

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**, por qualquer uma das seguintes vias de contato com a VIACERT:

- E-mail institucional: contato@viacert.com.br
- Formulário eletrônico disponível no site oficial: www.viacert.com.br
- Carta ou correspondência física enviada ao endereço da VIACERT
- Aplicativos de mensagens ou outros meios digitais formais, desde que seja possível identificar claramente o remetente e o conteúdo da manifestação

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 2 (dois) dias úteis, por meio do mesmo canal de contato utilizado ou por outro informado no envio.

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

- Reclamações simples, que não envolvam investigação técnica aprofundada, serão tratadas em até 15 (quinze) dias corridos;
- Manifestações que exijam análise técnica ou deliberação por Comitê poderão demandar prazos maiores, sendo o manifestante informado sempre que houver extensão no prazo de resposta.

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 por um membro da equipe de relacionamento com o cliente, que realiza o registro formal em sistema interno e confirma o recebimento ao reclamante.

6.2 Investigação

A reclamação é encaminhada ao **Gerente Comercial**, que realiza a investigação técnica com base nos fatos relatados, evidências disponíveis e registros do processo.

6.3 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.

6.4 Tratamento

Quando a reclamação for considerada procedente ou parcialmente procedente, as ações corretivas são definidas e executadas pelo **Diretor Comercial** ou responsável designado. Em caso de improcedência, será apresentada uma justificativa técnica ao reclamante.

6.5 Resposta ao Reclamante

A VIACERT emitirá resposta formal ao reclamante, contendo o resultado da investigação, as providências adotadas e a possibilidade de retorno sobre a satisfação com a solução apresentada.

6.6 Encerramento

O processo é encerrado apenas após o registro completo de todas as etapas e da avaliação da efetividade das ações adotadas, sob responsabilidade do setor da Qualidade.

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 formalmente por um membro da equipe de relacionamento com o cliente, que realiza a confirmação de recebimento ao apelante.

7.2 Investigação Técnica

A apelação é encaminhada ao **Gerente Comercial**, que realiza uma análise técnica do caso, 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 Gerente define se a apelação é admitida (segue para deliberação técnica) ou inadmissível (por falta de base técnica, evidência ou legitimidade), justificando sua decisão.

7.3 Análise e Deliberação Técnica

Apelações admitidas são encaminhadas ao **Comitê Técnico de Análise (CTA)**, composto por profissionais com competência técnica e sem envolvimento prévio na decisão contestada.

O **CTA** realiza a reavaliação da decisão, podendo:

- Consultar os registros do processo de certificação;
- Solicitar esclarecimentos adicionais;
- Realizar nova análise técnica.

A decisão do CTA será registrada, fundamentada e formalmente comunicada ao apelante.

7.4 Recurso ao Comitê de Salvaguarda da Imparcialidade (CSI)

Caso o apelante não concorde com a decisão do CTA, poderá apresentar um recurso final ao **Comitê de Salvaguarda da Imparcialidade (CSI)**, que analisará o caso com foco na isenção e na conformidade dos procedimentos.

A decisão do **CSI** é final e será formalmente comunicada ao cliente.

7.5 Encerramento

O processo de apelação será encerrado após o registro completo de todas as etapas e arquivamento pelo setor da Qualidade. 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 por profissionais sem envolvimento anterior na decisão contestada, assegurando a segregação entre a decisão original e a análise da manifestação.

Consultores, ex-colaboradores e qualquer pessoa com potencial conflito de interesse não participam do processo decisório. A composição dos Comitês responsáveis observa critérios de independência e imparcialidade definidos pela VIACERT.

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 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

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

9. ELABORAÇÃO, ANÁLISE CRÍTICA E APROVAÇÃO

- Elaboração: Rogerio Augusto de Oliveira – Diretor Técnico – 19/05/2025
- Análise Crítica/Aprovação: Vitor Hugo Garcia – Diretor Comercial – 19/05/2025