

**1. OBJETIVO**

Este procedimento estabelece os critérios quanto ao recebimento e tratamento das reclamações, apelações e disputas de organizações acreditadas e outras partes interessadas da **MH2X**.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se as atividades de certificação Sistema de Gestão.

3. RESPONSABILIDADE

A revisão desse procedimento é de responsabilidade do setor de Qualidade e Direção.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT ISO/IEC17065:2013: Avaliação da Conformidade - Requisitos para Organismos de Certificação de produtos, processos e Serviços;

ABNT NBR ISO 9000:2015: Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;

ABNT NBR ISO 9001:2015: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

Portaria INMETRO 200 de 2021: Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP)

Portaria INMETRO 148 de 2022: Requisitos de Avaliação da Conformidade para Eletrodomésticos e Similares e;

NORMAS COMPLEMENTARES e sucessoras a certificação de produtos e sistema de gestão

5. OPERACIONAL**DEFINIÇÕES**

- a) **Reclamação:** Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos e serviços ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual, explicitamente ou implicitamente, espera-se uma resposta ou resolução.
- b) **Apelação:** Apelação é 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.
- c) **Disputa:** refere-se a um desacordo formal ou litígio que surge entre a organização que busca [ou possui] a certificação e o próprio organismo de certificação. Geralmente, está relacionada a decisões tomadas durante o processo de avaliação da conformidade, como a emissão, manutenção, suspensão ou cancelamento de um certificado.

RESPONSABILIDADE

Quando da recepção de reclamações, apelações e/ou disputas, pode ser realizada por qualquer colaborador da **MH2X**. O tratamento das reclamações, apelações e/ou disputas se faz através do registro no **FQ.03** e, é de responsabilidade do Diretor e/ou responsável do Sistema de Gestão essa formalização. O fechamento das reclamações, apelações e/ou disputas é de responsabilidade do responsável do Sistema de Gestão. As decisões relativas às reclamações, apelações e disputas cabem ao Gerente Técnico.

A análise anual das reclamações recebidas e tratadas pela **MH2X** é de responsabilidade do responsável do Sistema de Gestão, assim como a apresentação da análise periódica das reclamações na reunião de Análise Crítica do Sistema de Gestão da Alta Direção.

DAS INFORMAÇÕES

A **MH2X** deve disponibilizar aos interessados, quando solicitado, seu procedimento para o tratamento de reclamação, apelação e disputa. A **MH2X** salvaguarda os processos de certificação concedidos por ele e mantém em seus arquivos o registro das reclamações, apelações e disputas e as respectivas ações promovidas de forma confidencial em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação. A organização certificada deve ser informada, em tempo adequado, sobre



qualquer reclamação a seu respeito, recebida pela **MH2X**.

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO

Todos os segmentos da sociedade, representados por consumidores, órgãos governamentais, fabricantes, entidades representativas de classe e outros, têm o direito de registrar uma reclamação contra qualquer produto ou empresa certificada pela **MH2X**. A reclamação pode ser enviada por qualquer meio de comunicação: telefone, [site](#), e-mail ou apresentada pessoalmente na **MH2X**.

Qualquer colaborador pode receber uma reclamação. Ao recebê-la, deve confirmar se ela está relacionada a qualquer aspecto da atividade de certificação. Caso positivo, [será encaminhada a Qualidade para o preenchimento FQ.03](#).

As reclamações recebidas formalmente são protocoladas no recebimento de correspondências e encaminhadas para o responsável do Sistema de Gestão.

Sempre que possível e/ou solicitado, a **MH2X** deve confirmar ao reclamante sobre a recepção de sua reclamação, seu andamento, o resultado e o término do processo de reclamação.

O responsável do Sistema de Gestão encaminhará ao envolvido direto que deverá apurar os fatos que geraram a reclamação e analisar a procedência desta. A averiguação dos fatos pode envolver a consulta a documentos, procedimentos, relatórios e os colaboradores envolvidos no processo de certificação em questão. O interessado deverá registrar no **FQ.03** os fatos e ações relevantes à resolução da reclamação, de forma a possibilitar sua rastreabilidade.

Finalizada a apuração, o envolvido direto notificará formalmente ao reclamante, através de carta assinada pela Gerente Técnico, a respeito das medidas que serão tomadas para solucionar a reclamação.

O envolvido direto encaminhará todo o processo para o responsável do Sistema de Gestão, que fará o fechamento, após verificar se a resposta dada ao cliente está adequada e suficiente e se todas as etapas para esclarecimento da reclamação foram cumpridas.

No caso de reclamações encaminhadas pela [Cgcre](#), haverá apuração e análise dos fatos e a **MH2X** notificará formalmente, por meio de carta assinada pela Gerente Técnico, sobre as ações tomadas para a solução da reclamação. [As informações serão registradas e monitoradas no FQ.030.](#)

A **MH2X** deve determinar junto ao cliente e ao reclamante se deve tornar público o objeto da reclamação e sua resolução e, se assim for, em que extensão.

Caso seja aplicável, devem ser tomadas pelo responsável do Sistema de Gestão, ações corretivas, para que não haja recorrência de reclamações.

As reclamações procedentes, devidamente tratadas, serão analisadas e apresentadas na reunião de Análise de Crítica do Sistema de Gestão pela Alta Direção;

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO

Caso a organização discorde da decisão tomada pela **MH2X**, poderá apelar da deliberação, embasada em argumentações concisas referentes a certificação de produto.

A apelação deve ser apresentada pela organização no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar da data de recebimento da notificação.



O tratamento da apelação será realizado por colaboradores diferentes daquelas que realizaram auditoria na organização ou que decidiram pela certificação.

O responsável pelo Sistema de Gestão irá designar colaborador integrante do corpo de funcionários da **MH2X** para realizar o acompanhamento da apelação da organização.

A decisão do processo de apelação deve ser informada pelo Gerente Técnico à organização apelante. As apelações, devidamente tratadas, serão analisadas e apresentadas na reunião de Análise de Crítica do Sistema de Gestão pela Alta Direção da **MH2X**.

Após a elaboração da ata a Direção ou seu designado enviará uma cópia a toda **comitê**. O parecer da **Comitê** ficará formalizado nas atas, e será apresentado à direção da **MH2X** em seguida e nas reuniões de Análise Crítica.

6. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

REVISÃO	MOTIVO	ELABORADO	APROVADO [análise crítica]
01	Revisão/Inclusão dos requisitos destacados em azul	Qualidade	Direção
00	Emissão Inicial	Qualidade	Direção