



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	1 / 6	13

**HISTÓRICO DE REVISÃO**

<b>Revisão</b>	<b>Motivo</b>	<b>Data</b>
1	Emissão Inicial.	02/04/2015
2	Revisão do item 6.1.	23/10/2015
3	Revisão do item 6.1 e 6.2.	12/01/2016
4	Revisão do item 6.2.8; Inclusão do item 6.2.9 (Novo RGCP).	21/06/2016
5	Revisão do item 5.	14/10/2016
6	Revisão do item 4.	22/07/2019
7	Revisão do item 4, 6.1.4, 6.2.8.	28/10/2019
8	Revisão do item 4.	29/10/2021
9	Revisão do item 4 (Novas Portarias)	17/05/2022
10	Revisão do item 6.2	07/10/2022
11	Inclusão Formulário FQ-115	13/04/2023
12	Revisão geral	31/10/2023
13	Adequação para revisão numérica.	23/02/2024

ELABORADO POR:

APROVADO POR:

NOME: Roberta Conceição

DATA: 23/02/2024

NOME: Glédson Lima

DATA: 23/02/2024



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	2 / 6	13

**SUMÁRIO**

1. OBJETIVO .....	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO .....	3
3. REPONSABILIDADE .....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	3
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS .....	4
6. DETALHAMENTO .....	4
6.1 Recebimento das reclamações .....	4
6.2 Tratamento de Reclamações e Apelações .....	5
6.3 Apelações .....	6

ELABORADO POR:

NOME: Roberta Conceição

APROVADO POR:

NOME: Glédson Lima

DATA: 23/02/2024

DATA: 23/02/2024



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	3 / 6	13

**1. OBJETIVO**

Este procedimento tem por finalidade estabelecer uma sistemática para tratar e solucionar reclamações recebidas dos clientes ou de outras partes da sociedade.

**2. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Este procedimento aplica-se a todos os segmentos de atividade da Ability Certificadora. No decorrer deste procedimento, a Ability certificadora será denominada apenas como Ability.

**3. RESPONSABILIDADE**

A revisão desse procedimento é de responsabilidade do setor de gestão da qualidade.

**4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

ABY-MQ-001	Manual da Qualidade da Ability
ABY-PQ-011	Processo de Certificação de Produto
ABY-PQ-037	Processo de Certificação de Sistema de Gestão
ABY-PQ-039	Processo de Certificação de Produto - Plugues e Tomadas, Interruptores, Adaptadores
ABY-FQ-026	Registro de Ocorrência
ABY-FQ-017	Relatório de Não Conformidade
ABY-FQ-115	Controle de Processos de Reclamações Ocorrências
Portaria n.º 131 de 23 de março de 2022.	Regulamento Técnico da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Fios, Cabos e Cordões Flexíveis Elétricos – Consolidado.
Portaria nº 200, de 29 de abril de 2021	Requisitos Gerais de Certificação de Produtos - Consolidado
ABNT NBR ISO/IEC 17000:2021	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e Princípios Gerais
ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013	Avaliação da conformidade – Requisitos para organismo de certificação de produtos, processos e serviços
ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016	Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Parte 1: Requisitos
ANBT NBR 14936:2006	Plugues e tomadas para uso doméstico e análogo – Adaptadores – Requisitos específicos
Portaria nº 9, de 17 de janeiro de 2022.	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Adaptadores de Plugues e Tomadas - Consolidado
Portaria nº 28, de 21 de janeiro de 2022.	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Interruptores para Instalações Elétricas Fixas Domésticas e Análogas - Consolidado.

ELABORADO POR:

NOME: Roberta Conceição

DATA: 23/02/2024

APROVADO POR:

NOME: Glédson Lima

DATA: 23/02/2024



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	4 / 6	13

Portaria nº 90, de 9 de março de 2022. Requisitos de Avaliação da Conformidade para Plugues e Tomadas - Consolidado.

Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990 Código de Defesa do Consumidor

**5. DEFINIÇÕES E SIGLAS**

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
OCP	Organismo de Certificação de Produto
OCS	Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
RSGQ	Representante do Sistema de Gestão da Qualidade
RD	Representante da Direção
CDC	Coordenador de Certificação
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
RNC	Relatório de Não Conformidade
RAC	Requisito de Avaliação da Conformidade
RGCP	Requisitos Gerais de Certificação de Produtos
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
NM	Norma Mercosul
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade
NC	Não conformidade
Ocorrência	Fato, acontecimento, evento
RO	Registro de ocorrência

**Reclamação** - Expressão de insatisfação, emitida por uma pessoa ou por um organismo de certificação de produto relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

**Apelação** - Solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de certificação de produto, para este que reconsidere uma decisão dada, relativa aquele objeto.

**6. DETALHAMENTO****6.1 Recebimento das reclamações**

**6.1.1** A Ability disponibiliza em sua página na internet [www.abilitycertificadora.com.br/faleconosco](http://www.abilitycertificadora.com.br/faleconosco) um canal para receber diretamente as sugestões, reclamações e apelações de clientes, profissionais ou de qualquer outro membro da sociedade. A mensagem é recebida no [contato@abilitycertificadora.com.br](mailto:contato@abilitycertificadora.com.br) com o assunto reclamação / sugestão e será encaminhada para o setor de qualidade para tratamento. A Ability enviará seu procedimento para tratamento de reclamações e apelações, quando solicitado. Toda a equipe de colaboradores da Ability é responsável pelo tratamento de reclamações e o RSGQ juntamente com a diretoria fazem o seu monitoramento;

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Glédson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	5 / 6	13

**6.1.2** Ao receber uma reclamação através do site ou por telefone, os responsáveis para tratativa da reclamação verificarão se a reclamação está relacionada com atividades de certificação pelas quais a Ability é responsável e, em caso positivo, abrirá um registro de ocorrência (ABY-FQ-026) para tratá-la. Será enviada uma mensagem ao reclamante confirmando o recebimento da reclamação e constando um número de ocorrência para acompanhamento.

**6.1.3** Se a origem da reclamação for relativa a um produto certificado, a análise da reclamação deve verificar a eficácia do processo de certificação como um todo.

**6.1.4** Caso a reclamação seja proveniente do Inmetro e/ou outros órgãos legais, a Ability comprometa-se a responde-las no prazo de 15 dias corridos.

**6.2 Tratamento de Reclamações e Apelações**

**6.2.1** Após verificação da ocorrência, será aberto um Relatório de não conformidade (ABY-FQ-017), se aplicável. Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal envolvido na reclamação não pode aprovar a resolução de uma reclamação ou apelação. Não participarão igualmente desta análise, profissionais que tenham prestado consultoria ou trabalhado para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

**6.2.2** Os responsáveis para tratamento de reclamação devem valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas, conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990, definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações. O responsável analisará criticamente os resultados da certificação realizada e apresentará as ações corretivas para tratamento da não conformidade. O relatório de não conformidade será encaminhado ao reclamante, quando aplicável e será informado as ações que serão tomadas e o prazo para conclusão das mesmas.

**6.2.2.1** No caso de abertura de Não Conformidade (NC) que envolve auditoria extraordinária, o prazo para tratamento da reclamação poderá levar até 180 dias corridos. Demais prazos serão definidos na abertura da reclamação de acordo com sua criticidade.

**6.2.3** Após implementadas, os responsáveis pelo tratamento das reclamações devem enviar ao reclamante, uma resposta formal da conclusão do processo de tratamento da reclamação ou apelação.

**6.2.4** Os registros de ocorrência e não conformidade possuem números de controle que possibilitam seu acompanhamento e rastreabilidade. A Ability possui o controle de todos os registros de ocorrência e seus devidos status em todo ciclo de controle da reclamação através do Formulário ABY-FQ-115 - Controle de Processos de Reclamações Ocorrências.

**6.2.5** O RSGQ avaliará a necessidade de elaboração de novos procedimentos, revisão dos procedimentos existentes ou adequação do sistema de gestão e tomará qualquer ação posterior necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Glédson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-014	02/04/2015	6 / 6	13

**6.2.6** As respostas às reclamações recebidas através de telefone serão evidenciadas através do envio de correspondência ou por correio eletrônico.

**6.2.7** O cliente da certificação e a Ability devem ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

**6.2.8** A Ability auditará todos os locais (próprios do cliente da certificação ou por ele diretamente terceirizados) onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida para verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos acima e no procedimento ABY-PQ-011, ABY-PQ-037 e ABY-PQ-039, obrigatoriamente, independente do modelo de certificação adotado durante as avaliações iniciais, de manutenção ou recertificação.

**6.2.9** Para os casos em que o cliente da certificação comprovar sua condição de micro e pequena empresa – MPE, a auditoria é opcional, ficando a critério da Ability a sua realização.

### **6.3 Apelações**

**6.3.1** Na discordância das decisões tomadas pela Ability, fica assegurado ao cliente que não estiver de acordo com os resultados da avaliação, auditoria e com a decisão da certificação, o direito a recursos junto a Ability, em primeira instância.

**6.3.2** Os registros de todos os processos de apelações que vierem a ocorrer serão realizados pelo RSGQ, que abrirá uma RO para tratamento conforme procedimento descrito no item 6.2. Após conclusão, o RSGQ enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

**6.3.3** A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultarão em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Glédson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024