



RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Código: PG. 09

Revisão: 06

Emissão: 11/03/2025

Página 1-4

1. OBJETIVO

Estabelecer processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações recebidas.

2. DEFINIÇÕES

Reclamação: Expressão de insatisfação, outra que não a apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para a OIA, ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades da OIA, onde uma resposta é esperada.

Apelação: Solicitação por pessoa ou organização, que provê ou é objeto de avaliação da conformidade para a OIA ou organismo de acreditação de reconsideração, por aquele organismo de decisão, de qualquer decisão tomada em relação ao objeto.

3. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

3.1 Colaboradores

Relatar as reclamações/apelações recebidas e encaminhar para a Qualidade.

3.2 Gerente da Qualidade

Receber, registrar reclamações/apelações;

Supervisionar a correção e ações corretivas propostas e implementadas para sanar a reclamação/apelação.

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 Prazos

Reclamação: até 10 dias corridos após a ocorrência ou a decisão da certificação/envio do certificado.

Apelação: até 7 dias corridos imediatamente após a auditoria (Ex.: recebimento do relatório de NC) e após a decisão da certificação/envio do certificado.

A OIA enviará ao reclamante ou apelante uma confirmação do recebimento e registro da apelação/reclamação em até 5 dias úteis.

Reclamações: serão concluídas o mais tardar em um prazo de 30 dias úteis contados do recebimento, quando não for possível concluir o processo neste prazo o reclamante/apelante deve ser informado da situação do processo.

Apelações: serão concluídas pela OIA em um prazo de 20 dias úteis contados a partir do recebimento.



RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Código: PG. 09

Revisão: 06

Emissão: 11/03/2025

Página 2-4

4.2 Reclamações

As reclamações podem ser recebidas por diversos meios como e-mail, site, telefone entre outros.

Ao receber a reclamação a mesma deve ser registrada no RG. 15 – Reclamações e Apelações e/ou encaminhada à Qualidade, que deve confirmar se a reclamação está relacionada com as atividades de certificação de responsabilidade da OIA.

Se a reclamação não estiver relacionada com as atividades desenvolvidas pela OIA, o responsável registra a constatação no formulário, conclui como improcedente e enviar uma resposta ao reclamante, agradecendo a manifestação informando sobre a constatação.

Se a reclamação estiver relacionada com as atividades desenvolvidas pela OIA, a Qualidade informa formalmente o reclamante sobre o registro da reclamação.

O Gerente Técnico ou a pessoa designada por ele deve coletar informações tanto quanto possível e avaliar a abrangência, em seguida deve encaminhar para uma decisão final.

Em caso da reclamação procedente deve ser definida a ação a ser tomada, registrando-se a decisão. Esta decisão deve ser coerente com a natureza da reclamação.

A decisão de uma reclamação é tomada, revisada e aprovada por pessoas que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação relacionadas a reclamação. Adicionalmente, o pessoal que prestou consultoria ou foi contrato pelo cliente envolvido na reclamação não é utilizado para revisar ou aprovar a reclamação desse cliente durante pelo menos os dois anos seguintes a conclusão da consultoria ou desligamento do emprego.

Sempre que possível após finalização da reclamação a Qualidade informa o reclamante sobre a conclusão do processo.

4.3 Apelação

As apelações podem ser recebidas por e-mail ou site. Quando recebidas devem ser encaminhadas a Qualidade, que por sua vez registra a apelação no RG. 15 – Reclamações e Apelações. Após registro, a Qualidade informa formalmente ao apelante e encaminha ao Gerente Técnico.

O Gerente Técnico deve designar uma pessoa independente e imparcial para coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a apelação em relação aos requisitos do esquema aplicável, estas pessoas não devem ter participado do processo de Auditoria e Decisão da certificação.

Após levantamento e análise técnica a Diretoria, ou pessoa designada conforme descrição de cargo, toma a decisão com base nos levantamentos. A decisão é tomada, revisada e aprovada por pessoas que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação. Adicionalmente, o pessoal que prestou



RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Código: PG. 09

Revisão: 06

Emissão: 11/03/2025

Página 3-4

consultoria ou foi contratado pelo cliente envolvido na apelação não é utilizado para revisar ou aprovar a apelação desse cliente durante pelo menos os dois anos seguintes a conclusão da consultoria ou desligamento do emprego.

Após decisão os registros são encaminhados a Qualidade que arquiva as tratativas no dossiê do cliente e informa o apelante sobre a conclusão do processo.

Nota: O fato de existir uma apelação, não altera os prazos previstos nas sanções aplicáveis a certificação.

4.4 Disposições Gerais

Quando julgar necessário, poderá ser solicitado abertura de um processo interno de ação corretiva conforme PG. 04 Tratamento de Não Conformidades, Reclamações, Ações Corretivas e Preventivas. Esse processo pode ocorrer paralelamente ao tratamento da reclamação/apelação, ou ainda, ser iniciada após a finalização desta.

Se aplicável, as autoridades competentes deverão ser incluídas no processo de reclamação/apelação.

Periodicamente o Gerente da Qualidade processa uma análise dos registros de reclamação para avaliar a ocorrência da sua repetição.

5. CONTROLE DAS REVISÕES

Data	Revisão	Natureza de Operações
10/11/2009	00	Emissão inicial
18/08/2014	01	Adequação a Norma ISO/IEC 17065:2012
01/08/2019	02	Adequação de Cargos e Funções
10/12/2019	03	Adequação da referência do RG 15 – Reclamação e Apelação
30/04/2024	04	Revisão completa do documento
31/10/2024	05	Alteração do cabeçalho e controle das revisões com inclusão do item revisão.
10/03/2025	06	Ajustes nos cargos no item 3 e no documento como um todo, retirada da função de coordenação e auditoria

Aufonseca

Aparecida Merilu Fonseca
Elaboração



RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Código: PG. 09

Revisão: 06

Emissão: 11/03/2025

Página 4-4

Matheus Witzler
Aprovação

Agricontrol Ltda. – OIA Brasil

Rua Rio Grande do Sul, 505 - Setor Centro, Goiatuba/GO - CEP: 75600-000
Tel./Fax: (+55 11) 3062-1145 / (+55 64) 3495-5926 / www.oiabrasil.com.br