



# RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIAS

Código: PR 010  
Rev: 07  
Pág: 1/6  
Data: 15/12/15

Itens de Revisão:

00	Inicial
01	Revisão geral do procedimento
02	Revisão no nome do PR e acréscimos dos itens 3.5 Disputas e 3.6 Informações Gerais
03	Revisão geral do procedimento
04	Revisão geral do procedimento
05	Revisão geral do procedimento
06	Revisão geral do procedimento
07	Revisão geral do procedimento

Elaboração	Aprovação
Ernani Kosei Hirose	Viviane Cristina Lopes

## 1 - Objetivo

Descrever a sistemática para a abertura de processo de reclamação, apelação e sugestão de melhoria de clientes da EVS Brasil.

## 2 - Aplicação/Responsabilidade

Diretoria Executiva, Representante da Direção, Departamento Comercial, Departamento Técnico, Auditores e todos os funcionários do escritório.

## 3 - Descrição

### 3.1 - Generalidades

Reclamações, apelações e sugestões de melhorias podem ter diferentes origens/focos:

- Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação a empresas certificadas pela EVS Brasil;
- Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação à EVS Brasil;
- Reclamações sobre auditores ou a EVS Brasil através do formulário de avaliação pelo cliente;
- Apelações de clientes ou outras partes interessadas em relação à EVS Brasil;
- Sugestões de melhorias de funcionários, auditores, clientes ou outras partes interessadas.

### 3.2 - Reclamações

#### 3.2.1 - Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação a empresas certificadas pela EVS Brasil

Registro da reclamação:

Registro no formulário EVS-057 (Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhoria). A reclamação pode ser registrada por qualquer funcionário da EVS Brasil e deve ser encaminhada ao Representante do Organismo de Certificação para acompanhamento.

#### 3.2.2 - Tratamento da reclamação

Tratamento conforme os passos e responsabilidades descritos no formulário EVS-057:

Primeiramente deve ser verificado através de consulta do banco de dados da EVS Brasil se a reclamação se refere a um sistema de gestão, certificado pela EVS Brasil (verificar escopo, endereço). Caso contrário, a pessoa que reclamou deve ser informada sobre tal fato e avisada sobre a possibilidade de uma consulta perante o CB 25 da ABNT sobre o organismo que certificou o sistema que originou a reclamação. Neste caso não há necessidade de outras ações.

Se o sistema foi certificado pela EVS Brasil devem ser realizados os seguintes passos:

- Informação da diretoria sobre a reclamação;
- Contatar a organização certificada, explicando o fato, relatando a reclamação e solicitando um parecer por escrito;
- Informar à pessoa que reclamou sobre as providências tomadas;
- Acompanhar se o problema é procedente e se foi solucionado;
- Informação da diretoria sobre os procedimentos tomados.

Independente se o problema foi solucionado ou não, a pessoa que reclamou deve receber um retorno da EVS Brasil em relação às providências tomadas. Caso a reclamação foi procedente, o Auditor Líder, previsto para realização da próxima auditoria nas instalações do cliente em questão deve ser informado para uma investigação mais profunda durante a auditoria. Caso a diretoria considera o fato grave, uma auditoria adicional para averiguação dos fatos pode ser solicitada.

Os registros em relação a reclamação e a solução da mesma devem ser arquivados na pasta "Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria".

### 3.2.3 - Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação à EVS Brasil

Reclamações podem ser formais ou não formais. Caso um funcionário receba uma reclamação em relação a ele mesmo e a reclamação pode ser resolvida imediatamente por ele, as ações tomadas devem ser descritas na pasta do cliente. Uma documentação específica não é necessária. Caso a solução imediata da reclamação não seja possível ou a reclamação seja em relação a um outro funcionário ou a EVS Brasil em geral, a mesma deve ser anotada no formulário EVS-057 (Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhoria) e encaminhada ao Representante do Organismo de Certificação para registro na Lista EVS-058 - Reclamações/Apeleções/Sugestões e acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após resolução da reclamação e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta "Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria".



## RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIAS

Código: PR 010  
Rev: 07  
Pág: 4/6  
Data: 15/12/15

### 3.2.4 - Reclamações sobre auditores da EVS Brasil em auditorias avaliadas pelos clientes

Todas as avaliações negativas são consideradas reclamações e devem ser encaminhadas a Diretoria. Deve-se abrir o formulário EVS-057 (Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhoria) e encaminhar ao Representante do Organismo de Certificação para registro na Lista EVS-058 - Reclamações/Apeleções/Sugestões e acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após resolução da reclamação e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta "Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria". As ações a serem tomadas serão registradas no verso do próprio formulário.

### 3.2.5 - Notificação formal ao reclamante

A decisão final a ser comunicada ao reclamante será tomada, ou revisada e aprovada, por um membro da Diretoria Executiva da EVS Brasil sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

O reclamante será informado do resultado e das eventuais ações tomadas, sendo sempre preservada a confidencialidade com relação a outras partes que podem estar envolvidas no caso por escrito através de e-mail e/ou carta postada.

### 3.2.6 - Tornar público ou não a reclamação

A EVS Brasil irá determinar junto com o cliente e o reclamante, se deverá tornar público ou não, o assunto da reclamação e sua solução e em que extensão. O meio de comunicação com o cliente e o reclamante, deve ser por meio eletrônico (e-mail), deixando oficializado a reclamação e as soluções tomadas. Caso o cliente e o reclamante junto a Diretoria da EVS Brasil optarem por tornar público a reclamação e a sua solução, a mesma será colocada na página do site da EVS Brasil e/ou, enviada para os todos os clientes, em carta enviada via e-mail.

## 3.3 - Apelações

### 3.3.1 - Apelações de clientes ou outras partes interessadas em relação EVS Brasil

A organização envolvida pode apelar para a Equipe Arbitrária contra a retirada ou suspensão da certificação.

Registro no formulário EVS-057 (Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhoria). A apelação pode ser registrada por qualquer funcionário da EVS Brasil e deve ser encaminhada ao Representante do Organismo de Certificação para registro na Lista EVS-058 - Reclamações/Apeleções/Sugestões para acompanhamento.

### 3.3.2 - Tratamento da Apelação

O Representante do Organismo de Certificação submete a Diretoria Técnica da EVS Brasil, a apelação para que este defina uma equipe de até três Avaliadores Técnicos para a análise. A Equipe Arbitrária deverá ser coordenada por um dos Avaliadores Técnicos responsáveis pelo tratamento da apelação, denominado “Coordenador”.

A Equipe de Arbitrária deve ser composto de pessoas que não foram envolvidos no processo de auditoria e tomada de decisão de certificação.

O Coordenador deve assegurar que todos os técnicos da EVS Brasil envolvidos com o tratamento da apelação sejam informados do andamento dos trabalhos.

O Coordenador encaminha toda a documentação aos demais Avaliadores Técnicos responsáveis pela análise.

O prazo para a conclusão da análise não poderá exceder 30 dias.

A equipe técnica responsável pela análise estabelece, com clareza, a pertinência da apelação, verificando, por meio da análise de documentos e entrevistas com as pessoas envolvidas, se:

- Os Procedimentos Operacionais da EVS Brasil foram corretamente seguidos pelos Auditores e pelo Avaliador Técnico envolvido no processo de certificação, manutenção e/ou recertificação;
- Todas as decisões tomadas refletem adequadamente as políticas da EVS Brasil.

O Coordenador encaminha toda a documentação juntamente com um resumo e conclusão da análise da equipe para a Diretoria Técnica da EVS Brasil, no qual, irá tomar as medidas necessárias.

O Coordenador informa o resultado da análise para toda a equipe envolvida na apelação.

O Coordenador acompanha a implementação das ações corretivas acordadas.

A Diretoria Técnica da EVS Brasil adota todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade das informações obtidas durante a análise de uma apelação. Em particular, qualquer pedido para a preservação do anonimato ou da confidencialidade, expresso por quem fez a apelação, ou declaração a ele relacionada, são respeitados.

A decisão da Equipe Arbitrária é obrigatória. Se não houver acordo para o fim da oposição proposto pela Equipe Arbitrária, as partes têm liberdade para tomar atitudes legais como acharem apropriados.

A decisão final a ser comunicada ao apelante será tomada, ou revisada e aprovada, por um membro da Diretoria Executiva da EVS Brasil sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.



# RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E SUGESTÕES DE MELHORIAS

Código: PR 010  
Rev: 07  
Pág: 6/6  
Data: 15/12/15

A EVS Brasil enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação, por e-mail e/ou carta postada.

### 3.3.3 - Ação discriminatória

A Diretoria da EVS Brasil declara que NÃO haverá nenhuma ação discriminatória contra o apelante, em relação a submissão, investigação e decisão sobre a apelação solicitada.

### 3.3.4 - Notificação formal ao apelante

O apelante será informado do resultado e das eventuais ações tomadas, sendo sempre preservada a confidencialidade com relação a outras partes que podem estar envolvidas no caso por escrito através de e-mail e/ou carta postada.

### 3.4 - Sugestões de Melhoria

Sugestões de melhoria próprias ou recebidas pelos clientes e consideradas procedentes podem ser registradas no formulário EVS-057 (Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhoria) e encaminhadas ao Representante do Organismo de Certificação para registro na EVS-058 - Lista de Reclamações/Apeleções/Sugestões e acompanhamento das ações necessárias, junto com o responsável pelo assunto. Após conclusão das ações e fechamento pela diretoria, os registros devem ser guardados na pasta "Reclamações/Apeleções/Sugestões de Melhoria".

## 4 - Formulários

EVS-057 - Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhorias  
EVS-058 - Lista de Reclamações/Apeleção/Sugestões

## 5 - Registros

Reclamação, Apelação e Sugestão de Melhorias  
Lista de Reclamações/Apeleção/Sugestões