

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para o tratamento de reclamações, apelações e disputas provenientes de organizações certificadas ou de outras partes interessadas.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/ IEC 17021-1 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos
- NBR ISO/ IEC 17065 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
- CERT-120-VA-012 - Gestão de Reclamação e Apelação

3. DEFINIÇÕES

3.1 CRM: Customer relationship management = Relacionamento com o Cliente. Toda OS tem um campo para registro de informações relacionadas ao cliente.

3.2 OS: Ordem de serviço.

3.3 SACP: Solicitação de Ação Corretiva e Preventiva.

4. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

Qualquer organização em processo de certificação ou qualquer outra parte interessada tem o direito de não concordar com as medidas tomadas pelo TÜV NORD Brasil por ocasião das auditorias ou após a assinatura do Contrato de Certificação. A organização ou parte interessada poderá registrar uma reclamação, apelação ou disputa conforme definido neste procedimento ou diretamente ao organismo de acreditação.

A confidencialidade das reclamações, apelações e disputas é garantida durante todas

1. OBJECTIVE

This procedure establishes the requirements for handling complaints, appeals and disputes from certified organizations or from other stakeholders.

2. REFERENCE DOCUMENTS

- NBR ISO/ IEC 17021-1 - Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 1: Requirements
- NBR ISO/ IEC 17065 - Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services
- * CERT-120-VA-012 - Complaint and Appeal Management

3. DEFINITIONS

3.1 CRM: Customer relationship management. Every Work Order has a field to register information related to the customer.

3.2 OS: Work Order.

3.3 SACP: Request for Corrective and Preventive Action.

4. DESCRIPTION AND RESPONSIBILITIES

Any organization being certified or any other stakeholder has the right not to agree with the measures taken by TÜV NORD Brasil during the audits or after the signing of the Certification Contract. The organization or stakeholder may file a complaint, appeal or dispute as defined in this procedure or directly to the accreditation body.

The confidentiality of complaints, appeal and disputes is ensured during all stages of the

Procedimento C – 08

Procedure C – 08

Reclamações, Apelações e Disputas

Complaints, Appeals and Disputes



as fases do processo, tanto para o reclamante, o apelante ou o disputante, como para o assunto da reclamação, apelação ou disputa.

4.1 Reclamações

Qualquer colaborador do TÜV NORD Brasil pode receber as reclamações. Este deve direcionar à Qualidade para analisar a reclamação e classificar como procedente ou não. Após análise, caso a reclamação seja procedente, as áreas envolvidas deverão ser contatadas para avaliação da reclamação e definição das 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.

As ações tomadas devem identificar resoluções para que não haja reincidências e uma análise de abrangência deve ser elaborada para que todas as áreas envolvidas sejam comunicadas.

Após o retorno das áreas envolvidas, a Qualidade analisa as ações e, caso sejam consideradas satisfatórias para sanar a reclamação, retorna ao cliente apresentando o resultado.

Para as reclamações que envolvem uma análise de abrangência durante as auditorias, a mesma deve ser registrada no CRM e salva na pasta da OS correspondente.

Nas reuniões de análise crítica pela Direção, todas as reclamações são apresentadas e avaliadas a fim de detectar reincidências e/ou tendências. Caso seja necessário, pode ser registrada uma SACP para uma avaliação mais abrangente das reclamações, conforme o procedimento P02-03 - Controle de Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas.

Nos processos de reclamações que resultarem na suspensão e/ou cancelamento do certificado, o gestor da Unidade Técnica envolvida do TÜV NORD Brasil, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo,

process, whether for the complainant, appellant or disputer, as well as for the subject of the complaint, appeal or dispute.

4.1 Complaints

Any TÜV NORD Brasil employee can receive complaints. He must direct to the Quality to analyze the complaint and classify as valid or not. After analysis, if the complaint is valid, the area involved must be contacted to assess the complaint and define the actions necessary for the customer to be attended to. In cases where the independence criterion is not met, Quality must define the person responsible for the analysis and action.

The actions taken must identify resolutions so that there are no recurrences and a comprehensiveness analysis must be prepared so that all areas involved are communicated.

After the feedback of the areas involved, the Quality analyzes the actions and, if they are considered satisfactory to resolve the complaint, returns to the client presenting the result.

For complaints that involve a comprehensiveness analysis during the audits, it must be registered in the CRM and saved in the corresponding OS folder.

In the management review meetings, all complaints are presented and evaluated in order to detect recurrences and/or trends. If necessary, a SACP can be registered for a more comprehensive evaluation of the complaints, according to procedure P02-03 - Control of Nonconformities, Corrective and Preventive Actions.

In the complaint processes that result in the suspension and/or cancellation of the certificate, the manager of the Technical Unit involved of TÜV NORD Brasil, will define the maximum deadline for the conclusion of the process, as

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



assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.

Para reclamações relacionadas às certificações com creditações 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 os organismos de acreditação. O reclamante será notificado pelo TÜV NORD Brasil após o retorno das partes envolvidas.

Reclamações relacionadas ao segmento aeroespacial são tratadas na seção 4.1.1 abaixo.

4.1.3 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.

4.2 APELAÇÕES

Qualquer organização certificada ou parte interessada pode registrar uma apelação através de uma comunicação formal contendo os motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.

soon as the warning process is completed, considering the particularities of each case.

For complaints related to 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", according to the procedure CERT-120-VA-012, and may involve even the accreditation bodies. Return to the complainer shall be notified by TÜV NORD Brasil after the feedback from involved parties.

For complaints related to the aerospace segment, please refer to sub-section 4.1.1 below.

4.1.3 Complaints in Aerospace Segment

All comments and complaints received 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 extraordinary audit is needed, 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 APPEALS

Any certified organization or stakeholder can register an appeal through a formal communication containing the reasons against decisions taken during the certification process or after certification.

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



Para toda apelação, a Qualidade forma uma Comissão de Certificação com membros independentes e imparciais para avaliar e solucionar a mesma.

For every appeal, Quality forms a Certification Committee with independent and impartial members to assess and resolve the appeal.

Caso a Qualidade esteja impedida pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, será substituída por um Gerente Responsável a ser designado pelo Diretor Presidente. Este Gerente será responsável por coordenar a análise da Comissão de Certificação que analisará e decidirá a apelação.

If Quality is impeded by non-compliance with the principle of impartiality and independence, it will be replaced by a Responsible Manager to be appointed by the Managing Director. This Manager will be responsible for coordinating the analysis of the Certification Committee that will analyze and decide on the appeal.

Após a conclusão do processo de apelação, a Qualidade deve comunicar ao apelante a decisão.

Upon completion of the appeal process, the Quality must communicate the decision to the appellent.

Para apelações relacionadas ao segmento aeroespacial, por favor, verifique seção 4.2.2 abaixo.

For appeals related to the Aerospace segment, please refer to sub-section 4.2.2 below.

4.2.2 Apelações no Segmento Aeroespacial

4.2.2 Appeals in Aerospace Segment

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

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

Qualquer organização ou parte interessada poderá recorrer de uma decisão do TÜV NORD Brasil, solicitando que o assunto seja levado ao CDAC - Conselho Diretor de Assuntos de Certificação, apresentando toda a documentação gerada no processo, inclusive a que deu origem à apelação.

Any organization or stakeholder may dispute a decision of TÜV NORD Brasil, requesting that the matter be taken to the CDAC - Board of Directors for Certification Subjects, presenting all the documentation generated in the process, including the one that gave rise to the appeal.

Após receber o pedido de disputa, a Qualidade solicita ao CDAC a avaliação e discussão sobre o processo.

After receiving the dispute request, Quality requests the CDAC to evaluate and discuss the process.

A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo Diretor Presidente, após ouvir o parecer do CDAC e a Qualidade encaminha formalmente à organização ou parte interessada o resultado da disputa.

Ultimately, the decision must be taken by the Managing Director, after hearing the opinion of the CDAC and Quality formally forwards the outcome of the dispute to the organization or stakeholder.

6. REGISTROS

- * Formalização da Reclamação, Apelação ou Disputa
- * E-mail de retorno da Reclamação, Apelação ou Disputa
- * BOM
- * SACP

6. RECORDS

- * Formalization of the Complaint, Appeal or Dispute
- * Complaint, Appeal or Dispute return email
- * BOM
- * SACP

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. 36 de 25/06/2019	<ul style="list-style-type: none"> Revisão geral deste procedimento. <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>
Rev. 37 de 13/12/2019	<ul style="list-style-type: none"> Revisão concentrou-se nos itens 3. Definições e 4.1. Reclamações Alteração da razão social. <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>
2ª Edição Rev. 00 de 02/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> Exclusão dos itens relacionados ao MDL Inclusão da sistemática para registro de reclamações no TN CERT Complaint Tool no item 4.1 <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>
2ª Edição Rev. 01 de 30/08/2021	<ul style="list-style-type: none"> Revisão geral desse procedimento. <p>Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>