve confirmar se está

	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

relacionada ao escopo ou atividades desenvolvidas pela certificação.

Caso seja constatada que a apelação ou reclamação não é pertinente ao escopo ou atividade, o reclamante deve ser informado.

Caso a apelação ou reclamação seja pertinente ao escopo do OCP/IBP, o Analista de Certificação deve informar ao reclamante o recebimento e deve encaminhar o formulário para análise.

Todo o processo de tratamento de apelações e reclamações deve seguir os requisitos de confidencialidade do OCP/IBP.

#### 7.1.2.2 Análise e Invetigação da Reclamação


Toda apelação ou reclamação julgada pertinente na fase de validação deve ser encaminhada para análise preliminar do Gerente de Certificação de forma que seja estabelecido uma forma adequada para tratamento. A decisão para tratamento de uma Apelação ou Reclamação deve ser aprovada por pessoa ou grupo não envolvida na atividade de certificação referente à Apelação ou Reclamação recebida. A definição do responsável, ou grupo responsável pelo tratamento é do Gerente de certificação.

Caso a reclamação envolva diretamente o Gerente de Certificação, esta deve ser encaminda para análise do canal de ética do IBP, que confere a independência e imparcialidade necessária.

As apelações de decisões tomadas em auditorias podem ser tratadas pelo Especialista de Certificação, por um auditor indicado pelo Gerente de Certificação, pela ComCer ou ComImp, de acordo com o seu teor.

As reclamações referentes ao processo de auditoria de SPIE, que envolvam ações ou atitudes tomadas pelos auditores próprios ou contratados, em auditorias, devem ser tratadas dentro do âmbito do OCP/IBP, repetindo eventuais situações de conflito de interesse.

As reclamações referentes a colaboradores da GCER são tratadas pelo Gerente de Certificação ou pelo canal de ética do IBP e são levadas a conhecimento do(a) Diretor(a) Executivo(a).

	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

### 7.1.2.3 Decisão, Rastreabilidade e Comunicação

Toda decisão sobre Apelação ou Reclamação deve ser preparada por pessoa ou grupo não envolvido no teor da Apelação ou da Reclamação.

O OCP/IBP é responsável pelo levantamento e coleta de informações necessárias para a análise da Apelação ou Reclamação. Todas as ações, incluindo o registro e a resposta devem ser rastreáveis.

Sempre que possível, o OCP/IBP informa formalmente o resultado da análise e decisão tomada ao apelante ou reclamante.

## 7.2 Conclusão da Apelação ou Reclamação

A Conclusão e as razões pertinentes à decisão sobre a(s) Apelação(ções) ou Reclamação(ções) são formalmente encaminhadas pela GCER ao(s) Apelante(s) ou Reclamante(s).

O documento que comunica a conclusão aos Apelante(s) ou Reclamante(s) deve preservar a confidencialidade da(s) decisão(ões) tomada(s).


### 7.2.1 Condições Específicas

Caso a decisão da Apelação ou Reclamação indique a existência de uma Não Conformidade (NC) no SGQ.OCP|IBP, o tratamento desta NC é realizado de acordo com a sistemática constante da instrução PR-SPIE-02 - Tratamento de Não Conformidades, Preocupações e Oportunidades de Melhoria.

Caso o Apelante ou Reclamante não concorde com as decisões tomadas pela GCER, pode encaminhar sua Apelação ou Reclamação à Cgcre/INMETRO.

### 7.2.2 Acompanhamento e Controle das Apelações e Reclamações

As Apelações e Reclamações 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.

	<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> 00	<b>Data da Última Revisão:</b>	<b>Verificado por:</b> Nathalia Feitosa
	<b>Área:</b> Gerência de Certificação		<b>Aprovado por:</b> Luiz Moschini
	<b>Título:</b> <b>TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b>		

As Apelações ou Reclamações e os registros resultantes do seu processamento são controlados pela GCER através do formulário FM-SPIE-14 - Controle de Apelações e Reclamações.

### 7.3 REGISTROS DA QUALIDADE

- a) FM-SPIE-13 - Apelação e Reclamação
- b) FM-SPIE-14 - Controle de Apelações e Reclamações

### 8. ANEXOS

NA