



## APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES Certificação de Produto

Ref: IA 58P BR

Revisão: 16/10/2023

Página: 1 de 8

### SUMÁRIO

1.	ESCOPO.....	3
2.	MANUTENÇÃO .....	3
3.	ALTERAÇÕES .....	3
4.	DEFINIÇÕES.....	3
5.	PROCEDIMENTO .....	3
5.1.	GERAL .....	3
5.2.	PROCESSO DE ABERTURA E ANÁLISE CRÍTICA DA APELAÇÃO.....	4
5.3.	PROCESSO DE ABERTURA E ANÁLISE CRÍTICA DA RECLAMAÇÃO .....	5
5.4.	ANÁLISE TÉCNICA DA RECLAMAÇÃO .....	7
6.	PROCESSO DE FECHAMENTO DO APELO OU RECLAMAÇÃO .....	8

	<b>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</b> <b>Certificação de Produto</b>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 2 de 8
---	--	---

## HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORAD O	APROVADO
Todas	Emissão Inicial	10/09/14	Stefano Durazzo	Paulo Facchini
9	Inclusão do capítulo para fechamento da reclamação	15/07/15	MEX	Paulo Facchini
4	Ítem 5.2 - Alteração no processo para apelação retirando a referência ao GP04 e criação do Form. 082 - relatório de Apelo	26/10/15	MEX	Paulo Facchini
Todas	Exclusão do BMS do Sistema de Gestão	07/12/15	MEX	FAC
7 e 8	Exclusão do item 5.5 - Decisão sobre a Reclamação e modificação do item 5.4 - Análise Técnica da Reclamação	14/01/16	MEX	FAC
8	Revisão das condições de comunicação do andamento e finalização da reclamação.	06/10/16	MLN	Roberto Vidal
Todas	Revisão geral ao documento em atendimento ao item 7.1 da Portaria nº 200, de 29/04/2021.	19.04.2022	Renata Rangel	Amanda Strumiello
3	Inclusão do atendimento a Lei nº 8.078 no escopo dessa instrução	03/06/2022	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Todas	Revisão geral ao documento	02/12/2022	Renata Rangel	Bruno Moreira
<b>Todas</b>	<b>Revisão geral ao documento</b>	<b>16/10/2023</b>	<b>Renata Rangel</b>	<b>Bruno Moreira</b>

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 3 de 8
---	----------------------------------	---

## 1. ESCOPO

Esta instrução estabelece as condições para as tratativas internas referentes ao recebimento, confirmação, análise, registro e acompanhamento das apelações e reclamações **relativas a Certificação de Produto (PCA)**, bem como os critérios para Conformidade e decisão das ações a serem realizadas para resolvê-la, **e o** cumprimento e atendimento a todas as penalidades previstas na Lei nº 8078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.

## 2. MANUTENÇÃO

O Gerente Técnico de Certificação de Produtos, juntamente com o Coordenador Técnico do Sistema de Gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION devem ser responsáveis pela manutenção desta instrução.

## 3. ALTERAÇÕES

O Gerente Técnico de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve ser responsável pela autorização de quaisquer alterações.

## 4. DEFINIÇÕES

São aplicadas à esta Instrução as seguintes definições:

**Apelação:** solicitação pelo cliente (fornecedor do objeto de avaliação da conformidade) ao organismo de avaliação da conformidade, para que este reconsidere uma decisão dada relativa àquele objeto. (adaptada da ISO/IEC 17000:2005).

**Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativa **às** atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada. (adaptada da ISO/IEC 17000:2005).

## 5. PROCEDIMENTO

### 5.1. Geral

As Apelações e as Reclamações podem ser motivadas por diversas razões, tais como:

- discordância em relação a alguma decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION
- ou ainda por insatisfação relacionada às atividades de avaliação da conformidade realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Tanto as Apelações quanto as Reclamações podem ser recebidas por diversos meios, por exemplo, por telefone, e-mail, durante as atividades de auditoria ou ainda através de partes externas, tais como organizações não governamentais, associações de classe e até mesmo pelo organismo de acreditação, incluindo o Inmetro.

 <p><b>BUREAU VERITAS</b></p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 4 de 8
--	----------------------------------	---

Sejam quais forem os motivos e as formas de recebimento, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve **confirmar recebimento e registrar as Reclamações e os Apelos no prazo máximo de 5 dias úteis** e acompanhar as mesmas, bem como tomar as ações apropriadas para resolvê-las no prazo pertinente.

As Apelações e Reclamações constituem dados de entrada para a Análise Crítica pela Direção.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION aplica tratamento diferenciado para Apelações e Reclamações, conforme condições detalhadas apresentadas nesta Instrução.

### **APELAÇÕES**

#### **5.2. Processo de abertura e Análise Crítica da Apelação**

Qualquer cliente que deseje apelar contra alguma decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá formalizar a Apelação por meio da Formulário de Apelo (Form 082) disponível na página de Procedimentos do site do Bureau Veritas Certification (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>).

Após preenchido, o Cliente deverá encaminhar o Form 082 ao Bureau Veritas através do email [gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com).

Caso o cliente apresente sua Apelação de outra forma, por exemplo, por email, o mesmo deverá ser orientado a formalizar por meio do formulário de Apelo (Form 082), como condição para continuidade do processo.

Os apelos serão considerados com respeito às decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION sobre os seguintes assuntos:

- Recusa de uma solicitação para Certificação;
- Não recomendação de Certificação;
- Suspensão ou cancelamento de um Certificado de Conformidade;
- Aplicação de uma Não-Conformidade;
- Não aceitação da ação corretiva de um Relatório de Não-Conformidades;
- Outras ocorrências similares.

Este procedimento não altera as obrigações e deveres das partes estabelecidas no contrato de certificação.

Qualquer apelação recebida internamente deve ser encaminhada para o email [gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com) para conhecimento do Coordenador Técnico do Sistema de Gestão, e na sua ausência, para o Gerente Técnico de Certificação de Produtos, para que um destes possa:

- confirmar o recebimento da Apelação ao apelante por e-mail,
- registrar a Apelação no Controle de Apelos (FORM 062),
- arquivar o Relatório de Apelo Form 082 na rede PCA,
- e realizar uma análise crítica inicial da Apelação a fim de verificar os seguintes pontos:

 <p><b>BUREAU VERITAS</b></p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 5 de 8
--	----------------------------------	---

### **1º - A Apelação diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION?**

Em caso negativo, o apelante deverá ser comunicado por e-mail que a Apelação apresentada não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Neste caso ainda, após a comunicação ao apelante, a Apelação deverá ser encerrada no Controle de Apelos.

Em caso positivo, a análise crítica inicial deverá ser continuada para os itens que seguem, devendo tais informações serem registradas no Controle de Apelos:

### **2º - Qual é a área e o produto objeto da Apelação?**

### **3º - Qual é a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar a Apelação?**

A decisão para solucionar uma Apelação deve ser feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à Apelação. Neste sentido, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION entende que para assegurar que não haja conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado por um cliente, não pode ser utilizado para revisar ou aprovar a decisão de uma Apelação para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

A pessoa responsável pela análise técnica da Apelação deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final. Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão ser registrados no Relatório de Apelo form 082. (campo "Análise Crítica do Bureau Veritas Certification"). O resultado da análise crítica constitui recomendação para a tomada de decisão sobre a solução proposta para encerrar a Apelação.

Concluída a análise técnica e preenchido o Relatório de Apelo Form. 082, a solução proposta para encerrar a Apelação deverá ser enviada para decisão do Gerente Técnico de Certificação de Produtos. **Em sua substituição, ou caso ele esteja diretamente** envolvido nas atividades de certificação do objeto da Apelação ou estar ausente, a decisão sobre a solução proposta para encerrar a Apelação deverá ser realizada pelo Coordenador Técnico. O resultado da decisão sobre a Apelação deverá ser registrado no Relatório de Apelo Form 082, bem como a indicação de Ações Complementares requeridas, quando necessárias.

Ações Complementares incluem (quando aplicável) registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos para tratamento de ações corretivas no documento Visão Geral-PCA.

A pessoa responsável pela análise técnica da Apelação deverá, sempre, dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de Apelação ao apelante. Esta comunicação ao apelante poderá ser realizada por e-mail.

	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	<p>Ref: IA 58P BR</p> <p>Revisão: 16/10/2023</p> <p>Página: 6 de 8</p>
---	----------------------------------	--

### **RECLAMAÇÕES**

Através do presente procedimento de Tratamento de Reclamações, o Bureau Veritas Certification apresenta:

- a) Um sistema para Tratamento das Reclamações aprovado pela alta gestão que evidencia que o Bureau Veritas:
  - Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações que lhe são apresentadas;
  - Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
  - Analisa criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
  - Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
  - Compromete-se a responder ao seu acreditador CGCRE qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
  - Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações, contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o seu estágio atual;
- c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações; e
- d) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

### **5.3. Processo de abertura e Análise Crítica da Reclamação**

Qualquer instituição seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, nacional ou estrangeira, ou ainda qualquer pessoa física, tem o direito de apresentar Reclamação contra qualquer atividade realizada ou serviço prestado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

Os canais de comunicação mais conhecidos para o recebimento de reclamações são os seguintes, não limitados a estes:

- Telefone;
- E-mail;
- Pesquisa de satisfação;
- Durante a prestação dos serviços, por exemplo, nas auditorias, sendo verbalizadas para os auditores;
- Ouvidoria do organismo acreditador;
- Sites especializados em registro de reclamações.



## APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Ref: IA 58P BR

Revisão: 16/10/2023

Página: 7 de 8

Os Contatos telefônicos e os emails dos times Comercial e de Atendimento ao Cliente encontram-se disponíveis no seguinte link: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/contatos>.

Na página de Procedimentos do site do Bureau Veritas Certification (<https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos>) também consta o Form 063 para registro da Reclamação, para caso o Cliente já queira preenchê-lo e encaminhá-lo diretamente ao [atendimento@bureauveritas.com](mailto:atendimento@bureauveritas.com).

O link abaixo também disponibiliza um canal direto para o registro de Reclamações de Clientes como opção: <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/contatos/gestao-de-reclamacoes>

As denúncias recebidas de qualquer espécie de Terceiras Partes (não Clientes), incluindo a CGCRE (acreditador), também são tratadas como Reclamações no contexto desta Instrução. Esse tipo de Reclamação deve ser encaminhado ao seguinte email: [gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com](mailto:gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com).

As Reclamações podem ser recebidas por qualquer colaborador do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Quando do recebimento de alguma Reclamação, é recomendável que o colaborador que a estiver recebendo solicite ao reclamante que formalize sua Reclamação expondo os detalhes, de preferência, por e-mail para a área de Serviço ao Cliente, para o [atendimento@bureauveritas.com](mailto:atendimento@bureauveritas.com).

Se a Reclamação já for recebida de maneira formalizada pelo Reclamante, o colaborador que a receber deverá encaminhá-la para a área de Serviço ao Cliente, a partir do email [atendimento@bureauveritas.com](mailto:atendimento@bureauveritas.com).

No entanto, caso o reclamante não se mostre disposto em seguir esta recomendação, a Reclamação deverá ser encaminhada internamente pelo colaborador do BUREAU VERITAS CERTIFICATION que a recebeu ao Serviço ao Cliente (SAC) preferencialmente para o email [atendimento@bureauveritas.com](mailto:atendimento@bureauveritas.com).

O colaborador do SAC fará o primeiro contato com o Cliente e preencherá os campos de 1 a 3 do Relatório de Reclamação (FORM 063).

Compete ao colaborador do SAC confirmar o recebimento da Reclamação ao reclamante por e-mail, informar ao mesmo o número da Reclamação e envolver as áreas necessárias para a sua tratativa até o seu fechamento.

Reclamações de Terceira Parte/ Denúncias são também registradas no FORM 063 para análise e resposta.

Compete à área de Sistema de Gestão registrar as Reclamações de Terceira Parte / Denúncias no Controle de Reclamações (FORM 064), preencher, quando necessário, arquivar o Relatório de Reclamação (FORM 063) na rede PCA e realizar uma análise crítica inicial da Reclamação a fim de verificar os seguintes pontos. Esses pontos também são verificados nas demais Reclamações recebidas dos Clientes.

 <p><b>BUREAU VERITAS</b></p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 8 de 8
--	----------------------------------	---

### **1º - A Reclamação diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION?**

Em caso negativo, o reclamante deverá ser comunicado por e-mail de que a Reclamação apresentada não é procedente, visto que não diz respeito às atividades de certificação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Neste caso, ainda após a comunicação ao reclamante, **a Reclamação poderá ser considerada encerrada.**

Em caso positivo, a análise crítica inicial deverá ser continuada para os itens que seguem, devendo tais informações ser registradas no Controle de Reclamações:

### **2º - Qual é a área e o produto objeto da Reclamação?**

### **3º - Qual é a pessoa mais indicada tecnicamente para avaliar a Reclamação?**

Concluída a análise crítica inicial, a Reclamação deve ser encaminhada para análise técnica para a pessoa escolhida para essa análise, que, no caso de Reclamações de Terceira Parte / Denúncias, será identificada no 4º ponto da análise crítica inicial do FORM 063.

## **5.4. Análise Técnica da Reclamação**

O responsável pela análise técnica da Reclamação deverá coletar e verificar todas as informações necessárias (tanto quanto possível) para realizar a análise e embasar suas conclusões ao final. Os detalhes da análise e a conclusão obtida ao término da mesma deverão ser registrados no Relatório de Reclamação Form 063 (campo “Análise Técnica da Reclamação”), quando aplicável.

Ações para solucionar Reclamações podem incluir, a depender das exigências do Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), a realização de atividades extraordinárias nos clientes certificados, tais como auditorias e coleta de amostras no mercado para realização de ensaios.

O responsável pela análise técnica da Reclamação deverá listar as ações aprovadas para solucionar a Reclamação, incluindo o responsável por implementar cada uma delas e o prazo. Tais informações deverão ser preenchidas no Relatório de Reclamação Form 063 (campo “Ações requeridas”), quando aplicável, e monitoradas pela mesma pessoa responsável pela análise técnica da Reclamação, até a conclusão de sua implementação.

A depender da situação da Reclamação, principalmente quando da constatação de falha do produto em atender aos requisitos aplicáveis, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá adotar ações apropriadas para regularização das inconsistências. Tais ações podem incluir a continuação da certificação, a redução do escopo da certificação, a suspensão da certificação e até mesmo o cancelamento da certificação. As condições para aplicação destas ações estão definidas na IA 56P BR – Continuação, Redução, Suspensão, Cancelamento e Término da Certificação.

 <p>BUREAU VERITAS</p>	<h2>APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES</h2>	Ref: IA 58P BR Revisão: 16/10/2023 Página: 9 de 8
---	----------------------------------	---

O responsável pela análise técnica da Reclamação deverá, sempre que possível, dar conhecimento do andamento ou da situação da Reclamação ao reclamante.

Ao término do processo da Reclamação, uma comunicação formal deverá ser enviada ao reclamante, via e-mail ou correspondência controlada no Sistema de Gestão.

Quando a Reclamação envolver um organismo acreditador ou regulamentador, ao término do processo da Reclamação, o mesmo deverá ser comunicado, **preferencialmente** por meio de correspondência controlada no Sistema de Gestão.

Quando ficar caracterizado que a situação motivadora da Reclamação constitui não conformidade no processo de avaliação da conformidade realizado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, o registro de não conformidades no Sistema de Gestão, segundo os critérios definidos para tratamento de ações corretivas no documento Visão Geral-PCA, deverá ser realizado.

## 6. PROCESSO DE FECHAMENTO DO APELO OU RECLAMAÇÃO

Concluídas todas as etapas referentes ao processo aberto, seja para Apelo ou para Reclamação, incluindo a implementação de todas as ações propostas e por último, **comunicações às partes interessadas**, o Relatório de Apelo ou de Reclamação deverá ser encerrado por pessoa não envolvida nas atividades de certificação relativas à apelação ou reclamação.