	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 03-14-00 (PR)	Rev. 02
	TRATATIVA DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES		
	<i>Emitido em: 31/05/2021</i> <i>Revisado em: 30/06/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini Aprovado por: Fernando Ferreira	Página 1 de 4

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo apresentar os critérios para Tratativa de Reclamações e a sistemática adotada para receber, avaliar e tomar decisões sobre Apelações utilizadas pela RiskSafe.

2. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT ISO/IEC 17021-1:2016 Avaliação de conformidade – Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistemas de Gestão
- 02-01-00 (MA) MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO RISKS SAFE
- 02-29-00 (PO) Política de Fale Conosco
- 02-31-00 (PO) Política para Tratamento de Reclamações e Apelações

3. DEFINIÇÕES


Para fins deste procedimento, aplicam-se as seguintes definições:

3.1. Reclamação: A ação, escrita ou verbal, de contradizer, protestar, queixar-se, reivindicar ou contestar algo por direito do reclamante.

3.2. Apelação: O recurso que se interpõe das decisões terminativas do processo de avaliação da conformidade a fim de se reexaminarem e julgarem de novo, as questões decididas na instância anterior.

4. RESPONSABILIDADES

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Implementar a atividade de Tratativa de Reclamações e Apelações	Diretoria Operacional e de Certificação
Gerenciar e documentar as Reclamações	Diretoria Operacional e de Certificação
Gerenciar e documentar as Apelações	Diretoria Operacional e de Certificação (tratada por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram decisões de certificação)
Aprovar a Política de Reclamações e Apelações	Diretoria Operacional e CEO
Recebimento e Acompanhamento das Reclamações	Gerência de Certificação

	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 03-14-00 (PR)	Rev. 02
	TRATATIVA DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES		
	<i>Emitido em: 31/05/2021</i> <i>Revisado em: 30/06/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini Aprovado por: Fernando Ferreira	Página 2 de 4

ATIVIDADE	RESPONSÁVEL
Recebimento e Acompanhamento das Apelações	Gerência de Certificação (tratada por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram decisões de certificação)

5. REQUISITOS

Todos os requisitos apresentados abaixo, serão implementados pela RiskSafe.

5.1. Política de Reclamações e Apelações

A RiskSafe mantém uma Política de Tratamento de Reclamações e Apelações, assinada pelo Diretor Operacional e CEO que:


- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações e apelações;
- Compromete-se a responder a Cgcre ou ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Compromete-se a responder ao reclamante ou ao apelante quanto ao recebimento, tratamento e a conclusão da reclamação ou apelação, conforme prazos estabelecidos internamente.

5.2. Sistemática para tratamento de reclamações

A RiskSafe disponibiliza a todos os clientes e interessados, que desejem apresentar reclamações, os seguintes canais de comunicação:

- Telefone do escritório: (11) 3136-2396
- E-mail: fale.conosco@risksafe.online
- Site da RiskSafe: www.risksafe.online
- Escritório: Rua Duarte Azevedo– 12º andar – sala 125 – Santana CEP: 02036-021– São Paulo- SP
- Redes Sociais

Quando ocorre o recebimento de reclamações, a Diretoria Operacional registrará nos formulários 04-41-00 (FO) Registro de Reclamação do Cliente com todo histórico de recebimento e tratativa dada. Será informado ao reclamante do recebimento da reclamação, da abertura do registro e o número da reclamação para acompanhamento.

	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 03-14-00 (PR)	Rev. 02
	TRATATIVA DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES		
	<i>Emitido em: 31/05/2021</i> <i>Revisado em: 30/06/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini Aprovado por: Fernando Ferreira	Página 3 de 4

Após o preenchimento do Formulário, as informações serão confirmadas e se são pertinentes ao sistema que a RiskSafe certificou. Caso positivo, serão tomadas as seguintes ações:

- Investigar;
- Avaliar as causas prováveis da Reclamação;
- Ações corretivas tomadas em relação as Reclamações;
- Fechamento e envio para Reunião de Análise Crítica.

É responsabilidade da Diretoria Operacional, o acompanhamento de todas as ações, incluindo as datas, garantindo clareza e transparência no tratamento das Reclamações. Será de competência também da Diretoria Operacional, a decisão para solucionar e decidir pela decisão da ação a ser tomada. Quando a reclamação for referente à um cliente certificado, a RiskSafe informará ao cliente em um tempo adequado. Os resultados das decisões tomadas serão comunicados aos reclamantes ao final do processo, com objetivo de dar conhecimento formal ao resultado e será tomada a decisão em conjunto se a reclamação será divulgada a alguma parte interessada e a forma que ocorrerá se aplicável. Caso as reclamações sejam procedentes, as evidências das reclamações serão enviadas ao Diretor Operacional e de Certificação, para ações aos clientes certificados.

5.3. Sistemática para tratamento das apelações

5.3.01. Recebimento

O cliente terá acesso as possibilidades de apelar sobre qualquer decisão dos profissionais da RiskSafe, através:


- Auditorias: Os auditores apresentarão as possibilidades de as empresas apelarem dos resultados dos trabalhos, durante as reuniões de abertura e fechamento;
- Decisão da Certificação: O Procedimento ficará disponível juntamente com o formulário permitindo aos clientes, apelarem sobre as decisões da RiskSafe, a qualquer momento.

A empresa poderá registrar a apelação através de e-mail, cartas ou fale conosco disponível no site da RiskSafe, porém após o recebimento deve ser formalmente registrada em formulário específico. Quando a apelação chegar à RiskSafe, será registrada no 04-42-00 (FO) Registro de Apelação do Cliente.

5.3.02. Tratamento

Assim que for gerado o número de abertura da Apelação, o apelante deverá ser informado, assim como deve receber relatórios de andamento e o resultado da apelação.

Após o recebimento da apelação, elas serão enviadas a Diretoria Operacional para confirmar se apelação diz respeito às atividades de certificação pelas quais é responsável e, em caso positivo, será tratada.

	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 03-14-00 (PR)	Rev. 02
	TRATATIVA DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES		
	<i>Emitido em: 31/05/2021</i> <i>Revisado em: 30/06/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini Aprovado por: Fernando Ferreira	Página 4 de 4

O Diretor ou pessoa designada pela Diretoria Operacional deverá ser responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação, sempre respeitando a imparcialidade no processo.

O processo de tratamento de apelações deve incluir pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) será detalhado no 04-42-00 (FO) Registro de Apelação do Cliente, o detalhamento do 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 (se aplicável);
- b) será gerado um número sequencial de apelações recebidas, para controle e rastreamento;

5.3.03. Decisão

As decisões serão comunicadas ao apelante, através de notificação formal ao término do processo de tratamento da apelação.

É importante ressaltar que a submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultarão em ações discriminatórias contra o apelante (independente nos estágios da apelação).

O prazo para tratamento e conclusão da apelação será informado pontualmente após o recebimento e análise da apelação.

6. REGISTROS

- 04-41-00 (FO) Registro de Reclamação do Cliente
- 04-42-00 (FO) Registro de Apelação do Cliente

7. CONTROLE E NATUREZA DE ALTERAÇÕES

Rev.	Alterações (Inclusões ou Exclusões)	Data
00	Emissão Inicial	31/05/2021
01	Revisão de layout	09/05/2022
02	Revisão sobre Competências – Diretor Operacional e de Certificação	30/06/2022