



Procedimento para Tratamento de Apelações e Reclamações

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
Gerente da qualidade	Gerente Administrativo	Diretoria

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	CÓDIGO	REV
		PGG -008	01
		APROVADA EM	PÁGINA
		25/03/2021	2 / 3

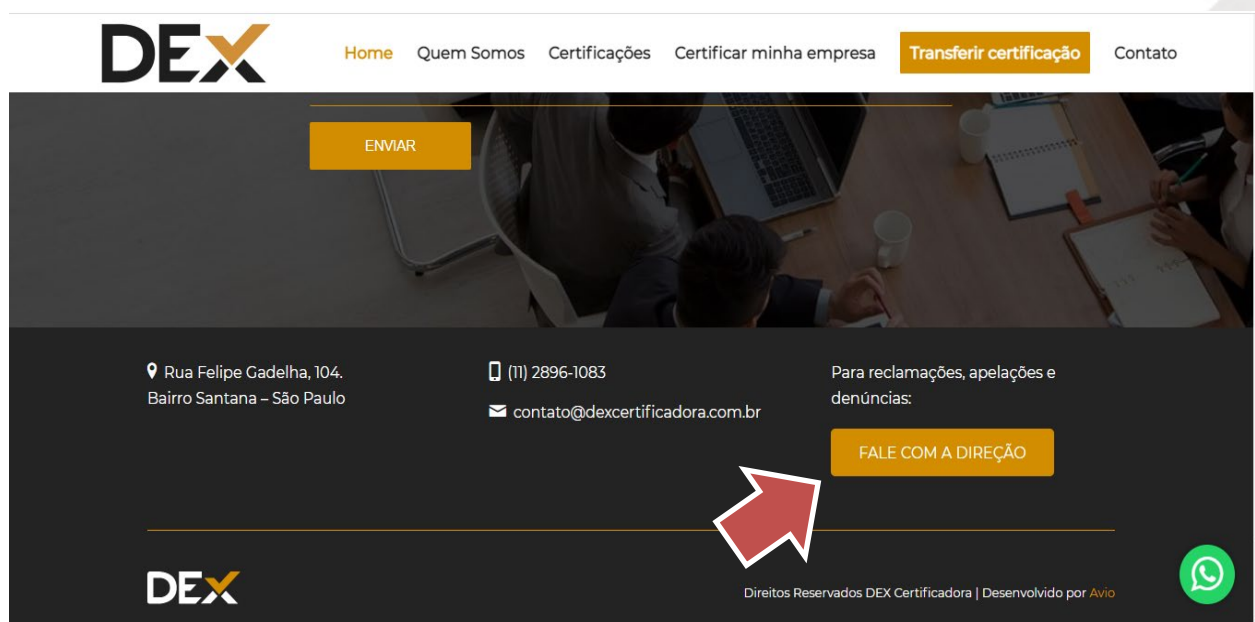
1. Objetivo

Este procedimento tem o objetivo de definir a sistemática de tratamento para apelações, reclamações e denúncias efetuadas pelos clientes e demais partes interessadas quanto às atividades da **DEX Certificadora**.

2. Recebimento da Reclamação / Apelação de Resultados de Auditoria

As reclamações abordadas neste tópico podem ser relativas as atividades da **DEX Certificadora** como organismo de certificação (falha em seus processos), ou relativas ao desempenho de algum colaborador ou auditor, ou ainda relativa a um cliente que possua certificação emitida pela **DEX Certificadora**.

O canal de comunicação eleito para a realização de reclamações, apelações e denúncias é o botão de acesso na página da internet denominado "FALE COM A DIREÇÃO". Basta realizar um clique sobre o mesmo que o mecanismo de e-mail será aberto para o envio para o endereço: tania@dexcertificadora.com.br (endereço de nossa diretora administrativa).



Após a recepção de reclamação, apelação ou denúncia de alguma parte interessada, a mesma será cadastrada no Formulário FGG-012 – Tratamento de Ocorrências para a devida análise crítica.

O processo de tratamento de reclamações, apelações e denúncias deve ser controlado pela diretoria e gerência da qualidade, contando com o apoio dos demais processos, excluindo-se, obviamente, aquelas pessoas que participaram diretamente do processo de auditoria, visando a manutenção da imparcialidade e de forma a não discriminar o apelante ou reclamante.

Ao receber a reclamação / apelação, a diretoria deverá analisar criticamente a solicitação do apelante ou reclamante e verificar sua coerência e procedência, conforme registros do processo, e comunicar ao apelante ou reclamante da abertura do processo.

	PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	CÓDIGO	REV
		PGG -008	01
		APROVADA EM	PÁGINA
		25/03/2021	3 / 3

Caso a apelação ou reclamação seja analisada e considerada inadequada ou improcedente à situação, este processo deverá ser comunicado ao apelante / reclamante para ciência e, caso aplicável, retorne com maiores informações ou detalhes.

O contexto da ocorrência também deve ser analisado, considerando todas as evidências disponíveis, conflitando a alegação do apelante ou reclamante e a posição do oposto. O apelante ou reclamante e quaisquer envolvidos deverão ser contatados, quando for necessária a coleta de evidências maiores do processo.

As ações resultantes do processo de análise da Apelação ou Reclamação devem ser comunicadas aos envolvidos. Juntamente com o cliente certificado e/ou reclamante, a **DEX Certificadora** poderá determinar se o processo e seu desfecho serão disponibilizados ao público e em qual extensão.

No caso de denúncias ou reclamações referentes a clientes de certificados pela **DEX Certificadora**, o processo de tratamento segue o mesmo, incluindo apenas a questão de auditorias especiais ou a verificação da ocorrência pela equipe auditora no próximo evento de auditoria. A decisão entre auditoria especial ou acompanhamento numa próxima auditoria programada deve ser registrada no formulário de controle.

Todo o processo deve ser tratado de forma confidencial.

3. Prazos e Finalização

Os prazos para retorno de uma primeira resposta ao apelante / reclamante, versando sobre a viabilidade e/ou procedência da apelação / reclamação, devem ser proporcionais ao tamanho da ocorrência, contudo não devem ultrapassar 5 dias úteis.

Para a efetiva finalização do processo de apelação / reclamação, também devem ser respeitadas as questões da magnitude da questão, contudo não devem ultrapassar 10 dias uteis

4. Ação Discriminatória

A Diretoria da **DEX Certificadora** declara que NÃO haverá nenhuma ação discriminatória contra qualquer reclamante ou apelante, em relação a submissão, investigação e decisão sobre a apelação / reclamação apresentada. Este ponto inclusive faz parte do nosso código de atuação.

5. Ações Corretivas

Quando julgar necessário, a diretoria da **DEX Certificadora** irá solicitar a abertura de um processo interno de ação corretiva. Esse processo pode ocorrer paralelamente ao tratamento da reclamação / apelação, ou ainda, ser iniciada após a finalização da mesma.