



1. OBJETIVO
2. CAMPO DE APLICAÇÃO
3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA
4. DEFINIÇÕES / SIGLAS
5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
6. REGISTROS
7. CONTRÔLE DE REVISÕES

ANEXOS: NÃO APLICÁVEL

#### 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as condições para o tratamento de reclamações, apelações e disputas conduzidas pela ACTA.

Nota: Disputa é prevista exclusivamente para os processos de certificação de produtos.

#### 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todos os setores da ACTA, seus clientes e demais partes interessadas.

#### 3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA

Na aplicação desse procedimento é necessário consultar:

- 3.1.- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão – Parte 1: Requisitos;
- 3.2.- ABNT NBR ISO/IEC 17065 – Avaliação da conformidade – requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- 3.3.- Portaria Inmetro 200:2021 de 29 de abril de 2021 – Requisitos Gerais de Certificação de Produtos - Consolidado;
- 3.4.- Lei 8078/1990 de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor;
- 3.5 – Portaria do Estado Maior do Exército 189:2020 de 18 de agosto de 2020 - Processo De Avaliação de Produtos Controlados pelo Exército;
- 3.6.- ATO 4081 de 31 de julho de 2020 – Procedimento Operacional para Designação de Organismo de Certificação de Produtos para Telecomunicações; e**
- 3.7.- ATO 4082 de 31 de julho de 2020 – Procedimento Operacional que estabelece os meios de exercício de Direitos e de cumprimento de Obrigações pelos agentes envolvidos na Avaliação da Conformidade de Produtos para Telecomunicações.**

#### 4. DEFINIÇÕES / SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, são adotadas as definições / siglas de 4.1 a 4.11, complementadas pelas definições das normas ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 e ABNT NBR ISO/IEC 17065.

4.1.- Apelação – Solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação de conformidade ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto;

|                |        |       |          |
|----------------|--------|-------|----------|
| Elaborado por: | Cargo: | Nome: | Rubrica: |
| Aprovado por:  | Cargo: | Nome: | Rubrica: |



4.2.- Reclamação – Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou uma organização para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada;

4.3.- Disputa – Contestação;

4.4.- DA – Diretoria Administrativa;

4.5.- DT/F – Diretoria Técnica/Financeira;

4.6.- DE – Diretoria Executiva;

4.7.- AT – Assessoria Técnica;

4.8.- AJ – Assessoria Jurídica;

4.9.- EME – Estado Maior do Exército;

4.10.- DFPC – Diretoria de Fiscalização de Produtos Controlados; e

4.11.- PCE – Produtos Controlados pelo Exército.

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 5.1.- Generalidades

De forma a não comprometer a imparcialidade de um processo de reclamação/apelação, a decisão para a solução da reclamação ou da apelação deve ser feita ou revisada por pessoa(s) sem envolvimento anterior nas atividades de certificação relativas ao processo desta reclamação/apelação.

### 5.2.- Apelações

5.2.1.- Os clientes/empresas que não concordarem com os resultados e/ou se sentirem prejudicados em qualquer fase de um processo de certificação, devem preencher o campo “ocorrência” no formulário fornecido pela ACTA (F-035) com suas solicitações. O colaborador, de posse do formulário preenchido, deve encaminhá-lo imediatamente à AT para análise e prosseguimento do processo.

5.2.1.1.- A apelação pode ser encaminhada também por outro meio de comunicação. Neste caso, qualquer colaborador que recebê-la deve preencher o campo “ocorrência” do formulário F-035, datando-o, identificando-se e enviando-o imediatamente à AT para análise e prosseguimento.

5.2.1.2.- O campo do formulário F-035 relativo à análise crítica, é de preenchimento exclusivo da AT que pode solicitar a ajuda da DT/F e/ou da AJ.

5.2.1.3.- O campo relativo à ação corretiva é de preenchimento exclusivo da DA. Após seu preenchimento, o mesmo é devolvido a DT/F para que seja fornecida resposta ao interessado.

Notas:

- A AT tem um prazo máximo de sete (07) dias, a partir do recebimento da apelação, para fazer análise crítica e enviar para a DA; e
- A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano.
- Para que seja garantida a imparcialidade no tratamento de reclamações, apelações e/ou disputas, a pessoa envolvida na situação objeto das mesmas não participa da análise crítica das mesmas.

### 5.3.- Reclamações

5.3.1.- A ACTA, em conformidade com os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065, Portaria Inmetro nº 200/2021, Portaria EME nº 189/2020 e **ATOS 4081 e 4082 da Anatel**, que estabelece uma sistemática para tratar as reclamações recebidas de clientes, define que:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;



- c) Analisa criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- f) Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- g) Mantém registros atualizados de reclamações e de denúncias recebidas, bem como de todas as ações corretivas implementadas;
- h) Mantém registradas todas as reclamações relativas ao processo de certificação, incluindo as que forem encaminhadas após a expedição da certificação do produto

5.3.2.- A ACTA define uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual.

5.3.3.- A ACTA indica formalmente uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações.

5.3.4.- A ACTA disponibiliza número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

5.3.5.- Qualquer interessado pode encaminhar sua reclamação, por qualquer meio de comunicação à ACTA, que registra o mesmo no formulário F-035.

5.3.6.- O colaborador da ACTA que receber essa reclamação, deve preencher o campo "ocorrência" do formulário F-035, datando-o, identificando-se e encaminhando imediatamente a AT.

5.3.7.- O campo do formulário F-035 relativo à análise crítica, é de preenchimento exclusivo da AT que pode solicitar a ajuda da DT/F e/ou da AJ de AT.

5.3.8.- O campo relativo à ação corretiva é de preenchimento exclusivo da DA. Após seu preenchimento, o mesmo é devolvido a DT/F para que seja fornecida resposta ao interessado.

Notas:

- a) A AT tem um prazo máximo de sete (07) dias, a partir do recebimento da reclamação, para fazer análise crítica e tomar as devidas providências;
- b) A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano; e
- c) Caso a reclamação seja contra empresa não certificada pela ACTA o colaborador deve solicitar ao interessado entrar em contato com a ouvidoria do Inmetro.

5.4.- Reclamação da Cgcre

5.4.1.- As reclamações recebidas da Cgcre seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as mesmas.

5.5.- Reclamação da DFPC

5.5.1.- As reclamações recebidas da DFPC seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as mesmas.

**5.6.- Reclamação da Anatel**

**5.6.1.- As reclamações recebidas da Anatel seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as mesmas.**

5.7.- Resultados



5.7.1.- Ao interessado que não tenha se sentido satisfeito com o resultado da apelação/reclamação é solicitado preencher novamente o formulário F-035 e encaminhá-lo para reavaliação do processo.

Nota: A indexação é feita por ordem crescente numérica e por ano e deve estar devidamente anexada à reclamação que originou a apelação.

5.7.2.- Após seu preenchimento, o colaborador encaminha imediatamente à DE que tem um prazo máximo de sete (07) dias, a partir do recebimento da reclamação, para fazer análise crítica da mesma e tomar as devidas providências. Caso necessário pode solicitar esclarecimentos à AT e parecer à AJ.

5.8.- Alimentação do sistema

De forma a alimentar o sistema de gestão da ACTA, pelo menos uma vez ao ano (nas reuniões de análise crítica) a DT apresenta a DE o resumo das reclamações recebidas, detalhando no mínimo, os tempos médios de tratamento das ocorrências, comentários sobre as mais graves e as de maior incidência.

## **6. REGISTROS**

A ACTA mantém nas respectivas pastas em computador de forma permanente (por tempo indeterminado) os registros (F-035) relativos às reclamações, apelações e disputas para apresentação, quando solicitada. Adicionalmente, os mesmos possuem back-up informatizado realizado com periodicidade semanal, através de software.

## **7. CONTRÔLE DE REVISÕES**

Rev.04 – Inclusão de itens relativos à atuação da ACTA como OCD no escopo de PCE – 20/06/2022.

Rev.05 – Atualização do item 6 (Registros) – 05/01/2023.

Rev.06 – Inclusão dos itens 3.6 e 3.7; inclusão no item 5.3.1 de ATOS da Anatel e inclusão de novo item 5.6 passando o antigo 5.6 a 5.7 e 5.7 a 5.8 – 28/12/2024.

Cópia Controlada