

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS			
	Código PQ.07	Revisão 08	Emissão 17/06/2026	Página 1-5

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e sistemática para o registro, análise e tratamento de apelações e reclamações, em conformidade com os requisitos da documentação referenciada no item 3 deste procedimento, aplicáveis às atividades da PROVENCE como Organismo de Certificação de Produtos (OCP) e Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão (OCS).

2. DEFINIÇÕES

Apelação

Solicitação, por parte de um requerente de que seja reconsiderada alguma decisão da PROVENCE relativa à sua situação de certificação ou resultados de auditoria e que contrarie seus interesses.

Denúncia

Comunicação de um fato que possa comprometer o processo de certificação ou a manutenção da certificação de um detentor de certificado de conformidade.

Reclamação

Comunicação de um fato que possa contrariar interesses próprios, valores, crenças ou aspectos culturais e sociais.

3. DOCUMENTAÇÃO DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17065 – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;
- Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 – Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão – Parte 1: Requisitos;
- Portaria INMETRO nº 200/2021 – Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

- **Executivo Sênior / Equipe Técnica / Gestão da Qualidade** – Registra, analisa e controla as apelações, reclamações e denúncias;
- **Equipe Auditora** – Quando designada, realiza a investigação de reclamações e denúncias;
- **Comitê de Certificação e Imparcialidade** – Avalia periodicamente o processo de certificação da PROVENCE;
- **Comitê de Apelação** – Avalia as apelações quando convocado.



Elaboração
William M. Santos



Aprovação
Jarbas Rodrigues de Sales Jr.

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS			
	Código PQ.07	Revisão 08	Emissão 17/06/2026	Página 2-5

5. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

5.1. Apelações

O solicitante tem o direito de apelar, contra resultado da avaliação da conformidade (auditoria), não-conformidades detectadas, emissão de certificados e sanções aplicadas com os quais não concorde.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não devem resultar em nenhuma ação discriminatório contra o apelante.

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

As apelações deverão ser coletadas e registradas no **FORM. 015 – Apelação, Reclamação e Denúncia** e formalmente confirmadas junto ao apelante.

A PROVENCE irá analisar a apelação e se necessário designar responsável para investigação mais aprofundada. **As pessoas envolvidas no tratamento e investigação da apelação devem ser diferentes daquelas que realizaram auditorias e tomaram a decisão da certificação.**

Com base nas investigações, será feita a validação da apelação e será emitido parecer que pode manter ou alterar o fato sobre o qual o solicitante está apelando. **O responsável pela decisão final sobre a apelação não pode ter participado da investigação.** O resultado será analisado por pessoa independente antes de ser informado ao apelante.

Quando o solicitante não concordar com o resultado, a PROVENCE poderá encaminhar o caso ao **Comitê de Imparcialidade** para parecer definitivo.

A convocação do **Comitê de Imparcialidade** da PROVENCE, condução, análise e registros serão feitas conforme **PQ.06 – Comitê de Imparcialidade**. Os custos serão arcados pelo apelante quando a decisão for mantida.

Durante a investigação até o término do processo, serão emitidos relatórios de andamento. Todos resultados serão comunicados ao apelante por escrito, com comprovação do recebimento.

As apelações devem ser concluídas em 28 dias corridos a contar da data de recebimento, e caso o apelante não concorde com o resultado, ele poderá apresentar recurso.

5.2. Reclamações e Denúncias contra a PROVENCE

Todas as reclamações e denúncias contra a PROVENCE devem ser coletadas e registradas no **FORM. 015 – Apelação, Reclamação e Denúncia**, gerando um número de protocolo único que será informado ao reclamante para acompanhamento.

Canais de atendimento disponíveis:

- Telefone: +55 11 4930-2504 | +55 11 4103-7790 | +55 11 94328-5885
- E-mail: provence@provincesp.com.br
- Internet (link): <https://provincesp.com.br/fale-conosco>

O Executivo Sênior / Assistente Técnico irá analisar a procedência da reclamação / denúncia e, se necessário, designar responsável para investigação mais aprofundada.

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS			
	Código PQ.07	Revisão 08	Emissão 17/06/2026	Página 3-5

Com base nas investigações emitirá parecer e identificar a necessidade de tomada de ações imediatas e/ou corretivas.

As reclamações / denúncias consideradas procedentes devem gerar um **FORM.011 – Relatório de Não Conformidade - RNC**.

Compromissos obrigatórios:

- Responder ao Inmetro no prazo de 15 (quinze) dias corridos, quando solicitado.
- Responder ao reclamante quanto ao recebimento em até 5 (cinco) dias úteis e quanto à conclusão em até 30 (trinta) dias úteis (ou prazo interno documentado, desde que cumprido).

O resultado será informado ao reclamante / denunciante sempre que a PROVENCE possuir informações para retorno.

Quando o reclamante/denunciante não concordar com a conclusão, serão realizadas investigações complementares em avaliações futuras.

A identificação do reclamante / denunciante é de responsabilidade da PROVENCE, devendo ser mantida em sigilo.

Devem ser analisados os **FORM.010 – Avaliação do Cliente** preenchidos pelos detentores de certificado para identificar possíveis reclamações e denúncias.

5.3. Reclamações Contra Detentor de Certificado de Conformidade

5.3.1. Registro e comunicação inicial

Todas as reclamações e denúncias recebidas relativas a produtos ou sistemas de gestão da qualidade certificados pela PROVENCE devem ser registradas no **FORM. 015 – Apelação, Reclamação e Denúncia** (gerando um número de protocolo único que será informado ao reclamante para acompanhamento).

5.3.2. Análise e investigação

O Executivo Sênior / Assistente Técnico deve analisar a reclamação ou denúncia e verificará se é procedente. Caso necessário designar responsável para investigar o fato.

Quando a análise sugerir que o fato pode ser procedente e caracterizar uma não conformidade que comprometa a certificação, será programada uma auditoria no detentor para verificar a eficácia do sistema de gestão e do tratamento de reclamações.

O auditor designado não receberá a identificação do reclamante ou denunciante (sigilo mantido).

O prazo máximo para análise inicial de uma reclamação ou denúncia é de 5 (cinco) dias úteis.

5.3.3. Auditoria periódica obrigatória no detentor

Independentemente de haver reclamação registrada, a PROVENCE auditará todos os locais (próprios do detentor do certificado de conformidade ou por ele terceirizados) onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida, nas avaliações inicial, de manutenção e de recertificação, conforme estabelecido no(s) procedimento(s) específico(s) da PROVENCE.

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE		
	APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS		
	Código PQ.07	Revisão 08	Emissão 17/06/2026
			Página 4-5

5.3.4. Sanções e ações

Caso a conclusão da investigação caracterize uma não conformidade, aplicar-se-ão as sanções ou ações corretivas pertinentes, conforme definições previstas no(s) procedimento(s) específico(s) do(s) escopo(s) alvo da certificação.

Todas as evidências que comprovem a investigação da reclamação ou denúncia devem ser anexadas ao **FORM. 015 – Apelação, Reclamação e Denúncia**.

A identificação do denunciante ou reclamante é uma informação confidencial, não devendo ser divulgada ao detentor do certificado de conformidade / grupo alvo, a clientes ou a terceiros.

Quando reclamações ou denúncias contra detentor(es) de certificado(s) de conformidade não necessitarem de investigação no local, serão arquivadas na documentação do cliente e analisadas nas auditorias periódicas.

5.3.5. Monitoramento e análise crítica

O monitoramento da quantidade de reclamações, apelações e denúncias recebidas pela PROVENCE (incluindo metas de desempenho) deve ser realizado pelo Executivo Sênior e Gestão da Qualidade através da **TAB.011 – Tabela de Objetivos e Metas**.

Anualmente, a Gestão da Qualidade da PROVENCE consolidará, via reunião de análise crítica pela direção, a verificação da eficácia das ações corretivas implementadas frente a reclamações e apelações recebidas, identificando eventuais oportunidades de melhoria e registrando resultados em ata. Os resultados subsidiarão a análise anual do Comitê de Imparcialidade.

5.3.6. Comunicação ao Inmetro

Sempre que o resultado de uma apelação, reclamação, disputa ou denúncia indicar falha no processo de avaliação da conformidade pela PROVENCE, deverá ser avaliada e implementada qualquer ação corretiva conforme disposições do procedimento **PQ.04 – Tratamento de Não Conformidade e Ações Corretivas**. O Inmetro deverá ser comunicado no prazo de 05 dias úteis (quando aplicável).

6. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão	Natureza das Alterações	Data
00	Liberação inicial	01/08/2014
01	Inclusão de Formulários no item 6 e revisão geral.	14/11/2014
02	Alterado o nome deste procedimento	19/01/2016
03	Alteração do termo Assistente Administrativo por Assistente Técnico.	14/06/2016
04	Atualização de documentos e alteração da numeração deste procedimento de 10 para 07	27/09/2016
05	Eliminação do Item Controle de Registros. Que passa a ser controlado pela TAB.01B - Tabela de Controle de Registros.	23/01/2019
06	Inclusão da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 no item 3. Documentos de Referência	18/11/2020
07	Atualização do documento devido alteração do logo da PROVENCE.	08/02/2022
08	Revisão completa para atender ao RGCP (Portaria 200/2021, item 7); Removida referência única ao PQ.10, ampliando a abrangência e	17/06/2026

	PROCEDIMENTO DA QUALIDADE APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DISPUTAS			
	Código PQ.07	Revisão 08	Emissão 17/06/2026	Página 5-5

	evitando ambiguidade com outros procedimentos documentados da PROVENCE	
--	---	--