

 <b>Título</b> <b>PR.GOV.201 – Reclamações e Apelações</b>	Revisão: 01
	Data: 31/07/2017
	Página: 1 de 4

## 1. Objetivo

Estabelecer procedimentos para tratamento das reclamações e apelações.

## 2. Aplicação

Aplica-se as pessoas certificadas e demais pessoas que desejam registrar uma reclamação.

## 3. Sumário de Exclusões

## 4. Documentos complementares

FM.SIS.205 - Solicitação de Ação Corretiva ou Preventiva

FM.GOV.201 - Avaliação da Satisfação

FM.GOV.202 - Pedido de Reclamação e Apelação

FM.GOV.206 - Medição de Satisfação

## 5. Descrição

Orientações gerais

- 5.1. Todas as reclamações são tratadas e processadas de forma construtiva, imparcial e em tempo hábil e todas as partes envolvidas são tratadas de forma justa e equitativa.
- 5.2. Em caso de reclamações ou apelações que tenham vínculo com processo de certificação de pessoas em aberto, os casos deverão ser tratados diretamente pelo Gestor responsável pela decisão do processo, conforme orientações contidas neste Procedimento.
- 5.3. Em caso de reclamações ou apelações não vinculadas a processo de certificação de pessoas em aberto, tratamento deve ser feito pelo Gestor de Governança, conforme procedimentos abaixo.
- 5.4. Todo o processo de tratamento de reclamação no que se refere ao reclamante e ao objetivo da reclamação são tratados de forma confidencial.
- 5.5. O procedimento PR.GOV.201 fica disponível para consulta no site do Instituto Totum.

---

Revisado por: Celina Almeida  
Aprovado por: Fernando Lopes

	<b>Título</b>  <b>PR.GOV.201 – Reclamações e Apelações</b>	Revisão: 01
		Data: 31/07/2017
		Página: 2 de 4

## Reclamações

- 5.6. O Gestor de Governança recebe e analisa as reclamações, recebidas por meio e-mail, através do formulário de Avaliação da Satisfação (FM.GOV.201), ou através do Pedido de Reclamação e Apelação (FM.GOV.202). Se essa reclamação foi referente ao trabalho do Gestor de Governança, este deve repassar imediatamente o caso para o Gestor de Relacionamento, ou Gestor Sistêmico ou Gestor Técnico.
- 5.7. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6) realiza um contato inicial com o reclamante, a fim de confirmar o recebimento da reclamação e solicitando dados adicionais referentes à reclamação, quando necessário.
- 5.8. Para análise da pertinência da reclamação e tratamento efetivo da reclamação, deve-se sempre utilizar pessoas diferentes daquelas relacionadas à reclamação.
- 5.9. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6) analisa se a reclamação é pertinente, classificando-a da seguinte forma:
- Reclamação não está relacionada às atividades de responsabilidade do Instituto Totum.
  - Reclamação está relacionada às atividades de responsabilidade do Instituto Totum, porém, não houve falha do Instituto Totum;
  - Reclamação está relacionada às atividades de responsabilidade do Instituto Totum e houve falha do Instituto Totum.
- Nos casos previstos em b. e c. acima, deve ser avaliada a eficácia do sistema de gestão certificado.
- 5.10. Em qualquer um dos casos acima, o Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6) solicita ao Gestor Sistêmico a formalização da Solicitação de Ação Corretiva - SAC (FM.SIS.205), imprimindo e anexando a reclamação à SAC. O registro da análise prevista em 5.9 deve ser feita no próprio formulário de SAC, mesmo que a reclamação seja improcedente.
- 5.11. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6) registra na SAC a análise da reclamação conforme classificação citada no item 5.9.
- 5.12. No caso da reclamação chegar de forma implícita através do formulário de Avaliação da Auditoria, calcular a média da satisfação do cliente através do FM.GOV.206. Em caso de média abaixo de 3,0, abrir uma SAC para tratamento da insatisfação do cliente, focando as ações corretivas e de melhorias nos itens classificados com notas 2 (regular) e 1 (péssimo). Em caso de média superior a 3,0, mas com algum item com nota 1, abrir uma SAC para tratamento do item específico classificado pelo cliente como 'péssimo'.
- 5.13. O Gestor Sistêmico encaminha a reclamação ao Gestor responsável pelo processo abordado.
- 5.14. O Gestor responsável analisa a solicitação, bem como a sua gravidade e complexidade para:
- 5.14.1. Tomada de ações imediatas;

Revisado por: Celina Almeida  
Aprovado por: Fernando Lopes

	<b>Título</b>	Revisão: 01
	<b>PR.GOV.201 – Reclamações e Apelações</b>	Data: 31/07/2017
		Página: 3 de 4

- 5.14.2. Investigação da causa e definição da ação / corretiva, prazos de implementação e responsável;
- 5.14.3. Investigação de resultados de apelações anteriores similares, se aplicável;
- 5.14.4. Se necessário, o problema é escalado à Diretoria da área;
- 5.15. O Gestor Sistêmico acompanha a implementação das ações e sua eficácia junto ao Gestor responsável pelo processo.
- 5.16. Todos os follow-ups junto ao cliente são registrados no verso do FM.GOV.202, com informações de data e detalhamento do contato realizado.
- 5.17. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6) mantém o Cliente posicionado sobre as ações que estão sendo tomadas, até que se tenha uma resolução satisfatória e/ou adequada, tomando os devidos cuidados para proteger a confidencialidade da reclamação e seu conteúdo.
- 5.18. A decisão deve ser preparada, revisada e aprovada por pessoa sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação. A decisão deve ser comunicada ao cliente.
- 5.19. Toda reclamação fundamentada referente a uma pessoa certificada será comunicada à pessoa pelo Instituto Totum, sempre tomando cuidado com os requisitos de confidencialidade.
- 5.20. Caso o Cliente não concorde com as decisões tomadas pelo Instituto Totum, e estas se referirem ao processo de decisão de certificação, será aberto um novo formulário de Pedido de Reclamação e Apelação (FM.GOV.202), para que a reclamação possa ser tratada como uma apelação. Caso não se trate de manifestação que afete o processo de concessão do certificado, cabe retorno ao cliente e decisão de reabertura ou não da SAC, tomada pelo Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.6).

### **Apelações contra decisões de certificação**

- 5.21. O Gestor de Governança recebe e analisa a apelação, sempre relacionada ao processo de decisões de certificação, recebida por e-mail, carta, através do formulário de Avaliação de Satisfação (FM.GOV.201) ou Pedido de reclamação e apelação (FM.GOV.202). Caso a manifestação do cliente não afete diretamente o processo de decisão de certificação, essa manifestação deve ser tratada como reclamação de cliente, seguindo passos do capítulo anterior. Se essa apelação foi referente ao trabalho do Gestor de Governança, este deve repassar imediatamente o caso para o Gestor de Relacionamento, ou Gestor Sistêmico ou Gestor Técnico.
- 5.22. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.21) acusa o recebimento da apelação e realiza um contato inicial com o apelante, a fim de confirmar o recebimento da apelação.
- 5.23. O Gestor de Governança recebe e registra o Pedido de Apelação, com numeração seqüencial, anexa a documentação relacionada ao pedido e encaminha para a instância de apelação aplicável:
- Primeira instância: Gestor Técnico
  - Segunda instância: Conselho de Certificação

	<b>Título</b>	Revisão: 01
	<b>PR.GOV.201 – Reclamações e Apelações</b>	Data: 31/07/2017
		Página: 4 de 4

Nota: as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações devem ser diferentes daquelas que realizaram as atividades. No caso do Gestor Técnico estar envolvido com as atividades do processo em questão, a Segunda Instância deve ser acionada diretamente.

Se esgotarem as alternativas de instância, cabe ao apelante a instância judicial.

- A decisão a ser comunicada ao apelante deve ser preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.
- 5.24. A instância de apelação avalia o caso e define as ações mais apropriadas para o caso, analisando, inclusive, resultados de apelações anteriores similares, se aplicável.
  - 5.25. Ao receber uma apelação o Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado) analisa se deve registrar uma não conformidade e tomar a ação corretiva pertinente.
  - 5.26. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado) notificam o apelante quanto ao final do processo de tratamento de apelação. Se necessário, podem ser enviados ao apelante documentos ou evidências que comprovem as razões para as decisões tomadas.
  - 5.27. A documentação da apelação é arquivada.
  - 5.28. Todos os follow-ups junto ao apelante são registrados no verso do FM.GOV.202, com informações de data e detalhamento do contato realizado.
  - 5.29. A submissão, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante, e as informações devem ser tratadas de forma confidencial (tanto em relação ao apelante quanto ao objeto da apelação).