

PROCEDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS

OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de reclamações, apelações e denúncias.

DAS RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS

Todas as reclamações, apelações e denúncias deverão ser registradas no formulário padrão do organismo Savassi Certificadora: **FORM.17 – Reclamação Apelação e Denúncia**.

O formulário padrão **FORM.17 – Reclamação Apelação e Denúncia** pode ser obtido através do link <http://www.savassiagronegocio.com.br/file/download/d1f5d66b89f9032fcba91b179a8d6082.docx>

Caso necessário, uma solicitação do formulário padrão poderá ser feita diretamente ao Departamento da Qualidade, por meio do e-mail qualidade@savassicertificadora.com.br ou pelo telefone (34) 3832-0530 Ramal 2 Qualidade.

O formulário preenchido deverá ser enviado ao Departamento da Qualidade para os e-mails qualidade@savassicertificadora.com.br / falecom@savassicertificadora.com.br ou também poderá ser enviado para o endereço da Savassi Certificadora (Rua Bernardo Guimarães, Nº 428 – Centro, Patrocínio/MG CEP: 38.740-028), direcionado ao Departamento da Qualidade ou Direção, caso seja confidencial.

Após recebimento do formulário preenchido, a Savassi Certificadora tomará as medidas conforme procedimento resumo descrito abaixo e no procedimento padrão **PQ.10 – Reclamação, Apelação e Denúncia** em sua última revisão.

Reclamações, Apelações ou Denúncias contra a SAVASSI CERTIFICADORA

O organismo Savassi Certificadora verifica a procedência da reclamação, apelação ou denúncia e se necessário designa responsável para verificação mais aprofundada. Com base nessas verificações emitirá parecer e identificará a necessidade de tomada de ações imediatas.

O resultado será informado ao reclamante, apelante ou denunciante sempre que a Savassi Certificadora possuir informações necessárias para retorno (nome, endereço, endereço eletrônico ou telefone).

Quando o reclamante, apelante ou denunciante não concordar com a conclusão da Savassi Certificadora, serão realizadas novas verificações com aprofundamento e auditorias de investigação.

Reclamações, apelações ou denúncias referentes aos colaboradores internos do organismo, auditores, inspetores e verificadores são confidenciais e sigilosas entre a gerência e direção do Departamento da Qualidade e o responsável pelas informações, com o intuito de melhoria contínua da eficácia do SGQ da Savassi Certificadora.

Reclamações ou Denúncias contra o DETENTOR DE CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Todas as reclamações ou denúncias recebidas de produtos ou sistemas de gestão da qualidade, certificadas pela Savassi Certificadora deverão ser registradas também no **FORM.17 – Reclamação Apelação e Denúncia**. As reclamações ou denúncias são comunicadas ao cliente certificado em questão.

O organismo Savassi Certificadora analisa a reclamação ou denúncia e verifica se é procedente. Caso necessário, designa responsável para aprofundamento e investigação do fato.

O prazo máximo para análise inicial de uma reclamação ou denúncia, preferencialmente, é realizada em até 5 dias úteis pelo organismo.

Quando a análise da reclamação ou denúncia contra o cliente certificado sugerir que o fato pode ser procedente e venha a caracterizar uma não-conformidade que possa comprometer a certificação, a Savassi Certificadora providencia o envio da reclamação ou denúncia ao cliente certificado com prazo de resposta de até 15 dias úteis.

Caso a conclusão caracterize uma não-conformidade do produto são aplicadas sanções ou outras ações corretivas pertinentes tais como suspensão de certificação e auditorias de acompanhamento.

Todas as evidências que comprovem a verificação da reclamação ou denúncia são anexadas ao **FORM.17 – Reclamação Apelação e Denúncia**.

A identificação do reclamante ou denunciante e informações obtidas de outras fontes são tratadas de forma confidencial e não são divulgadas à clientes ou grupo alvo da reclamação ou denúncia.

Sempre que possível, a conclusão da reclamação ou denúncia é informada ao reclamante ou denunciante.

Imparcialidade e Isenção de Conflito de Interesse

A fim de assegurar a imparcialidade e isenção de conflito de interesse não é utilizado para revisar ou aprovar resolução de reclamação ou apelação, pessoal que tenha prestado consultoria ou serviço para o cliente reclamante ou apelante no prazo de 2 (dois) anos após o fim da consultoria ou serviço.

Referências:

Documentos internos do Sistema da Gestão da Qualidade do Organismo Savassi Certificadora, **PQ.10 – Reclamação, Apelação e Denúncia**