

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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

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

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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>		

<b>1. Sumário</b>	
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 .....	7
7.2.1 Condições Específicas.....	7
7.2.2 Acompanhamento e Controle das Apelações e Reclamações .....	8
7.3 REGISTROS DA QUALIDADE .....	8
8. ANEXOS NA.....	8

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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 ao processo de Certificação de Serviço Próprio de Inspeção de Equipamento (SPIE).

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Gerente de Certificação:** Fazer a análise crítica das Apelações ou Reclamações; definir pessoa ou grupo que fará a análise.
- **Analista de Certificação:** Receber e avaliar a pertinência das Apelações ou Reclamações recebidas; comunicar o recebimento das Apelações ou Reclamações; registrar as Apelações ou Reclamações de forma a manter sua rastreabilidade; comunicar o parecer ao apelante ou reclamante.
- **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 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

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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>		

- PR-SPIE-02 - Tratamento de Não Conformidades, Preocupações e Oportunidades de Melhoria;
- PR-SPIE-08 - Análise Crítica;
- PR-SPIE-09 - Auditoria Interna;
- PR-SPIE-17 - Glossário GCER;
- FM-SPIE-13 - Apelação e Reclamação
- FM-SPIE-14 - Controle de Apelações e Reclamações

## 6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

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

## 7. PROCEDIMENTO

### 7.1 Condições Gerais

O OCP/IBP deve informar ao apelante ou reclamante 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 e reclamações deve seguir os requisitos de confidencialidade do OCP/IBP de forma a preservar a identidade do reclamante ou de pessoas por eles citadas.

Todas as pessoas que analisam reclamações devem assinar o formulário **FM-SPIE-03 - Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflitos de Interesse**. Os membros da ComCer devem assinar o formulário **FM-SPIE-12 - Confidencialidade e Imparcialidade e Insenção de Conflito de Interesse - ComCer**.

Toda a documentação e dados referente a reclamações devem ser armazenados e acessados mediante estrita regra de confidencialidade.

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

O envio de apelações, reclamações deve ser feito por meio 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

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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>		

[certificacaospie@ibp.org.br](mailto:certificacaospie@ibp.org.br)

Reclamações relacionadas a assuntos pertinentes ao escopo do SPIE e de cunho técnico devem ter o tratamento definido pela GCER.

Reclamações relacionadas a questões de postura ou comportamento do Gerente de Certificação ou dos colaboradores do OCP/IBP, devem ser enviadas diretamente ao Canal de Ética do IBP, pelo site <https://canaldeeticaibp.legaletica.com.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, o reclamante pode optar pelo anonimato, tendo conhecimento de que esta ação dificulta o “*feed-back*”.

b) Descrição detalhada dos fatos e/ou ocorrências que deram origem à Apelação ou Reclamação;

c) Datas, horários e locais dos fatos e/ou ocorrências, quando disponível;

d) Nomes das pessoas envolvidas nos fatos e/ou ocorrências;

Nota: O reclamante pode optar por não detalhar esta informação, tendo conhecimento de que esta ação pode dificultar a análise.

e) Nomes e meios de comunicação para contato de outras pessoas que podem auxiliar no processo de apuração;

Nota: O reclamante pode optar por não fornecer esta informação, tendo conhecimento de que esta ação pode dificultar a análise.

f) Endereços, telefones, endereços eletrônicos para contato e envio das providências que são tomadas pela GCER;

Nota: O reclamante pode optar por não fornecer esta informação, tendo conhecimento de que esta ação pode dificultar a análise e o *feed-back*.

g) Data de envio da Apelação ou Reclamação.

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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 Análise da Apelação ou Reclamação pela GCER

### 7.1.2.1 Processo de recebimento e validação

O Analista de Certificação deve verificar se a Apelação ou Reclamação estão relacionadas ao escopo de atividades desenvolvidas pela certificação de SPIE e confirmar seu recebimento, sempre que possível.

Caso seja constatado que a Apelação ou Reclamação não é pertinente ao escopo ou atividade, o reclamante deve ser informado, sempre que possível, e estas são desconsideradas.

As apelações ou reclamações encaminhadas diretamente ao OCP/IBP devem ser enviadas em formulário padrão (**FM-SPIE-13, Apelação e Reclamação**), disponíveis no Portal de Certificação do IBP. Caso as apelações e reclamações sejam recebidas de outra forma, o o Analista de Certificação deve encaminhar o formulário e solicitar o seu preenchimento.

O formulário FM-SPIE-14 - Controle Apelação e Reclamação deve ser preenchido pelo Analista de Certificação.

O Analista de Certificação pode solicitar outras informações necessárias, para que seja realizada a análise.

### 7.1.2.2 Análise e Investigação de Apelação ou Reclamação

A reclamação, validada como pertinente, deve ser encaminhada para análise preliminar do Gerente de Certificação para que seja estabelecida uma forma adequada para tratamento, exceto as que envolvam postura ou comportamento do Gerente de Certificação e de outros colaboradores do OCP/IBP.

O tratamento de uma apelação ou reclamação deve ser aprovado por pessoa ou grupo não envolvido no assunto em questão.

A definição do responsável, ou grupo responsável pelo tratamento é do Gerente de certificação, que deve verificar a necessidade ou pertinência de encaminhamento para análise da ComCer ou para a Gerência Jurídica do IBP.

As apelações são tratadas por um auditor do Núcleo de Especialistas, por auditor indicado pelo

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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>		

Gerente de Certificação, pela ComCer ou ComImp, de acordo com o seu teor.

Caso seja necessário a contratação de pessoas para a análise de apelações, o OCP/IBP deve se assegurar que não haja conflito de interesse desta pessoa com o cliente a ser analisado e esta deve assinar os formulários FM-SPIE-03 - Termo de Confidencialidade e Imparcialidade e FM-SPIE-39 - Declaração de Conflito de Interesse.

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

#### 7.1.2.3 Decisão, Rastreabilidade e Comunicação

Toda decisão sobre Apelação ou Reclamação deve ser tomada e preparada por pessoa ou grupo não envolvido com seu teor.

Todas as ações, incluindo o registro e a resposta devem ser confidenciais e rastreáveis.

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

## 7.2 Conclusão da Apelação ou Reclamação

Concluídas todas as fases do 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 anos, a contar da data de encerramento.

O OCP/IBP deve tomar ações posteriores para solucionar a reclamação, apelação ou denúncia de acordo com o teor destas.

### 7.2.1 Condições Específicas

Caso a decisão da Apelação ou Reclamação 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 Desvios, Oportunidades de Melhoria e Ações Preventivas.

	<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> 01	<b>Data da Última Revisão:</b> 26/06/2023	<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>		

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 u 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.

### 7.3 REGISTROS DA QUALIDADE

- a) FM-SPIE-03 - Termo de Confidencialidade, Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse;
- b) FM-SPIE-13 - Apelação e Reclamação;
- c) FM-SPIE-14 - Controle de Apelações e Reclamações.

### 8. ANEXOS

NA