

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04 Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 1 de 9



**DOCUMENTO DA QUALIDADE
RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS**



[Versão Português](#)

**QUALITY DOCUMENT
COMPLAINTS, APPEALS AND REPORTS**



[Versão English](#)

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
		Páginas: 2 de 9

1 Objetivo.....	3
2 Campo de aplicação.....	3
3 Responsabilidades.....	3
4 Referências normativas.....	3
5 Definições.....	3
7 Política de Tratamento de Reclamações.....	4
8 Processo de Tratamento de Reclamações.....	4
9 Análise Crítica das Reclamações.....	5
10 Registros.....	5
11 Controle das revisões.....	9

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 3 de 9

1 Objetivo

Este documento estabelece a sistemática para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações, apelações, denúncias e sugestões dos clientes ou partes interessadas.

2 Campo de aplicação

Aplica-se a todas as atividades de certificação e departamentos da SCITEC.

3 Responsabilidades

A responsabilidade no tratamento de reclamações, apelações e denúncias, assim como sugestões é da área da qualidade da SCITEC, que deve dar encaminhamento ao ocorrido e verificar a existência ou não de uma não conformidade tomando as providências cabíveis.

4 Referências normativas

NBR ISO/IEC 17065, Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos de certificações de produtos e serviços;

Portaria nº 200, de 29 de abril de 2021 (item 7);

Ato nº 4082 ANATEL, de 31 de Julho de 2020 (Item 7.1 e 11.1);

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5 Definições

Reclamação: Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos e/ou serviços, ou ao próprio processo, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução. Também, pode ser toda e qualquer manifestação por clientes ou partes interessadas reivindicando um direito; queixa, protesto em relação às atividades de certificação desenvolvidas pela SCITEC.

Apelação: Solicitação pelo fornecedor (que é o solicitante ou fabricante) do produto certificado a SCITEC, ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativo ao serviço de certificação daquele produto ou objeto certificado.

Sugestão: algo que é proposto, aconselhado ou sugestionado.

6 Siglas e abreviaturas

DQ – Documento da Qualidade RQ –
Registro da Qualidade

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 4 de 9

7 Política de Tratamento de Reclamações

A SCITEC mantém a **PL 7.13 Política de Tratamento de Reclamações**, assinada pelo Diretor Executivo, a qual demonstra o seu compromisso no cumprimento das obrigações legais quanto ao tratamento das reclamações de clientes.

Assim, a SCITEC estabeleceu meios para acusar o recebimento de uma reclamação, apelação ou denúncia, ou mesmo sugestões e dúvidas, através dos seguintes canais de comunicação:

- Formulário eletrônico para registro de manifestações:
<https://app.smartsheet.com/b/form/115ea3c4e5cc4c9f98a533448bd26d55>
- Página de Contato do site da SCITEC Certificações;
- Telefone **(48) 3029-3994**, ou diretamente pelo e-mail: ocp@scitec.com.br

8 Processo de Tratamento de Reclamações

O recebimento de quaisquer manifestações seguem o fluxo a seguir:

Ao receber uma reclamação, apelação, denúncia ou sugestão do cliente, o colaborador informa o setor da qualidade o qual dará prosseguimento ao processo.

A reclamação, apelação, denúncia ou sugestão do cliente é registrada no **RQ 7.13.01.01 Registro de Manifestações**.

Após o referido registro, setor da qualidade confirma se a reclamação, apelação, denúncia ou sugestão está relacionada às atividades de certificação da SCITEC pelas quais é responsável e, se for, toma as devidas ações para tratá-la por meio do **RQ 7.13.01.01**.

Caso a manifestação constate um Trabalho Não Conforme, ou mesmo Ações preventivas, estas serão registradas e tratadas conforme procedimento interno **DQ 8.7.01 Trabalho não conforme, Ação corretiva e Preventiva**, e ficarão vinculadas neste registro.

Algumas reclamações e denúncias que forem recebidas do Inmetro ou da Cgcre, podem incluir a exigência de respostas as tarfeas no sistema Orquestra do Inmetro, onde será necessário adicionar os respectivos registros e evidências.

No âmbito de produtos para telecomunicações (escopo ANATEL), a SCITEC mantém os devidos registros internos atualizados das reclamações e denúncias recebidas, bem como de todas as ações corretivas implementadas.

O setor da qualidade acompanha o trâmite interno das reclamações, apelações e denúncias, e sugestões no intuito de garantir que o cliente seja informado sobre o andamento e conclusões do processo.

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 5 de 9

9 Análise Crítica das Reclamações

Anualmente a **SCITEC** realiza análise crítica das reclamações recebidas que estão lançadas na **RQ 7.13.01.01 Registro de Manifestações**, incluindo quando aplicável, a verificação da implementação de ações corretivas e/ou oportunidades de melhorias, e registra a Análise crítica no **RQ 7.13.01.02 Analises Críticas de Reclamações**.

10 Registros

- **RQ 7.13.01.01 Registro de Manifestações**
- **RQ 7.13.01.02 Analises Críticas de Reclamações**

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
		Páginas: 6 de 9

Version English

1 Goal	7
2 Application field	7
3 Responsibilities.....	7
4 Normative references	7
5 Definitions.....	7
7 Complaints Handling Policy	8
8 Complaint Handling Process	8
9 Critical Analysis of Complaints	9
10Records	9
11Revision control	9

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 7 de 9

1 goal

This document establishes the system for receiving, evaluating and making decisions on complaints, appeals, reports and suggestions from customers or interested parties.

2 Application field

Applies to all certification activities and departments within the SCITEC.

3 Responsibilities

Responsibility for handling complaints, appeals and reports, as well as suggestions, lies with the area of quality of service. SCITEC, what must address the incident and verify the existence or not of a non-compliance by taking the appropriate measures.

4 Normative references

NBR ISO/IEC 17065, Conformity Assessment – Requirements for product and service certification bodies;

Ordinance No. 200, of April 29, 2021 (item 7);

Act No. 4082 ANATEL, of July 31, 2020 (Item 7.1 and 11.1);

Law No. 8,078, of September 11, 1990 (Consumer Protection Code).

5 Definitions

Complaint:	Expression of dissatisfaction made to an organization, regarding its products and/or services, or the process itself, for which a response or resolution is explicitly or implicitly expected. Also, it can be any and all manifestations by customers or interested parties claiming a right; complaint, protest in relation to the certification activities carried out by the SCITEC.
Appeal:	Request by the supplier (who is the applicant or manufacturer) of the certified product to SCITEC, or the accreditation body, for it to reconsider a decision given, regarding the certification service of that certified product or object.
Suggestion:	something that is proposed, advised or suggested.

6 Acronyms and abbreviations

DQ – Quality Document RQ –

Quality Record

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 8 de 9

7 Complaints Handling Policy

ASCITEC maintains the **PL 7.13 Complaints Handling Policy**, signed by the Executive Director, which demonstrates its commitment to complying with legal obligations regarding the handling of customer complaints.

Thus, the SCITEC established means to acknowledge receipt of a complaint, appeal or report, or even suggestions and doubts, through the following communication channels:

- Electronic form for registering manifestations:
<https://app.smartsheet.com/b/form/115ea3c4e5cc4c9f98a533448bd26d55>
- Contact page on the SCITEC Certifications website;
- Telephone **(48) 3029-3994**, or directly by email: ocp@scitec.com.br

8 Complaint Handling Process

The receipt of any manifestations follows the following flow:

Upon receiving a complaint, appeal, report or suggestion from the customer, the employee informs the quality sector, which will continue the process.

The customer's complaint, appeal, report or suggestion is recorded in RQ 7.13.01.01 Registration of Manifestations.

After this registration, the quality sector confirms whether the complaint, appeal, report or suggestion is related to the company's certification activities. SCITEC for which it is responsible and, if so, takes appropriate action to address it through RQ 7.13.01.01.

If the manifestation reveals non-conforming work, or even preventive actions, these will be registered and treated according to the internal procedure DQ 8.7.01 Non-conforming work, corrective and preventive action, and will be linked in this record.

Some complaints and reports received from Inmetro or Cgcre may include the requirement for responses to tasks in the Inmetro Orchestra system, where it will be necessary to add the respective records and evidence.

In the scope of telecommunications products (ANATEL scope), SCITEC maintains updated internal records of complaints and reports received, as well as all corrective actions implemented.

The quality sector monitors the internal processing of complaints, appeals and reports, and suggestions in order to ensure that the customer is informed about the progress and conclusions of the process.

	SCITEC CERTIFICAÇÕES	DQ 4.1.01_04
		Emissão: 15/01/2024 Aprovação: RDQ – Responsável da Qualidade
	Reclamações, Apelações e Denúncias	Páginas: 9 de 9

9 Critical Analysis of Complaints

Annually the **SCITEC** performs critical analysis of complaints received that are entered in RQ 7.13.01.01 **Registration of Manifestations**, including when applicable, checking the implementation of corrective actions and/or improvement opportunities, and records the Critical Analysis in the **RQ 7.13.01.02 Critical Complaint Analysis**.

10 Records

- **RQ 7.13.01.01 Registration of Manifestations**
- **RQ 7.13.01.02 Critical Complaint Analysis**

11 Controle das revisões

O histórico abaixo permite a informação de todas as alterações e aprovações efetuadas neste documento.

Item	Revisão	Descrição	Data	Página
--	04	Inclusão da Versão em Inglês	15/01/2024	6