

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 1 de 6

1. Objetivo

Estabelecer procedimentos para tratamento das reclamações de Clientes, apelações, disputas e reclamações ou denúncias dos clientes de clientes e outras Partes Interessadas.

2. Aplicação

Aplica-se aos Clientes do Instituto Totum, as pessoas certificadas e reclamações relacionadas a um escopo certificado pelo Instituto Totum.

3. Sumário das Exclusões


4. Documentos complementares

FM.SIS.06 Solicitação de Ação Corretiva ou Preventiva
FM.GOV.01 Avaliação da Auditoria
FM.GOV.101 Avaliação das atividades de validação e Verificação
FM.GOV.201 Avaliação de Satisfação
FM.GOV.02 Reclamações, Apelação ou Denúncia
FM.GOV.13 Medição de Satisfação de Clientes com auditorias NBRISO9001
FM.GOV.04 Modelos de Cartas

5. Descrição - Reclamações/Apelações de clientes

- 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 auditoria ou 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 auditoria em aberto, tratamento deve ser feito pelo Gestor de Governança, conforme procedimentos abaixo.
- 5.4. A submissão, investigação e decisão sobre apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

Revisado por: Celina Almeida
Aprovado por: Fernando Lopes

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 2 de 6

- 5.5. Todo o processo de tratamento de reclamação no que se refere ao reclamante e ao objetivo da reclamação são tratados de forma confidencial.
- 5.6. Os gestores Sistêmico, Técnico e Governança devem monitorar periodicamente as reclamações ou apelações recebidas, bem como os resultados de avaliação de auditoria avaliando a capacidade do pessoal envolvido nas atividades de Certificação (interno e auditores), e evidenciando que esse pessoal possui o conhecimento e as habilidades exigidas pelos critérios de competência especificados.
- 5.7. O procedimento PR.GOV.01 fica disponível para consulta pública no site do Instituto Totum.

Reclamações de Clientes e pessoas certificadas

- 5.8. O Gestor de Governança recebe e analisa as reclamações de Clientes, recebidas por meio e-mail ou através do formulário de Avaliação da Auditoria. 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.
- 5.9. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.2) realiza um contato inicial com o cliente, a fim de confirmar o recebimento da reclamação e solicitando dados adicionais referentes à reclamação, quando necessário.
- 5.10. Para análise da pertinência da reclamação e tratamento efetivo da reclamação deve-se sempre utilizar pessoas diferentes daquelas relacionadas à reclamação.
- 5.11. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.2) analisa se a reclamação é pertinente, classificando-a da seguinte forma:
- Reclamação não está relacionada às atividades de auditoria pelas quais o Instituto Totum é responsável.
 - Reclamação está relacionada às atividades de auditoria pelas quais o Instituto Totum é responsável, porém, não houve falha do Instituto Totum;
 - Reclamação está relacionada às atividades de auditoria pelas quais o Instituto Totum é responsável e houve falha do Instituto Totum.
- Nos casos previstos em b. e c. acima, deve ser avaliada a eficácia do sistema de gestão certificado.
- 5.12. Em qualquer um dos casos acima, o Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado conforme 5.8) solicita ao Gestor Sistêmico a formalização da Solicitação de Ação Corretiva - SAC (FM.SIS.06), imprimindo e anexando a reclamação à SAC. O registro da análise prevista deve ser feita no próprio formulário de SAC, mesmo que a reclamação seja improcedente.
- 5.13. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado) registra na SAC a análise da reclamação conforme classificação citada no item 5.11.

Revisado por: Celina Almeida
Aprovado por: Fernando Lopes

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 3 de 6


- 5.14. 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.13. 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'.
- 5.15. O Gestor Sistêmico encaminha a reclamação ao Gestor responsável pelo processo abordado.
- 5.16. O Gestor responsável analisa a solicitação, bem como a sua gravidade e complexidade para:
- 5.16.1. Tomada de ações imediatas;
- 5.16.2. Investigação da causa e definição da ação / corretiva, prazos de implementação e responsável;
- 5.16.3. Investigação de resultados de apelações anteriores similares, se aplicável;
- 5.16.4. Se necessário, o problema é escalado à Diretoria da área;
- 5.17. O Gestor Sistêmico acompanha a implementação das ações e sua eficácia junto ao Gestor responsável pelo processo.
- 5.18. Todos os follow-ups junto ao cliente são registrados no verso do FM.GOV.02, com informações de data e detalhamento do contato realizado.
- 5.19. O Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado) 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.
- 5.20. 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.
- 5.21. O Instituto Totum deve determinar, juntamente com o cliente e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, qual sua extensão.
- 5.22. Caso o Cliente/pessoa certificada não concorde com as decisões tomadas pelo Instituto Totum, e estas se referirem ao processo de concessão da certificação, é formalizado um Pedido de Apelação e Disputa (FM.GOV.02). Caso não se trate de manifestação que afete o processo de concessão da certificação, cabe retorno ao cliente e decisão de reabertura ou não da SAC, tomada pelo Gestor de Governança (ou outro Gestor alocado).
- 5.23. A apresentação, investigação e tomada de decisão sobre as denúncias não deve resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante, e as informações devem ser tratadas de forma confidencial (tanto em relação ao reclamante quanto ao objeto da reclamação).

Apelações e disputas

- 5.24. O Gestor de Governança recebe e analisa a apelação do cliente, sempre relacionada ao processo de concessão da certificação (afetando-o diretamente), recebida por e-mail, carta, telefone ou através do

Revisado por: Celina Almeida

Aprovado por: Fernando Lopes

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 4 de 6

formulário de Avaliação da Auditoria/Satisfação. Caso a manifestação do cliente não afete diretamente o processo de concessão da 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.

- 5.25. O Gestor de Governança (ou outro Gestor) realiza um contato inicial com o cliente, a fim de confirmar o recebimento da apelação.
- 5.26. O Gestor de Governança recebe e registra o Pedido de Apelação e Disputa, 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

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

Se esgotarem as alternativas de instância, cabe ao Cliente 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.
- 5.27. 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.
- 5.28. 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.
- 5.29. 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.
- 5.30. A documentação da apelação é arquivada.
- 5.31. Todos os follow-ups junto ao apelante são registrados no verso do formulário, com informações de data e detalhamento do contato realizado.
- 5.32. 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).


Revisado por: Celina Almeida
Aprovado por: Fernando Lopes

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 5 de 6

6. Descrição - Reclamações ou Denúncias dos Clientes de Clientes ou de Partes Interessadas

- 6.1. O Gestor de Governança recebe e analisa a reclamação / denúncia quanto a sua relação com o escopo da certificação da empresa (Cliente).
- 6.1.1. As reclamações / denúncias podem ser recebidas por meio de fax, e-mail, carta ou mídia.
- 6.1.2. As reclamações / denúncias podem ser originadas pelo próprio Instituto Totum, Organismo Acreditor, Cliente dos Clientes, entre outros.
- 6.1.3. No caso da reclamação não estar relacionada ao escopo da certificação, envia-se uma correspondência padrão (FM.GOV.01/FM.GOV.101/ou FM.GOV.201) ao Reclamante e uma à empresa (FM.GOV.04), informando sobre a não apuração do caso e o motivo.
- 6.2. A reclamação é registrada com numeração seqüencial (FM.GOV.02) e encaminhada à empresa em questão (FM.GOV.06), solicitando que formalize as ações corretivas tomadas, para posterior verificação por parte do Instituto Totum, no prazo de 45 dias.
- 6.2.1. É enviada correspondência padrão (FM.GOV.04) ao Reclamante, posicionando sobre início do tratamento da reclamação.
- 6.2.2. Durante o tratamento da reclamação, o Gestor de Governança pode solicitar à empresa uma auditoria in loco, caso seja necessário.
- 6.2.3. As informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (por exemplo: reclamantes, regulamentadoras, etc.) devem ser tratadas de forma confidencial, em coerência com a política de qualidade do Instituto Totum.
- 6.2.4. Caso a resposta não seja recebida no prazo, é enviada nova correspondência (FM.GOV.04) sobre o não recebimento do retorno, além da realização de contato telefônico. Se novamente não houver resposta, o caso é levado para avaliação e decisão do Conselho de Certificação.
- 6.3. São verificadas as ações tomadas e se for satisfatório os documentos relacionados ao processo são encaminhados ao Diretor Administrativo Financeiro para análise, aprovação e encerramento da reclamação.
- 6.3.1. É enviada correspondência à empresa (FM.GOV.04) informando sobre a verificação da implantação e eficácia na próxima auditoria.
- 6.3.2. É enviada correspondência ao Reclamante e à empresa (Cliente) comunicando o encerramento da reclamação.
- 6.3.2.1. O Instituto Totum deve determinar, juntamente com o cliente e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, qual sua extensão.
- 6.3.3. A documentação original é arquivada.

Revisado por: Celina Almeida
Aprovado por: Fernando Lopes

	Título PR.GOV.01 - Reclamações, Apelações, Disputas e Denúncias	Revisão: 13 APROVADO
		Data: 05/02/2024
		Página: 6 de 6

- 6.3.4. É guardada cópia da reclamação e resultado na pasta de auditoria, para verificação das ações na próxima auditoria.
- 6.4. As cartas padronizadas são referenciais e podem ser revisadas de acordo com o processo em questão.