

1. IDENTIFICAÇÃO DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

Razão Social: VIACERT Certificadora Ltda.

CNPJ: 60.739.272/0001-30

Endereço: Rua Alice Além Saadi, 855 - Sala 1504 - CEP 14096-570 - Ribeirão Preto/SP

Responsável Legal: Rogerio Augusto de Oliveira / Vitor Hugo Garcia

Responsável Técnico: Rogerio Augusto de Oliveira — Diretor Técnico

Contato: contato@viacert.com.br

2. OBJETIVO

Esta diretriz tem como finalidade orientar os **clientes, solicitantes de certificação e demais partes interessadas** quanto ao envio, registro, análise e resposta às **reclamações e apelações** relacionadas às atividades de certificação conduzidas pela **VIACERT Certificadora Ltda.**

A VIACERT assegura que todas as manifestações serão tratadas conforme os seguintes princípios:

- **Imparcialidade:** as decisões serão tomadas de forma isenta e técnica, sem qualquer influência indevida;
- **Confidencialidade:** a identidade das partes será resguardada quando solicitado ou quando necessário;
- **Rastreabilidade:** todos os registros, evidências e decisões relacionadas à manifestação serão devidamente documentados;
- **Transparência e isonomia:** os procedimentos são padronizados e aplicáveis a todos os clientes;
- **Conformidade normativa:** o tratamento de manifestações observa os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, os procedimentos internos da VIACERT e os esquemas de certificação em vigor.

Esta diretriz se aplica a:

- **Reclamações:** manifestações formais relativas a produtos certificados, condutas da VIACERT ou de seus profissionais;
- **Apelações:** solicitações formais de reavaliação de decisões técnicas emitidas pela VIACERT em processos de certificação.

3. DEFINIÇÕES

Para fins desta diretriz, aplicam-se as seguintes definições:

- **Reclamação:** manifestação formal encaminhada à VIACERT por qualquer parte interessada (cliente, usuário, consumidor, concorrente, etc.), com a finalidade de relatar insatisfação, inconformidade, erro, conduta indevida ou outra ocorrência relacionada às atividades de certificação, ao uso de certificados ou à atuação de representantes da VIACERT.
- **Apelação:** solicitação formal apresentada por um cliente ou solicitante com a finalidade de contestar uma **decisão técnica tomada pela VIACERT** em seu processo de certificação. Exemplo: decisão de reprovação, recusa de concessão, suspensão, cancelamento ou redução de escopo.
- **Manifestação:** termo genérico utilizado nesta diretriz para se referir tanto às **reclamações** quanto às **apelações**.
- **Parte interessada:** qualquer indivíduo, organização ou entidade impactada pelas decisões ou atividades da VIACERT, incluindo clientes, consumidores, autoridades regulatórias, fabricantes, usuários e o público em geral.
- **Cliente:** organização que possui certificado vigente emitido pela VIACERT, ou que tenha solicitado um processo de certificação.

4. MEIOS DE APRESENTAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO

As manifestações (reclamações ou apelações) devem ser apresentadas de forma **documentada**, conforme abaixo:

Canais de Comunicação para Reclamações e Apelações

- Telefone/WhatsApp: +55 (16) 98818-8888
- E-mail: contato@viacert.com.br
- Correspondência: Rua Alice Além Saadi, 855 - Sala 1504 - CEP 14096-570 - Ribeirão Preto/SP

Formulários Utilizados

- RRC – Relatório de Reclamação de Cliente
- APD – Relatório de Apelação da Decisão

Independentemente do meio escolhido, é necessário que a manifestação contenha, preferencialmente:

- Identificação completa do manifestante (nome, empresa, e-mail, telefone);
- Descrição objetiva e clara da situação relatada;
- Quando aplicável, o número do processo de certificação, número do certificado ou o nome do produto envolvido;
- Evidências ou documentos que sustentem a manifestação.

Manifestações anônimas poderão ser consideradas, desde que apresentem fundamentação suficiente para permitir sua apuração.

5. CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO E PRAZOS

Após o recebimento da manifestação, a VIACERT realizará a confirmação formal de recebimento ao manifestante em até 5 (cinco) dias úteis, por meio do mesmo canal de contato utilizado ou por outro informado no envio.

Na confirmação, a VIACERT informa o número de protocolo atribuído à manifestação, formado pela combinação do número do processo de certificação com o número do respectivo registro, que permite o acompanhamento do andamento e do resultado do tratamento.

A VIACERT verifica, ainda, se a manifestação está relacionada às atividades de certificação sob a sua responsabilidade e comunica formalmente ao manifestante o resultado dessa verificação. Quando a manifestação não for pertinente, o manifestante é informado e, sempre que possível, orientado quanto ao órgão ou à entidade competente.

O prazo para tratamento completo da manifestação poderá variar conforme a complexidade do caso e o tipo de análise exigida. Como referência:

- A resposta formal ao reclamante ou ao apelante é emitida em até 10 (dez) dias úteis, contados da conclusão da decisão;
- Manifestações que exijam análise técnica mais profunda poderão demandar prazos maiores, sendo o manifestante informado sempre que houver extensão no prazo de resposta.
- Quando a manifestação tiver sido encaminhada por autoridade competente, a resposta ao Inmetro ou ao MTE ocorre em até 15 (quinze) dias corridos.

Durante o processo, o cliente poderá acompanhar o andamento da manifestação mediante solicitação formal.

A VIACERT compromete-se a manter o manifestante informado sobre o desfecho da análise, apresentando a resposta final de forma clara, fundamentada e registrada.

6. TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações segue um fluxo estruturado, garantindo isenção, rastreabilidade e resposta adequada a todas as partes envolvidas. As etapas são:

6.1 Recebimento e Registro

A manifestação é recebida e registrada pelo Atendente de Relacionamento com o Cliente no RRC – Relatório de Reclamação de Cliente, que atribui o número de protocolo, registra os dados do reclamante, a data e o meio de recebimento e a descrição da reclamação e confirma formalmente o recebimento ao reclamante em até 5 (cinco) dias úteis.

6.2 Confirmação da Pertinência

O Atendente de Relacionamento com o Cliente verifica e registra no RRC se a manifestação está relacionada às atividades de certificação sob a responsabilidade da VIACERT, comunica formalmente o resultado dessa verificação ao reclamante e registra a definição sobre a continuidade do tratamento. As manifestações não pertinentes são arquivadas como não aplicáveis, mantendo-se o registro para fins de rastreabilidade e de análise crítica.

6.3 Designação do Profissional e Imparcialidade

Confirmada a pertinência, o Diretor Comercial designa formalmente o Profissional responsável pela análise, pela revisão e pela aprovação da decisão, assegurando que não tenha participado das atividades de certificação que deram origem à reclamação. Antes do início da análise, o Profissional Designado declara a sua imparcialidade no RVI – Registro de Verificação da Imparcialidade e Conflitos de Interesse, integrante do RRC.

6.4 Análise Técnica (investigação)

O Profissional Designado realiza a análise (investigação técnica) com base nos fatos relatados, nas evidências disponíveis e nos registros do processo de certificação, e define se a reclamação é admitida (procedente) ou inadmissível (não procedente), apresentando, neste caso, a respectiva justificativa técnica.

6.5 Classificação da Gravidade

Com base nos riscos envolvidos, a reclamação é classificada como:

- **Crítica:** quando há evidência de risco iminente à saúde, segurança ou à conformidade do produto;
- **Moderada:** quando a falha pode gerar impacto significativo, mas não imediato ou crítico;
- **Leve:** quando a ocorrência tem baixo impacto e não compromete a certificação ou a segurança.
- **Não aplicável:** quando a reclamação for considerada inadmissível.

6.6 Decisão da Reclamação

Quando a reclamação for considerada procedente, medidas são adotadas, ou seja, ações corretivas são definidas, assim como o responsável e prazo para implementação. Em caso de improcedência, será apresentada uma justificativa técnica ao reclamante.

6.7 Verificação da Implementação e Resposta ao Reclamante

Concluída a decisão e implementadas as medidas definidas, a VIACERT verifica a sua efetiva implementação e emite resposta formal ao reclamante, contendo o resultado da investigação e as providências adotadas. O reclamante pode manifestar-se sobre a resposta recebida, sendo o seu retorno registrado no RRC.

6.8 Encerramento

O processo de reclamação será encerrado após o envio da resposta, o registro do retorno do reclamante, quando houver, e o registro completo de todas as etapas, com o arquivamento conforme o procedimento interno de controle de registros do SGQ. Todas as decisões são mantidas sob controle, para fins de rastreabilidade e análise crítica do SGQ.

7. TRATAMENTO DAS APELAÇÕES

As apelações são tratadas com imparcialidade, rigor técnico e total segregação entre as etapas de decisão e reavaliação. O fluxo envolve as seguintes etapas:

7.1 Recebimento e Registro

A apelação é recebida e registrada pelo Atendente de Relacionamento com o Cliente no APD – Relatório de Apelação da Decisão, que atribui o número de protocolo, registra os dados do apelante, a data e o meio de recebimento, a descrição da decisão contestada e o resumo da justificativa apresentada e confirma formalmente o recebimento ao apelante em até 5 (cinco) dias úteis.

7.2 Confirmação da Pertinência

O Atendente de Relacionamento com o Cliente verifica e registra no APD se a manifestação está relacionada às atividades de certificação sob a responsabilidade da VIACERT, comunica formalmente o resultado dessa verificação ao apelante e registra a definição sobre a continuidade do tratamento.

7.3 Designação do Profissional e Imparcialidade

Confirmada a pertinência, o Diretor Comercial designa formalmente o Profissional responsável pela análise, pela revisão e pela aprovação da decisão da apelação, que não pode ter participado das atividades de certificação que deram origem à decisão contestada, em conformidade com os itens 7.13.5 e 7.13.6 da ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013. Antes do início da análise, o Profissional Designado declara a sua imparcialidade no RVI – Registro de Verificação da Imparcialidade e Conflitos de Interesse, integrante do APD.

7.4 Análise Técnica (investigação)

O Profissional Designado realiza uma análise técnica do caso, com base nas evidências e nos registros do processo de certificação, avaliando:

- A pertinência da contestação;
- A consistência das alegações apresentadas;
- A existência de eventuais falhas ou omissões na decisão anterior.

Com base nessa análise, o **Profissional Designado** define se a apelação é admitida ou inadmissível (por falta de base técnica, evidência ou legitimidade), justificando sua análise.

7.5 Decisão da Apelação

A apelação é decidida como aprovada, quando considerada procedente, ou reprovada, quando considerada improcedente. Sendo procedente, são adotadas as medidas correspondentes, com a definição do responsável e do prazo para implementação. Sendo improcedente, é apresentada ao apelante a respectiva justificativa técnica.

A decisão do **Profissional Designado** será registrada, fundamentada e formalmente comunicada ao apelante.

7.6 Resposta ao Apelante

Concluída a decisão e implementadas as medidas definidas, a VIACERT verifica a sua efetiva implementação e emite resposta formal ao apelante, contendo o resultado da análise e as providências adotadas. O apelante pode manifestar-se sobre a resposta recebida, sendo o seu retorno registrado no APD.

7.7 Encerramento

O processo de apelação será encerrado após o envio da resposta, o registro do retorno do apelante, quando houver, e o registro completo de todas as etapas, com o arquivamento conforme o procedimento interno de controle de registros do SGQ. Todas as decisões são mantidas sob controle, para fins de rastreabilidade e análise crítica do SGQ.

8. CONFIDENCIALIDADE, IMPARCIALIDADE E RASTREABILIDADE

A VIACERT assegura que todos os processos de tratamento de reclamações e apelações são conduzidos com base nos seguintes princípios:

8.1 Confidencialidade

As informações fornecidas pelos manifestantes serão tratadas com confidencialidade, sendo o acesso restrito aos envolvidos na análise e decisão. A identidade do reclamante ou apelante será preservada sempre que solicitado, ou quando necessário para garantir a imparcialidade do processo.

8.2 Imparcialidade

As manifestações são analisadas, revisadas e aprovadas por profissional que não tenha estado envolvido nas atividades de certificação que deram origem à manifestação, conforme os itens 7.13.5 e 7.13.6 da ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, assegurando a segregação entre a decisão original e a análise da manifestação.

Nenhum colaborador, interno ou externo, inclusive em função gerencial, que tenha prestado consultoria ou mantido vínculo contratual com o cliente nos últimos 2 (dois) anos participa da análise, da revisão ou da aprovação da decisão. Antes do início da análise, o Profissional Designado declara a sua imparcialidade no RVI – Registro de Verificação da Imparcialidade e Conflitos de Interesse, integrante do RRC ou do APD, e qualquer situação identificada é analisada e tratada pela VIACERT, podendo resultar em medidas de controle ou na substituição do profissional.

8.3 Rastreabilidade

Todos os registros, evidências e decisões relacionadas às manifestações são mantidos sob controle, de forma rastreável, com prazos definidos de retenção e arquivamento conforme os procedimentos internos da VIACERT.

Esses registros são utilizados em análises críticas do Sistema de Gestão da Qualidade e, quando aplicável, contribuem para a melhoria contínua dos processos de certificação.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta diretriz tem caráter informativo, reflete o disposto no PRO 7.13-01 – Procedimento para Tratamento de Reclamações e Apelações e está disponível aos clientes, solicitantes e demais partes interessadas por meio dos canais oficiais da VIACERT.

A versão mais atualizada deste documento poderá ser consultada no site institucional: www.viacert.com.br

Este documento é mantido sob controle de revisão pela VIACERT enquanto disponível em seu site institucional, sendo essa a única versão vigente. Cópias impressas, arquivos salvos localmente ou reproduções por qualquer meio são consideradas cópias não controladas, cabendo ao usuário verificar a versão vigente no site antes de utilizá-la.

A VIACERT se reserva o direito de atualizar esta diretriz sempre que houver:

- Alterações nos procedimentos internos aplicáveis;
- Atualizações normativas ou regulamentares;
- Melhoria nos fluxos de atendimento ao cliente.

Em caso de dúvidas, a equipe de relacionamento com o cliente da VIACERT está disponível para prestar esclarecimentos e orientações sobre os procedimentos aqui descritos.

10. HISTÓRICO DAS REVISÕES

REVISÃO	Descrição da alteração	Data Vigência	Data Validade
00	Emissão	19/05/2025	18/05/2027
01	Revisado os prazos para resposta análise para ficar harmonizado com o procedimento PRO 7.13-01 Item 11 – Elaboração, Análise Crítica e Aprovação - Excluído o campo de assinatura. - Incluído a informação sobre a Lista de Verificação Normativa utilizada Nota: Revisão decorrente da implementação de ação corretiva às não conformidades identificadas durante a auditoria externa (auditoria de escritório) conduzida pelo Inmetro nos dias 28 e 29 de agosto de 2025.	10/10/2025	09/10/2027
02	Revisão decorrente da revisão 02 do PRO 7.13-01 - Procedimento para Tratamento de Reclamações e Apelações e da atualização dos formulários RRC - Relatório de Reclamação de Cliente e APD - Relatório de Apelação da Decisão. Item 4. Meios de Apresentação da Manifestação: alterada a identificação do registro de "RAD - Relatório de Apelação" para "APD - Relatório de Apelação da Decisão". Item 5. Confirmação de Recebimento e Prazos: incluída a informação do número de protocolo e da comunicação ao manifestante sobre a pertinência da manifestação; o prazo de resposta passa a ser de até 10 (dez) dias úteis contados da conclusão da decisão e incluído o prazo de 15 (quinze) dias corridos para resposta ao Inmetro ou ao MTE. Item 6. Tratamento das Reclamações: reestruturado o fluxo, com a inclusão das etapas de Confirmação da Pertinência (6.2) e de Designação do Profissional e Imparcialidade (6.3), a identificação do Atendente de Relacionamento com o Cliente como responsável pelo recebimento e registro no RRC, a inclusão da classificação "Não aplicável" na gravidade e a inclusão da verificação da implementação da decisão antes da resposta ao reclamante. Item 7. Tratamento das Apelações: reestruturado o fluxo, com a inclusão das etapas de Confirmação da Pertinência (7.2), de Designação do Profissional e Imparcialidade (7.3) e de Resposta ao Apelante (7.6), e a classificação da decisão como aprovada ou reprovada. Item 8.2. Imparcialidade: incluídas a referência aos itens 7.13.5 e 7.13.6 da ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, a restrição aos profissionais que tenham prestado consultoria ou mantido vínculo contratual com o cliente nos últimos 2 (dois) anos e a declaração da imparcialidade no RVI - Registro de Verificação da Imparcialidade e Conflitos de Interesse. Item 9. Disposições Finais: incluída a referência ao PRO 7.13-01.	05/01/2026	04/01/2028

11. ELABORAÇÃO, ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO

	DATA	FUNÇÃO RESPONSÁVEL	NOME
Elaboração	05/01/2026	Diretor Técnico	Rogério Augusto de Oliveira
Análise Crítica Aprovação	05/01/2026	Diretor Comercial	Vítor Hugo Garcia

Este documento foi elaborado, analisado e aprovado em conformidade com os requisitos aplicáveis do Sistema de Gestão da VIACERT, e encontra-se correlacionado às respectivas Listas de Verificação Normativa (LVN) da organização, conforme segue:

- LVN 8.3-01 – Lista de Verificação Normativa – NBR ISO/IEC 17065:2013 – Revisão: 00
- LVN 8.3-02 – Lista de Verificação Normativa – Portaria MTP 672:2021 – Anexo D – Revisão: 00