



## Procedimento de Tratamento de Reclamações e Apelações

### 1. OBJETIVO

Descrever a sistemática adotada pela ECOGEST no Tratamento de Reclamações e Apelações como Organismo Certificação e de Verificação, de acordo com os requisitos estabelecidos pela NBR ISO 17065, NBR ISO 14065, NBR ISO 14064-3, pelo Programa Brasileiro GHG Protocol e IAF MD 6 (Mandatory Document for the Application of ISO 14065).

### 2. PROCEDIMENTO

A ECOGEST prevê o fornecimento de um serviço com alto nível de qualidade que não resulte em reclamações por parte do cliente ou de terceiros, porém reconhece que em algum momento isto poderá ocorrer.

O recebimento de reclamações e apelações é acessível e pode ser utilizado como um guia para o nível de negócio e um indicador de melhoria.

A ECOGEST é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações e assegura que decisões sobre apelações e reclamações não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o requerente.

Ao receber uma reclamação ou apelação, a ECOGEST confirma se está relacionada às suas atividades de validação ou verificação pelas quais é responsável e comunica ao reclamante ou apelante de seu recebimento.

Os canais para a comunicação de reclamações e apelações poderão incluir:

- Formulário digital disponibilizado em seu site, quando do início de suas operações;
- Correspondências;
- Contato direto com diretores;
- E-mail; e
- Telefone.

Poderá ainda ser um dado de entrada de reclamações, a pesquisa de satisfação de clientes, se realizada.

A ECOGEST assegura que as pessoas envolvidas no tratamento de apelações e reclamações são diferentes daquelas envolvidas nos processos que gerou a reclamação ou apelação recebida das partes interessadas.

Caso a reclamação demande alguma ação, esta receberá o mesmo tratamento dado a uma não conformidade.

As reclamações e apelações são investigadas e os resultados são comunicados ao reclamante (caso não seja anônimo) ou apelante.

O conteúdo da reclamação é mantido como informação confidencial.



## 2.1. Apenas para OCP

Referente ao processo de tratamento de reclamações da ECOGEST:

A Ecogest tem um sistema de tratamento das reclamações, o responsável pelo tratamento de reclamações é o Diretor de certificação, quando a reclamação é entendida como um risco referente à imparcialidade, a análise deverá ser feita pelo auxiliar administrativo.

Os responsáveis pela análise:

- Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

A Ecogest tem uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual.

Após o registro da reclamação a Ecogest disponibiliza um código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento, o número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações