	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>	Nº: PQ-11
		Revisão: 05
<b>Título:</b> <b>Tratamento de reclamações e apelações</b>		Folha: 1 / 4
		Data: 24/07/2025

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>
Antonio Viana Passos – Analista da qualidade	Maria Auxiliadora da Silva – Executiva sênior

## 1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pela Politec, para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações, assegurando que sejam tomadas ações necessárias para resolvê-las.

## 2. Aplicação

Este procedimento aplica-se à atividade de certificação da Politec que deverá assegurar a sistemática de tratamento de reclamações e apelações e é válido a partir da data de sua aprovação.

## 3. Normas e documentos complementares

- MQ-01 - Manual da qualidade;
- MQ-02 - Manual da qualidade;
- ABNT ISO/IEC 17065:2013 - Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;
- ABNT ISO/IEC 17021-1: 2016 - Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão;
- PQ-15 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, redução ou cancelamento de certificação ou escopo de certificação.
- Lei N° 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

## 4. Definição

**4.1. Reclamação:** Expressão de insatisfação feita a uma pessoa, cliente, organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

**4.2. Apelação:** Qualquer discordância de uma decisão, conclusões de auditoria ou tomadas de ações pela Politec formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes.

**4.3. Denúncia:** expressão pelo qual uma pessoa, cliente, fabricante leva ao conhecimento da Politec um fato contrário à algum regulamento e suscetível de punição.


## 5. Responsabilidades

**5.1.** A Politec estabeleceu nos (MQ-01 e MQ-02), Anexo B (B.2 – Atribuições e responsabilidades), os responsáveis pela decisão a ser comunicada ao reclamante/apelante, assegurando que a pessoa não tenha envolvimento nenhum com o assunto da reclamação e/ou apelação. Os responsáveis deverão enviar ao reclamante e/ou apelante uma comunicação formal do termino do processo de tratamento da reclamação e/ou apelação.

**5.2.** A Politec estabeleceu que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações e apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante e apelante.

## 6. Política

A Politec mantém uma **Política de tratamento de reclamações e apelação**, assinada pela Executiva sênior da empresa (**anexo A**) deste procedimento.

	<b>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</b>	Nº: PQ-11
		Revisão: 05
<b>Título:</b> <b>Tratamento de reclamações e apelações</b>	Folha: 2 / 4	
	Data: 24/07/2025	

## 7. Tratamento de reclamações, apelações ou denúncias

### 7.1 Recebimento

A Politec estabeleceu os meios de recebimento de uma reclamação, apelação ou denúncia das seguintes formas:

- Colaboradores da Politec
- Por meio do site da Politec <https://www.politec.com.br/reclamação>;
- Por telefone de contato: (11) 2061-4091
- Por e-mail [politec@politec.com.br](mailto:politec@politec.com.br)
- Pesquisa de satisfação

### 7.2. Registro

Toda reclamação, apelação ou denúncia recebida pela Politec são encaminhadas para o setor da qualidade que tomará as devidas ações.

As reclamações, as apelações ou denúncias são registradas no formulário **FO-08 - Registro de reclamações e apelações**.

### 7.3. Respostas

Ao receber a reclamação, apelação ou denúncia o Gerente da qualidade ou Executiva sênior deve entrar em contato com o interessado e informar que a reclamação, apelação ou denúncia foi recebida e será analisada quanto a sua procedência.

### 7.4. Análise

A análise da reclamação, apelação ou denúncia sobre a atividade de certificação é iniciada com a consulta de toda a documentação envolvida e é realizada pelo Gerente da qualidade ou Executiva sênior. Após a verificação da procedência ou não da reclamação, cabe à Politec tomar as providências necessárias, podendo incluir a aplicação das sanções previstas no **PQ-15 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, redução ou cancelamento da certificação ou escopo de certificação**.

### 7.5. Decisão

Após a análise caso a reclamação, apelação ou denúncia seja considerada pertinente ou impertinente, o Gerente da qualidade ou Executiva sênior é responsável por retornar ao interessado informando a análise realizada levando ao seu conhecimento as decisões, conclusões e/ou reconsiderações tomadas.


### 7.6. Conflito de interesse

A Politec não indica profissional (incluindo aqueles com função gerencial) que já tenha atendido ou sido contratado por um cliente num prazo inferior a dois anos para que revise ou aprove resolução de uma reclamação ou apelação envolvendo essa mesma empresa. Todos os funcionários da Politec que registra informações assinam o **FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses**.

### 7.7. Prazos

De acordo com a análise realizada o Gerente da qualidade ou Executiva sênior providenciará respostas, quando aplicável, referente ao tratamento e conclusão em até 15 dias corridos ou conforme prazo determinado entre a Politec e o interessado. A forma de comunicação poderá ser por telefone, e-mail ou outro meio de comunicação.

As reclamações, apelações ou denúncias provenientes do Inmetro são respondidas no prazo de 15 (quinze) dias corridos da data de recebimento.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQ-11
		Revisão: 05
<b>Título:</b> <b>Tratamento de reclamações e apelações</b>		Folha: 3 / 4
		Data: 24/07/2025

## 7.8. Verificação das Ações tomadas

Todas as ações tomadas após serem realizadas serão registradas no formulário FO-08 - Registro de reclamações e apelações e são acompanhadas pela qualidade até a sua eficácia.

## 7.9. Arquivamento

Após o fechamento das reclamações, apelações ou denúncia o setor da qualidade faz o arquivamento no setor administrativo da empresa.

## 8. Formulários

FO-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesse.

FO-08 - Registro de reclamações e apelações.

## 9. Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	19/06/2019	Emissão Inicial
01	04/06/2021	Adequação de terminologia; Definição de apelação.
02	04/11/2022	Adequação de terminologia; Alteração da frase do item 5.2;
03	03/08/2023	Revisão parcial do procedimento; ajuste no item 3 em razão a unificação dos dois sistemas de gestão da qualidade.
04	12/07/2024	Adequação em todo o procedimento na tratativa das reclamações, apelações ou denúncias e inclusão do item 4.3.
<b>05</b>	<b>24/07/2025</b>	<b>Revisão parcial no procedimento melhorando o método de atendimento das reclamações, apelações e denúncias.</b>



## PROCEDIMENTO DA QUALIDADE

Nº: PQ-11

Revisão: 05

Título:

**Tratamento de reclamações e apelações**

Folha: 4 / 4

Data: 24/07/2025

### Anexo A

#### Política para Tratamento de Reclamações e Apelação

Eu, **Maria Auxiliadora da Silva**, brasileira, portadora da Carteira de Identidade n. 16.785.409-4, na condição de Executiva Sênior da Politec Certificadora Ltda. CNPJ 33.905.104/0001-02, declaro para todos os fins de direito que a empresa possui uma política para Tratamento das Reclamações e Apelação e que:

- a) Valorizo e dou efetivo tratamento às reclamações e/ou apelação apresentadas pelos clientes;
- b) Conheço e comprometo-me a cumprir e sujeitar-me às penalidades previstas na Lei, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- c) Analiso criticamente os resultados, bem como tomo as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Defino responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações e/ou apelação;
- e) Comprometo-me a responder ao Inmetro qualquer reclamação e/ou apelação no prazo de 15 dias corridos.
- f) Comprometo-me a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação e/ou apelação, conforme os prazos estabelecidos internamente.
- g) Comprometo-me a estabelecer uma sistemática para o tratamento de reclamações e/ou apelação contendo o registro de cada uma, as providências tomadas e o estágio atual;
- h) Indico formalmente a gerente de qualidade Maria Auxiliadora da Silva, devidamente capacitada e com liberdade de atendimento às reclamações e/ou apelação;
- i) Disponibilizo o telefone (11) 2061-4091 e outros meios de atendimento (celular, WhatsApp, e-mail) para o atendimento das reclamações e/ou apelação.
- j) Comprometo-me a fornecer ao reclamante número do protocolo de atendimento para acompanhamento.

Para o tratamento das reclamações e/ou apelação foi desenvolvido um formulário de registro das reclamações FO-08- Registro de reclamações e apelações dos clientes, contendo:

- a) O registro da contestação propriamente, o tratamento dado ao caso e o estágio atual (por exemplo: recebido, em análise, resolvido, etc...);
- b) A indicação formal de uma pessoa ou equipe se necessário, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;
- c) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e/ou apelação e formulário de registro de reclamações e/ou apelação, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento;
- d) Anualmente é realizada a análise crítica das reclamações e apelações recebidas e das evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, cujos resultados são registrados.

São Paulo - SP, 24 de julho de 2025.

Maria Auxiliadora da Silva  
Executiva Sênior