 <b>CSC-LA</b> <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>Nº de Identificação</b>
	<b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>P-CSC.22</b>
		<b>Página: 1/3</b>

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Data da Revisão/Aprovação</b>	<b>Nº da Revisão</b>	<b>Histórico das Alterações</b>
23/07/2025	05	- Alteração da responsável pelo Sistema de Gestão de Monique Colpas Simões para Alessandra Andrade Rodrigues.
04/11/2024	04	- Inserido campo “Revisado por” na aprovação deste documento.
07/02/2024	03	Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho por Monique Colpas Simões.
05/12/2022	02	Alteração do responsável que elabora os documentos, de Carolina G. Brand por Helena de Oliveira Theophilo Coelho.
05/05/2020	00	Emissão Inicial Aprovada

## 2. OBJETIVO

Demonstrar a forma de atuação da CSC-LA referente à Reclamações.

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao “Grupo para Tratamento de Apelações” da CSC-LA.


## 4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- P-CSC.02 – Controle de Registros;
- P-CSC.05 – Ação Corretiva, Preventiva e Melhorias;
- P-CSC.09 – Grupo para tratamento de apelações;
- P-CSC.17 – Advertência, suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação.

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

A CSC-LA através de seu Diretor Executivo e na sua ausência ou impossibilidade a Diretora Comercial é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

O Grupo para Tratamento de Apelações, quando necessário também atuará para tratamento das reclamações referentes às atividades de certificação, que a CSC-LA for responsável, onde também observarão, atentamente, os

	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação <b>P-CSC.22</b>
	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Página: 2/3

princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas às Reclamações e Abordagem baseada em risco.

## 5.1 OPERAÇÃO DO “GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES” REFERENTE ÀS RECLAMAÇÕES

Quando houver a necessidade, o Diretor Executivo e ou a Diretora Comercial acionará o Grupo para Tratamento de Apelações, sempre atento para que os auditores que participarão da reunião para Tratamento da(s) reclamação(es), não sejam os mesmos envolvidos com a reclamação em questão.

Sempre que a CSC-LA receber uma reclamação, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá imediatamente registrá-la, preenchendo o formulário **FOR.CSC.07 - Ação Corretiva, Preventiva e Melhorias** e enviar ao destinatário da reclamação através de e-mail. O tratamento das reclamações recebidas será feito conforme este procedimento, e tendo como base os procedimentos **P-CSC.05 - Ação Corretiva, Preventiva e Melhorias** e **P-CSC.09 - Grupo Para Tratamento de Apelações**.

Caso a Responsável pelo Sistema de Gestão verifique que a reclamação está relacionada às atividades de Certificação pelas quais a CSC-LA é responsável, deverá solicitar uma reunião com o Grupo para Tratamento de Apelações para que este proceda ao tratamento das reclamações, assim como com os pedidos de apelação.


A Responsável pelo Sistema de Gestão deverá preparar a documentação existente, referente à reclamação, juntamente com a não-conformidade e encaminhar ao Grupo para a realização do processo de análise crítica. O Grupo será o responsável pelas soluções referentes à reclamação recebida sempre tomando o devido cuidado para que as decisões a serem comunicadas ao reclamante sejam preparadas, revisadas e aprovadas, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação, sendo que o tratamento a ser dado à Certificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos pela CSC-LA, deverá ser imparcial, confidencial e ser independente, em relação às decisões tomadas face ao reclamante e ao assunto da reclamação.

A CSC-LA deverá confirmar em, no máximo, três dias, o recebimento da reclamação, por escrito, e enviar a cópia da RECLAMAÇÃO preenchida pela Responsável pelo Sistema de Gestão ao reclamante em questão.

O Grupo analisará, julgará a reclamação e caso necessário deverá acionar as partes envolvidas para estipularem a data e hora para uma reunião, a qual deverá ser realizada no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da reclamação, sendo que ambas as partes serão convocadas pelo Grupo, por escrito.

Ao final da análise das correções, um relatório geral com o processo de recebimento, validação, investigação da reclamação com o resultado da decisão, referentes às quais, ações necessitam ser tomadas em resposta, será elaborada uma notificação formal do término do processo referente à reclamação, que será enviada ao reclamante e ao cliente em questão.

A CSC-LA deverá manter, em arquivo, os registros de reclamações e os documentos gerados no processo de investigação de causas e ações corretivas, conforme procedimento **P-CSC.02 - Controle de Registros**.

 <b>CSC-LA</b> Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação <b>P-CSC.22</b>
	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Página: 3/3

## 5.2 EFICÁCIA DAS AÇÕES TOMADAS

Após 90 dias do prazo da implementação da ação, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá acionar o cliente, o reclamante e coletar as informações referentes à eficácia da (s) ação(es) tomada(s).

Caso a ação não tenha sido eficaz, deverão ser aplicadas as sanções da tabela do “**P-CSC.17 - Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação.**”

Caso a ação tenha sido eficaz, arquivam-se os registros, conforme **P-CSC.02 - Controle de Registros.**

Para que em nenhuma etapa do processo de submissão, investigação e decisão sobre reclamações haja discriminação contra o reclamante, o mesmo deverá ser realizado por pessoas que não estiveram envolvidas anteriormente com o assunto da reclamação.

Conforme o princípio da confidencialidade, a CSC-LA verificará, junto com o cliente e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim o for, em que extensão se dará.

## 6. CAPACIDADE DE RESPOSTA À RECLAMAÇÕES

6.1 A CSC-LA entende que a manutenção da confiança da certificação está suportada também na devida atenção ao tratamento das reclamações e estabeleceu uma sistemática interna para o tratamento dessas reclamações. Essa sistemática assegura que não haverá omissões das reclamações e que elas serão analisadas criticamente pela CSC-LA. Todas as respostas aos reclamantes deverão ser processadas sem demora indevida e é de responsabilidade do Diretor Executivo e na sua ausência e impossibilidade da Diretora Comercial analisar, tratar e zelar por esse princípio e monitorar a situação destas ações.

## 7. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO/ANALISADO POR:	APROVADO POR:
 <b>Alessandra Andrade Rodrigues</b> Responsável pelo Sistema de Gestão Data: <b>23/07/2025</b>	 <b>Sonia M. Bolsoni</b> Diretora Comercial Data: <b>23/07/2025</b>	 <b>Antonio Jorge Viégas de Paula</b> Diretor Executivo Data: <b>23/07/2025</b>