 GLOBAL CERTIFICATION SYSTEM	Documento do SG	Data de Criação	01.09.2020
		Código	P-GCS.22
		Revisão	03
		Data da Última Rev.	20.03.2025
	TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	Página	1 de 5
		Responsável:	Cleverson Forato
		Aprovado por:	Fábio Claro

1. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da GCS referente à Apelações e Reclamações.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao “Grupo para Tratamento de Apelações”, entretanto, não sendo necessário membros externos da GCS para esta situação.


3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ISO/IEC 17021– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
 - ABNT NBR ISO 9001:2015
 - ABNT NBR ISO 14001:2015
 - ABNT NBR ISO 37001:2016
 - ABNT NBR ISO 37301:2021
 - ABNT NBR ISO 45001:2018
 - ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022
 - ABNT NBR ISO 50001:2018
- P-GCS.01 - CONTROLE DE INFORMAÇÃO DOCUMENTADA
- P-GCS.05 - NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E MELHORIAS
- P-GCS.09 - GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO
- P-GCS.17 - ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A GCS entende que apelações e reclamações devem ser tratadas com a transparência e atenção merecida no processo de certificação.

5. APELAÇÕES

	Documento do SG	Data de Criação	01.09.2020
		Código	P-GCS.22
		Revisão	03
		Data da Última Rev.	20.03.2025
	TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	Página	2 de 5
		Responsável:	Cleverson Forato
		Aprovado por:	Fábio Claro


As apelações podem chegar via pesquisa de satisfação (anual), *site*, ou quaisquer outros meios. Este processo é explicado durante as reuniões de abertura e encerramento das auditorias. Estas apelações precisam estar formalizada por *e-mail* ou quaisquer outras informações documentadas. Esta apelação será recebida pela área técnica, avaliada e ações deverão ser tomadas. A GCS é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações, assegurando que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação. Caso a apelação chegue para a GCS antes da revisão da certificação, o diretor técnico poderá analisar a apelação e tomar uma decisão, mas caso a apelação chegue após a revisão, o aprovador da revisão não poderá participar do processo de tratamento das apelações.

Fica determinado que a submissão, investigação e decisão sobre apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

Para o processo de tratamento de apelações, deve incluir, mas não se limitar, os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A GCS, através da sua área técnica e com a garantia de transparência e imparcialidade, ao receber a apelação, coleta e verifica toda a informação necessária para avaliar e validar a apelação. A GCS deve confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento (podendo ser um *e-mail*) e o resultado da apelação. A GCS deve analisar criticamente e aprovar, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação e a decisão deverá ser comunicada ao apelante formalmente através de *e-mail* ou carta formal.

 <small>GLOBAL CERTIFICATION SYSTEM</small>	Documento do SG	Data de Criação	01.09.2020
		Código	P-GCS.22
		Revisão	03
		Data da Última Rev.	20.03.2025
	TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	Página	3 de 5
		Responsável:	Cleverson Forato
		Aprovado por:	Fábio Claro

6. RECLAMAÇÕES

As reclamações podem chegar via pesquisa de satisfação (anual), *site*, ou quaisquer outros meios. Este processo é explicado durante as reuniões de abertura e encerramento das auditorias. Estas reclamações precisam estar formalizada por *e-mail* ou quaisquer outras informações documentadas (Formalização pode ser feita pela GCS se a reclamação for por ligação). Estas reclamações serão recebidas pela área técnica, avaliada e ações deverão ser tomadas. A GCS é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.


Fica determinado que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Ao receber uma reclamação, a GCS realiza uma triagem, através da sua área técnica, com a garantia de transparência e imparcialidade, e ao confirmar que a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais o organismo é responsável, e se estiver, a mesma deve ser registrada em plano de ação FOR.GCS.06 - Notificação de Não Conformidade, Ação Corretiva e Melhoria e deve tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado, podendo ser analiado In Loco. Qualquer reclamação válida sobre um cliente certificado também deve ser comunicada pela GCS, ao cliente certificado em questão em um tempo adequado. Ao receber uma reclamação e a mesma ser avaliada a GCS deverá tomar decisões sobre reclamações.

É importante ressaltar que esse processo deve estar sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

Para o processo de tratamento de reclamações, deve incluir, mas não se limitar, os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da reclamação, e da decisão de quais ações necessitam ser tomadas em resposta a ela;
- b) rastreamento e registro de reclamações, incluindo as ações tomadas em resposta a

 <small>GLOBAL CERTIFICATION SYSTEM</small>	Documento do SG	Data de Criação	01.09.2020	
		Código	P-GCS.22	
	Revisão	03		
	Data da Última Rev.	20.03.2025		
	TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES		Página	4 de 5
			Responsável:	Cleverson Forato
			Aprovado por:	Fábio Claro

elas;

c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.


A GCS é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação. Sempre que possível, o organismo de certificação deve confirmar o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante relatórios de andamento (podendo ser um *e-mail*) e o resultado da reclamação. A GCS deve preparar, ou revisar e aprovar, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação e sempre que possível, a GCS deve enviar ao reclamante uma notificação formal (podendo ser por *e-mail*) do término do processo de tratamento da reclamação. A GCS deve determinar, junto com o cliente certificado e o reclamante, se ele deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

7. GRUPO SALVAGUARDAR APELAÇÕES, IMPARCIALIDADE, RECLAMAÇÕES E ACONSELHAMENTO

Quando a apelação ou reclamação for de ordem maior, onde envolva prejuízos para GCS (Material, legal, etc.) ou que envolva um membro da alta direção no processo, antecedendo a análise, como forma de garantir independente e transparência, a diretoria da GCS deverá envolver o “Grupo para Salvaguardar Apelações, Imparcialidade, Reclamações e Aconselhamento”, com reunião constando em ata (FOR.GCS.65 - Ata de reunião - Grupo Sv Apelações, Imparcialidade, Reclamações e Aconselhamento), com a presença de no mínimo 03 membros do grupo, para auxiliar no processo de apelação e ou reclamação.

8. ETAPAS E TEMPOS DE AÇÕES

- Receber a reclamação / apelação;
- Confirmar, no máximo 03 (três) dias, o recebimento da reclamação / apelação para os autores (Podendo ser por *e-mail*);
- Se reclamação, enviar a cópia da não-conformidade, no máximo 03 (três) dias,

 <small>GLOBAL CERTIFICATION SYSTEM</small>	Documento do SG	Data de Criação	01.09.2020
		Código	P-GCS.22
		Revisão	03
		Data da Última Rev.	20.03.2025
	TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	Página	5 de 5
		Responsável:	Cleverson Forato
		Aprovado por:	Fábio Claro

preenchida pela área técnica ao reclamante e/ou ao reclamado se externo;

- Tratar as apelações em até 15 (Quinze) dias após confirmar o recebimento da apelação;
- Para tratar as reclamações, a área técnica deverá, conforme criticidade do assunto, determinar e formalizar no plano de ação o prazo para respostas das ações e para determinação e deverá também no plano de ação incluir o prazo para avaliação de eficácia;

9. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
01/09/2020	00	Emissão Inicial Aprovada
09/04/2021	01	Revisão Geral do documento
20/03/2024	02	Adequação do fluxo de reclamação.
20/03/2025	03	Revisão geral do processo de “Apelação” e “Reclamação”