



**CERTIFICADORA  
BRASILEIRA  
DE GESTÃO**

## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES



**CBG Certificadora Brasileira de Gestão**  
Rua Blumenau, nº 64 - Salas 1002 e 1009 | América | Joinville-SC | CEP: 89.204-248  
Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 9 9664-1937  
[www.cbgcertificadora.com.br](http://www.cbgcertificadora.com.br)

## 1. OBJETIVO

Estabelecer processos para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações e reclamações.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

## 3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção Técnica da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

## 4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
03	14/11/2018	Revisão do item 6.3.6 em relação à responsabilidade pelo tratamento das apelações.
04	17/12/2018	Inclusão de procedimento para tratativas de reclamação.
05	27/02/2023	Reestruturação do documento como um todo para adequação às práticas atuais.
06	01/09/2023	Alteração no registro de reclamação, através da nova metodologia de pesquisa de satisfação (NPS).

## 5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos
- ABNT NBR ISO 10002:2005 Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações

## 6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

**Apelação:** recurso interposto por uma das partes em um processo para que a decisão de primeira instância seja revista por uma instância superior.

**Apelante:** pessoa, organização ou representante desta, que faz uma apelação.

**Cliente:** organização ou pessoa que recebe um produto/serviço (Exemplo: consumidor, cliente, usuário final, beneficiário e comprador).

**Parte interessada:** pessoa ou grupo que tem interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

**Processo:** conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

**Reclamação:** expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos, ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

**Reclamante:** pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação.

**Retorno:** opiniões, comentários e expressões de interesse sobre produtos ou processo de tratamento de reclamações.

## **7. PROCESSOS PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES**

### **7.1 PRINCÍPIOS ORIENTATIVOS**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão considera os princípios abaixo para um tratamento eficaz das apelações e das reclamações.

- **Visibilidade e acessibilidade:** A informação sobre como e onde apelar e reclamar esteja bem clara ao cliente, ao pessoal e outras partes interessadas. O processo de tratamento de apelações e reclamações esteja facilmente acessível, de fácil entendimento e uso, em linguagem clara.
- **Prontidão nas respostas:** O recebimento de cada apelação ou reclamação seja confirmado imediatamente ao cliente, e encaminhadas de acordo com as suas urgências. Questões significativas de saúde e segurança sejam tratadas imediatamente. Os apelantes e reclamantes sejam tratados com cortesia e mantidos informados sobre o andamento de suas apelações e reclamações durante o processo de tratamento.
- **Objetividade:** Cada apelação e reclamação seja tratada pelo processo de tratamento de apelações e reclamações de maneira igual, objetiva e imparcial.
- **Ônus:** O acesso ao processo de apelações e reclamações sejam sem ônus para o apelante/reclamante.

- **Confidencialidade:** A informação relativa à identidade do apelante/reclamante esteja disponibilizada onde necessário, somente com a finalidade de encaminhamento da apelação e reclamação dentro da organização e que seja mantida confidencial, a menos que o cliente, apelante ou reclamante autorize expressamente a sua revelação.
- **Abordagem com foco no cliente:** Uma abordagem com foco no cliente, aberta ao retorno do cliente, incluindo reclamações, e demonstre comprometimento, através de ações, na resolução das apelações e reclamações.
- **Responsabilidade:** Assegurar que a responsabilidade pelas ações e decisões da organização e seu relato, relacionadas ao tratamento das apelações e reclamações, esteja claramente estabelecida.
- **Melhoria contínua:** A melhoria contínua do processo de tratamento de apelações e reclamações e da qualidade dos serviços seja um objetivo permanente na organização.

## **7.2 TRATAMENTO DE APELAÇÕES**

### **7.2.1 Registro de apelações**

O registro de apelações deve ser realizado, preferencialmente, no Google Forms: [clique aqui](#) para preencher uma solicitação de apelação.

O solicitante da apelação deve fornecer informações de identificação (nome, telefone, e-mail, empresa, endereço e função) e descrição da apelação.

### **7.2.2 Recebimento e análise da apelação**

Ao receber a apelação, o Coordenador de Relacionamento ou pessoa por ele designada, confirma se o registro contém uma descrição e dados relevantes pertinentes, e se a apelação está relacionada às atividades de certificação pelas quais a CBG é responsável e, se estiver, irá tratá-la.

O Coordenador de Relacionamento ou pessoa por ele designada, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a apelação, inclusive investigação junto às áreas/setores envolvidos.

Assim que recebida, a apelação deve ser registrada no FOR.30 TRATAMENTO DE APELAÇÃO\_RECLAMAÇÃO.

Deve ser tomado todo o esforço razoável para apurar todas as circunstâncias relevantes e informações pertinentes à apelação.

A submissão, investigação e decisão sobre apelação não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante.

Após uma investigação apropriada e análise crítica de todas as informações, uma ação imediata pode ser tomada, proporcional à seriedade, frequência de ocorrência e severidade da apelação.

Tais ações podem incluir correção/retrabalho, alteração, informação, assistência, compensação, pedido de desculpas, indicação de alterações em processos, política ou procedimentos e, inclusive, corrigir o problema e prevenir sua repetição futura.

O prazo para investigação, análise crítica e decisão de uma apelação é de 7 (sete) dias, podendo ser prorrogado de acordo com a proporção das ações necessárias. Entretanto, o Coordenador de Relacionamento deve esforçar-se para concluir a apelação o quanto antes.

Caso a apelação não possa ser resolvida imediatamente, deve ser tratada de tal maneira que resulte, o mais breve possível, na sua efetiva resolução.

A decisão a ser comunicada ao apelante é preparada, ou revisada e aprovada, pelo Coordenador de Relacionamento ou por pessoa por ele designada sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A CBG é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de apelações.

As pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações são diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

### **7.2.3 Acompanhamento da apelação**

A apelação deve ser acompanhada pelo Coordenador de Relacionamento desde a recepção inicial, durante o decorrer do processo, até que o apelante esteja satisfeito ou a decisão final.

O registro de todas as ações realizadas fica no **FOR.30 TRATAMENTO DE APELAÇÃO\_RECLAMAÇÃO**, e o registro geral das apelações e reclamações ficam no **FOR.123 PLANILHA DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO**.

### **7.2.4 Comunicação**

No ato do preenchido do formulário de apelação, o apelante recebe uma confirmação de recebimento da apelação e, sempre que necessário, informações de andamento e resultado da apelação.

A decisão, ou qualquer ação tomada relacionada à apelação e que seja relevante ao apelante ou para o pessoal envolvido é comunicada a estes, pelo Coordenador de Relacionamento e ou pessoa por ele designada, tão logo a decisão ou ação seja tomada.

### **7.2.5 Encerramento da apelação**

Caso o apelante aceite a ação ou decisão proposta, esta deve ser executada e registrada.

Caso o apelante rejeite a ação ou decisão proposta, será informada a possibilidade de recorrer através de recursos externos disponíveis ([Ouvidoria do Inmetro](#)).

## **7.3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

### **7.3.1 Registro de reclamações**

O registro de reclamações deve ser realizado no Google Forms ([clique aqui](#)), ela é realizada a partir da pesquisa de satisfação que é encaminhada pelo Coordenador de Qualidade, a partir do envio do certificado ao cliente, através do e-mail.

A metodologia de pesquisa de satisfação utilizada pela CBG Certificadora é do Net Promoter Score. O NPS é classificado por uma pergunta simples, essa pergunta que o cliente deve responder é:

*“Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço?”*

E a nota que o cliente elege para nosso serviço é classificada em três partes:

Notas de 10 à 9 – **PROMOTORES**;

Notas de 8 à 7 – **NEUTROS**;

Notas de 6 à 0 – **DETRATORES**.

Para calcular o Net Promoter Score, basta uma simples fórmula que você confere abaixo:

***Net Promoter Score = % CLIENTES PROMOTORES – % CLIENTES DETRATORES = % NPS.***

O solicitante da reclamação deve fornecer informações de identificação (nome, e-mail, empresa) e descrição da reclamação.

### **7.3.2 Recebimento e análise da reclamação**

Ao receber a reclamação, o Coordenador de Qualidade ou pessoa por ele designada, confirma se o registro contém uma descrição e dados relevantes pertinentes, e se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais a CBG é responsável e, se estiver, irá tratá-la.

Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação irá analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

O Coordenador de Qualidade ou pessoa por ele designada, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação, inclusive investigação junto às áreas/setores envolvidos.

Deve ser tomado todo o esforço razoável para apurar todas as circunstâncias relevantes e informações pertinentes à reclamação.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Após uma investigação apropriada e análise crítica de todas as informações, uma ação imediata pode ser tomada, proporcional à seriedade, frequência de ocorrência e severidade da reclamação.

Tais ações podem incluir correção/retrabalho, alteração, informação, assistência, compensação, pedido de desculpas, indicação de alterações em processos, política ou procedimentos e, inclusive, corrigir o problema e prevenir sua repetição futura.

O prazo para investigação, análise crítica e decisão de uma reclamação é de 7 (sete) dias, podendo ser prorrogado de acordo com a proporção das ações necessárias. Entretanto, o Coordenador de Qualidade deve esforçar-se para concluir a reclamação o quanto antes.

Caso a reclamação não possa ser resolvida imediatamente, deve ser tratada de tal maneira que resulte, o mais breve possível, na sua efetiva resolução.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, pelo Coordenador de Qualidade ou por pessoa por ele designada sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

A CBG é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

### **7.3.3 Acompanhamento da reclamação**

A reclamação deve ser acompanhada pelo Coordenador de Qualidade desde a recepção inicial, durante o decorrer do processo, até que o reclamante esteja satisfeito ou a decisão final.

O registro de todas as ações realizadas fica no **FOR.30 TRATAMENTO DE APELAÇÃO\_RECLAMAÇÃO**, e o registro geral das apelações e reclamações ficam no **FOR.123 PLANILHA DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO**.

#### **7.3.4 Comunicação**

No ato da resposta da Pesquisa de Satisfação, o reclamante recebe uma confirmação de recebimento da reclamação e, sempre que necessário, informações de andamento e resultado da reclamação.

Qualquer reclamação válida sobre um cliente certificado também será comunicada pela CBG ao cliente certificado em questão em um tempo adequado.

A decisão, ou qualquer ação tomada relacionada à reclamação e que seja relevante ao reclamante ou para o pessoal envolvido é comunicada a estes, pelo Coordenador de Qualidade e ou pessoa por ele designada, tão logo a decisão ou ação seja tomada.

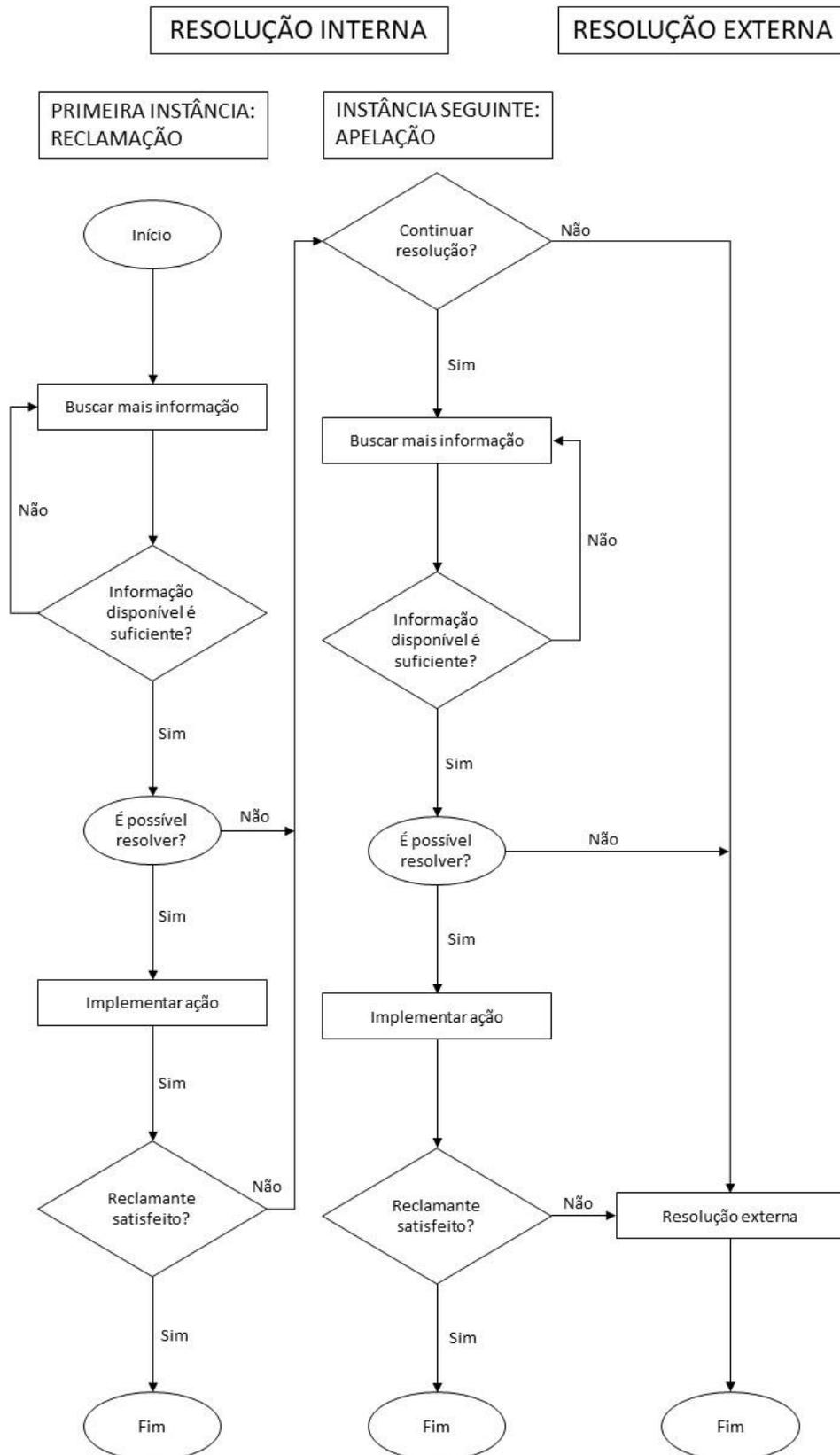
A CBG determina, junto com o cliente certificado e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

#### **7.3.5 Encerramento da reclamação**

Caso o reclamante aceite a ação ou decisão proposta, esta deve ser executada e registrada.

Caso o reclamante rejeite a ação ou decisão proposta, serão informadas as possibilidades de recorrer através de recursos internos ([apelação](#)) ou recursos externos disponíveis ([Ouvidoria do Inmetro](#)).

**7.4 FLUXOGRAMA DO PROCESSO**



## 8. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

<b>Etapa</b>	<b>Responsável</b>	<b>Cargo</b>	<b>Data</b>
Revisado por	Eduarda dos Santos Lopes	Coordenadora de Qualidade	01/09/2023
Aprovado por	Eliani Gislon	Diretora Técnica Comercial	01/09/2023