

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas *Complaints, Appeals and Disputes*



1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para o tratamento de reclamações, apelações e disputas provenientes das empresas em processo de certificação/ registro ou das empresas certificadas ou de outras partes interessadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Procedimento C-15 - Uso de Certificados e Logomarca (para o TÜV NORD Brasil);
- Manual de Uso da Logomarca C-15 - Referência à certificação e ao uso de marcas
- Procedimento C-73 de Conflito de Interesse e Imparcialidade.

3. DEFINIÇÕES

3.1 BOM: Boletim de Ocorrências e Melhorias

3.2 CRM: Customer relationship management = Relacionamento com o Cliente. No caso do TÜV NORD Brasil, toda OS tem um campo para registro de informações relativos ao relacionamento com o cliente.

3.3 OS: Ordem de serviço.

3.4 SACP: Solicitação de Ação Corretiva/ Preventiva.

3.5 Qualidade: responsável pelo tratamento de não conformidades, reclamações, e tratamento de apelações e disputas.

3.6 DAKKS: O organismo de acreditação alemão GmbH

3.7 CGCRE: Coordenação geral de acreditação do Inmetro

3.8 IATF: International Automotive Task Force

1. OBJECTIVE

This procedure establishes the requirements for handling complaints, appeals and disputes from companies in the process of certification/registration or certified companies or from other stakeholders.

2. REFERENCE DOCUMENTS

- Procedure C-15 – Use of Certificates and Logo (for TÜV NORD Brasil);
- Manual Use of Logo C-15 - Reference to certification and use of trademarks
- Procedure C-73 of Conflict of interest and impartiality.

3. DEFINITIONS

3.1 BOM: Bulletin of Results and Improvements

3.2 CRM: Customer relationship management = Customer relationship. In the case of TÜV NORD Brasil, every Work Order has a field to register information relating to customer relationships.

3.3 OS: Work Order.

3.4 SACP: Request for Corrective/ Preventive Action.

3.5 Quality: responsible for handling nonconformities, complaints, and handling appeals and disputes.

3.6 DAKKS: The Deutsche Akkreditierungsstelle GmbH

3.7 CGCRE: General coordination of the accreditation of the Inmetro

3.8 IATF: International Automotive Task Force

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



4. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

É facultado à empresa em processo de certificação/registro o direito de não concordar com as medidas tomadas pelo TÜV NORD Brasil por ocasião das auditorias ou após a assinatura do Contrato para Certificação. A empresa poderá registrar sua reclamação conforme definido neste procedimento, ou reclamar diretamente ao organismo acreditador.

Nos processos de apelações e disputas, a avaliação da eficácia das ações tomadas é realizada nas reuniões de análise crítica do sistema.

4.1 RECLAMAÇÕES

Reclamações relacionadas ao segmento aeroespacial são tratadas na seção 4.1.4 abaixo.

Nos processos de reclamações que resultarem no processo de suspensão e cancelamento do certificado, o gestor da unidade de negócios envolvida do TÜV NORD Brasil, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo, assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.

Para certificações com credenciações gerenciadas pelo TÜV NORD CERT (por exemplo: DAkkS / IATF / ASI / Food, etc.), o processo de reclamação/recurso/disputa deverá ser registrado no "TN CERT Complaint Tool", de acordo com o procedimento CERT-120-VA-012, e pode envolver até mesmo as organizações de acreditação. O reclamante será notificado pelo TÜV NORD Brasil somente após o retorno das partes envolvidas.

Os dados relativos às reclamações recebidas para processos de Responsabilidade Social NBR 16001, assim como o tempo médio para resolução destas reclamações são tratados estatisticamente e avaliados na reunião de análise crítica.

4. DESCRIPTION AND RESPONSIBILITIES

It is provided to the organization in the certification/registration process the right to disagree with the actions taken by TÜV NORD Brasil during the audits or after the signing of the Certification Agreement. The customer can register his complaint as defined in this procedure, or complain directly to the accreditation organization.

In cases of appeals and disputes, the evaluation of the effectiveness of actions taken is analyzed at critical analysis review meetings.

4.1 COMPLAINTS

For complaints in Aerospace segment, please refer to sub-section 4.1.4 below.

In complaint processes that result in the process of suspension and cancellation of the certificate, the manager of the TÜV NORD Brasil business unit involved will define the deadline for the conclusion of the process, once the warning process is completed, considering the particularities of each case.

For certifications with accreditation managed by TÜV NORD CERT (i.e. DAkkS / IATF / ASI / Food, etc.), the process of complaint/appeal/dispute shall be registered in the TN CERT Complaint Tool, as per the procedure CERT-120-VA-012, and may involve even the accreditation organizations. Return to the complainant shall be notified by TÜV NORD Brasil only after the return from involved parties.

The data concerning complaints processes for Social Responsibility NBR 16001, and the median time to resolution of these complaints are treated statistically and evaluated in meeting critical analysis.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



4.1.1 Reclamações dos clientes contra o TÜV NORD Brasil

Qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil pode receber as reclamações. Este deve direcionar a Qualidade para analisar a reclamação e coletar os dados, classificando como procedente ou não. Após análise, caso for identificado que a reclamação é procedente, deverão ser registradas diretamente na intranet, um "BOM". O BOM é endereçado ao responsável pela ação imediata, que deve preencher o campo "resposta", dentro do "prazo limite". O BOM deve ser registrado para o gerente responsável pelo departamento. Este deverá analisar a reclamação e tomar as ações necessárias para que o cliente seja atendido. Nos casos onde o critério de independência não estiver atendido, a Qualidade deverá definir o responsável pela análise e ação.

Após a resposta dada pelo Gerente, a Qualidade analisa essa resposta retornando ao cliente apresentando o resultado.

Nas reuniões de Análise Crítica pela Administração, a Qualidade avaliará em conjunto com o Diretor Presidente e gestores dos processos envolvidos das reclamações registradas como procedentes, a fim de detectar reincidências, tendências e decidir se é necessário registrar SACP.

Os prazos definidos na SACP, não podem ultrapassar o prazo de 30 dias para determinação das ações e 90 dias para implementação (caso seja necessário um prazo maior, este prazo deverá estar devidamente justificado e aprovado pela Qualidade).

As ações tomadas para a solução dos problemas, devem identificar resoluções para que não aja reincidências e uma análise de abrangência deve ser elaborada para que todas as áreas envolvidas sejam comunicadas e o problema não volte a acontecer.

4.1.1 Complaints from clients against TÜV NORD Brasil

Any employee of TÜV NORD Brasil can receive complaints. This one should direct the Quality to analyze the complaint and collect the data, classifying as appropriate or not. After analysis, if it is identified that the complaint is appropriate, they should be registered directly on the intranet, a "BOM". The BOM is addressed to the person responsible for immediate action, who must complete the "response" field, within the "deadline". The BOM must be registered to the manager in charge of the department. This should analyze the complaint and take the necessary actions to ensure that the customer is served. In cases where the criterion of independence is not met, Quality should define the person responsible for the analysis and action.

After the answer given by the Manager, Quality analyzes this response returning to the client presenting the result.

At meetings of Critical Analysis Review by Administration, the Quality evaluates with the Managing Director and managers of the involved processes registered complaints considered as valid, to detect re-occurrence, trends and decide whether is necessary to register SACP.

Within the deadline defined in the SACP, not exceeding the 30-day deadline for determination of actions and 90 days for implementation (if a longer period is required, this deadline must be duly justified and approved by the Quality).

Actions taken to solve problems should identify resolutions so that there is no recurrence and a comprehensiveness analysis should be developed so that all areas involved are communicated and the problem does not happen again.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



4.1.2 Reclamações de consumidores contra clientes do TÜV NORD Brasil

Requisitos Gerais de Certificação de Produtos - (RGCP) Portaria 118/ 2015 do INMETRO – o TÜV NORD Brasil Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990 (Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências);

O TÜV NORD Brasil Compromete-se a responder o CGCRE qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;

Quando um consumidor não concorda com algo que recebeu (produto/serviço) ou alguma decisão tomada por cliente do TÜV NORD Brasil, pode manifestar a sua insatisfação para o seu fornecedor, reivindicando uma explicação e/ou cumprimento de seus direitos legais. Organizações certificadas pelo TÜV NORD Brasil devem receber, analisar e tratar as reclamações recebidas julgadas procedentes, conforme os critérios aplicáveis definidos em cada processo de certificação. Qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil pode receber as reclamações de clientes não satisfeitos com o atendimento recebido no tratamento de sua reclamação junto ao cliente do TÜV NORD Brasil. Estas deverão ser direcionadas para Qualidade que irá buscar maiores detalhes e analisará, se a reclamação é procedente e seu impacto, pedindo, inclusive, informações adicionais ao cliente, podendo, a seu critério, envolver o gestor da unidade técnica e/ou o gerente de negócios responsável pelo cliente. Para orientar o tratamento a ser aplicado à reclamação, poderá ser utilizado a SACP.

Com base no resultado das ações tomadas pela organização reclamada, o TÜV NORD Brasil tomará ações cabíveis no contexto do contrato de certificação, conforme Manual de Uso da Logomarca - C15 aplicável ao caso. Todos os registros do tratamento da reclamação deverão ser arquivados na pasta "Reclamações" da OS correspondente. O auditor líder designado para realizar a auditoria

4.1.2 Complaints from customers against clients of TÜV NORD Brasil

General Requirements for Product Certification - (RGCP) Ordinance 118/ 2015 INMETRO - the TÜV NORD Brasil Meet and undertakes to comply with and be subject to the penalties provided for in the laws, specifically Law No. 8078/1990 (Provides for the protection consumer and other measures);

The TÜV NORD Brasil Commits to respond to CGCRE any complaint within fifteen (15) calendar days;

When a customer does not agree with something he received (product/service) or any decision taken by client of TÜV NORD Brasil, he can express his dissatisfaction to his supplier, demanding an explanation and/or his legal rights. Organizations certified by TÜV NORD Brasil should receive, analyse and treat complaints, according to the applicable criteria defined in the certification process. Any employee of TÜV NORD Brasil can receive complaints from customers dissatisfied with clients of TÜV NORD Brasil. These should be directed to Quality that will seek more details and analyze, if the complaint is appropriate and its impact, requesting, even, additional information to the client, being able, in its discretion, to involve the manager of the technical unit and / or the manager of responsible business. To guide the treatment to be applied to the complaint, the SACP may be used.

Based on the result of actions taken by the complained organization, TÜV NORD Brasil will take applicable actions related to the certification agreement, as defined in the Use of Logo Mark Manual – C-15, as applicable.

All records of treatment of the complaint must be archived in the folder "Complaints" of the corresponding OS. The lead auditor assigned

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade. Quando aplicável, o resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações.

Após a emissão do relatório do auditor, a Qualidade emite o Resumo de Reclamação, Apelação e Disputa, compilando os dados do processo. Tendo a aprovação do reclamante e do cliente, o Resumo deverá ser publicado na homepage do TÜV NORD Brasil.

4.1.3 Reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores

As reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores para o TÜV NORD Brasil serão analisadas e as ações cabíveis definidas pelo gestor do processo juntamente com a Qualidade.

A resposta será formalizada ao Organismo de Acreditação pela Qualidade.

O TÜV NORD Brasil Compromete-se a responder a CGCRE qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;

Todos os registros do tratamento da reclamação, quando relacionada a alguma organização certificada, deverão ser arquivados pela Qualidade na pasta "Reclamações" da OS correspondente e a reclamação registrada no CRM. O auditor líder designado para realizar a auditoria deverá verificar os registros no CRM, antes da auditoria e confirmar, durante a auditoria, as ações tomadas pela organização auditada para os registros formalizados no CRM, dentro do período de avaliação sob sua responsabilidade.

O resultado desta verificação deverá ser registrado no relatório da auditoria, no item correspondente à verificação de reclamações.

to perform the audit should check the records in CRM, before the audit and confirm, during the audit, actions taken by the audited organization related to the CRM records, within the assessment period under its responsibility. When applicable, the result of this verification should be registered in the audit report, in the item corresponding to the complaints verification.

After the issuance of the auditor's report, the Quality issues the Summary of Complaint, Appeal and Dispute, compiling process date. With the approval of the complainant and the client, the Summary must be published on the TÜV NORD Brasil homepage.

4.1.3 Complaints forwarded by the Accreditation Organization

Complaints forwarded by the Accreditation Organization to TÜV NORD Brasil will be analyzed and reasonable actions defined by the process manager with Quality.

The answer will be formalized to the Accreditation Organization by the Quality-

The TÜV NORD Brasil Commits to respond to CGCRE any complaint within fifteen (15) calendar days;

All records of treatment of the complaint, when related to a certified organization, should be archived by the Quality in the folder "Complaints" of the corresponding OS and the complaint registered in CRM. The lead auditor assigned to perform the audit should check the records in CRM before the audit and confirm, during the audit, actions taken by the audited organization for the records formalized in CRM, within the assessment period under his responsibility.

The result of this verification should be registered in the audit report, in the item corresponding to the verification of complaints.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas ***Complaints, Appeals and Disputes***



Após a emissão do relatório do auditor, a Qualidade emite o Resumo de Reclamação, Apelação e Disputa, compilando os dados do processo.

After the issuance of the auditor's report, the Quality issues the Summary of Complaint, Appeal and Dispute, compiling process data.

4.1.4 Reclamações no Segmento Aeroespacial

Todos os comentários e reclamações recebidas devem ser analisados. Os pedidos de ações corretivas e/ou as respostas solicitadas, devem ser encaminhadas no prazo de 30 dias corridos a partir do recebimento da reclamação / comentário.

Se o TÜV NORD Brasil determinar que uma auditoria extraordinária é necessária, esta auditoria deve ser concluída no prazo de 90 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

Nos processos de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, as reclamações deverão seguir a orientação apresentada no anexo 1.

4.1.4 Complaints in Aerospace Segment

All comments and complaints should be analyzed. Requests for corrective actions and / or responses requested, must be submitted within 30 calendar days from receipt of the complaint / comment.

If TÜV NORD Brasil determine that an audit is needed short term, this audit must be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint.

The certification processes of Aerospace Quality Management System, complaints should follow the guidance set out in Annex 1.

4.2 APELAÇÕES

4.2.1 Apelação

Para apelações relacionadas ao segmento aeroespacial, por favor, verifique seção 4.2.4 abaixo.

O TÜV NORD Brasil recebe da empresa ou parte interessada apelante, uma comunicação formal contendo exposição de motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.

É de responsabilidade da Qualidade avaliar e solucionar a apelação. Se necessário, submeter ao Comitê de Imparcialidade e ao Diretor Presidente.

É de responsabilidade da Qualidade comunicar ao apelante, através de carta-resposta a solução de sua apelação.

4.2 APPEALS

4.2.1 Appeals

For appeals in Aerospace segment, please refer to sub-section 4.2.4 below.

TÜV NORD Brasil receives from organization or appellant interested party, a formal notification containing explanatory memorandum against decisions taken during the process of certification or after certification.

It is the responsibility of the Quality involved to evaluate and resolve the appeal. If necessary, submit to Impartiality Committee and the Manager Director.

It is the responsibility of the Quality involved to communicate to the appellant, by a response letter, the solution of its appeal.

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Disputes



Quando a Qualidade estiver impedida, pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, este será substituído por um Gerente Responsável a ser designado pelo Diretor Presidente. Este Gerente será responsável por coordenar a análise pela Comissão de Certificação que analisará e decidirá a apelação.

When Quality is impeded, failure to comply with the principle of impartiality and independence shall be replaced by the Responsible Manager to be designated by the Chief Executive Officer. This manager will be responsible for coordinating the review by the Certification Commission which will review and decide on appeal.

4.2.2 Apelações no Segmento Aeroespacial

Nos processos de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, as apelações deverão seguir a orientação apresentada no anexo 1.

4.2.2 Appeals in Aerospace Segment

In processes of certification of Aerospace Quality Management System, complaints and appeals should follow the guidance on annex 1.

4.3 DISPUTAS

4.3 DISPUTES

4.3.1 Disputas

4.3.1 Disputes

A empresa ou parte interessada poderá recorrer de uma decisão do TÜV NORD Brasil, solicitando que o assunto seja levado ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação, juntando, para isto, toda a documentação que foi gerada no processo, inclusive as que deram origem à apelação.

The customer or interested party may dispute a decision taken by TÜV NORD Brasil, requesting that the matter be referred to CDAC – Board for Directives of Subjects related to Certification, adding all documentation that was generated in the process, including those giving rise to the appeal.

O TÜV NORD Brasil, após receber o pedido de recurso, solicita ao CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação que, naquele Conselho, se estabeleça o “fórum” para discussão da questão em última instância, disputa, com a participação do TÜV NORD Brasil.

TÜV NORD Brasil, after receiving the request for appeal to CDAC, ask CDAC to address the appeal by establishing a “forum” for discussion of the issue as the ultimate level of dispute with TÜV NORD Brasil.

A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo Diretor Presidente, após ouvir o parecer do CDAC – Conselho Diretor para Assuntos de Certificação e encaminhada formalmente à empresa ou parte interessada o resultado da disputa.

The decision, as the ultimate level, must be taken by Managing Director, after knowing the opinion of CDAC and formally forward it to the organization or interested party as the result of the dispute.

5. CONFIDENCIALIDADE

A confidencialidade das reclamações, apelações e disputas é garantida durante todas as fases do processo, tanto para o reclamante, o apelante ou o disputante, bem como para o assunto da reclamação, apelação ou disputa.

6. REGISTROS

- Carta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Carta-resposta Reclamação, Apelação ou Disputa
- Ata da Comissão de Certificação
- Registro de tratamento das reclamações de clientes certificados na pasta de “Reclamações” da OS - Resumo da reclamação, em caso de reclamações de consumidores contra clientes do TÜV NORD Brasil e Reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores.
- Autorização da divulgação do resumo da reclamação na homepage do TÜV NORD Brasil
- BOM
- SACP

5. CONFIDENTIALITY

Confidentiality of complaints, appeals and disputes is assured during every phase of the process, both for the complainant, the appellant or the disputant, as well as the subject of the complaint, appeal or dispute.

6. RECORDS

- Complain, Appeal or Dispute Letter
- Reply-letter Complaint, Appeal or Dispute
- Minutes of the Certification Commission
- Record of the handling of customer complaints certified in the "Complaints" folder of the OS - Summary of the complaint, in case of consumer complaints against TÜV NORD Brasil clients and Complaints sent by the Accrediting Organizations.
- Authorization of the disclosure of the summary of the complaint on the homepage of TÜV NORD Brasil
- BOM
- SACP

Procedimento C – 08
Procedure C – 08
Reclamações, Apelações e Disputas
Complaints, Appeals and Disputes



Anexo 1

<u>Se a reclamação for contra</u>	Auditor	Companhia -membro da AAQG	CGCRE	RMC	AAQG
<u>A questão deve ser encaminhada ao:</u>	Organização do auditor (OCE, CGCRE/ Membro da AAQG)	RMC	RMC	Presidente da AAQG	Equipe de avaliação ("oversight") da IAQG

Annex 1

<u>If the complaint is against</u>	Auditor	Company-member of AAQG	CGCRE	RMC	AAQG
<u>The question should be forwarded to:</u>	Organization of auditor (OCE, CGCRE/ Member of AAQG)	RMC	RMC	President of AAQG	Evaluation team ("oversight") of IAQG

7. REGISTRO DE REVISÕES DESSE PROCEDIMENTO

Revisão	Motivo
Rev. 35 01/02/2017	Inclusão deste controle de revisões..
Rev. 35 01/02/2017	Determinação dos prazos e análise de abrangência para avaliação e indicação das ações requeridas para as SACPs abertas durante o processo de auditoria interna, bem como o prazo para cumprimento das ações propostas.
Rev. 36 de 25/06/2019	Revisão geral deste procedimento. Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.
Rev. 37 de 13/12/2019	- Revisão concentrou-se nos itens 3. Definições e 4.1. Reclamações - Alteração da razão social. Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.
2ª Edição Rev. 00 de 02/03/2021	- Exclusão dos itens relacionados ao MDL - Inclusão da sistemática para registro de reclamações no TN CERT Complaint Tool no item 4.1 Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.