

## RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

### 1. Objetivo

Padronizar e estruturar o gerenciamento reclamações e/ou apelações feitas por clientes, fornecedores ou quaisquer entidades externas à Intertek Industry Services Brasil Ltda, garantindo que todas sejam tratadas de maneira profissional e responsável.

Os processos de reclamação e apelação são definidos pela Intertek Industry Services Brasil Ltda como:

**Reclamação:** “Uma queixa por escrito recebida contra a Intertek Industry Services Brasil Ltda, seus profissionais e/ou representantes e/ou uma organização/empreendimento certificado por ela.

**Apelação:** “Um pedido, por escrito, para a reavaliação de uma decisão tomada pela inspeção / Organismo de certificação em relação a uma atividade executada pela Intertek Industry Services Brasil Ltda.”

### 2. Responsabilidades

- 2.1. Reclamações e apelações recebidos devem ser devidamente encaminhados aos responsáveis para avaliação e posterior tratamento;
- 2.2. Em caso de reclamações e recursos recebidos de partes que não são clientes da Intertek, deve-se avaliar o cenário, bem como as implicações das respostas, além de, se necessário, coordenar com o cliente a fim de evitar qualquer possibilidade de conflito de interesse;
- 2.3. O canal técnico será o canal padrão para lidar com reclamações e recursos;
- 2.4. Em casos de risco crítico, identificado ao receber a reclamação ou apelação (possibilidade de litígio, declaração de seguro, convocação judicial, danos à imagem etc.) as solicitações deverão ser imediatamente encaminhadas ao diretor regional de RH, bem como ao departamento jurídico da Intertek e, somente após liberação de ambos, ao departamento técnico;
- 2.5. Será papel do gerente técnico, ou pessoa qualificada devidamente designada, em atualizar o solicitante quanto as ações em andamento, bem como as já tomadas, além de garantir a eficácia e o tempo de tratamento adequado da solicitação;
- 2.6. Anualmente uma revisão geral acerca dos processos de reclamações e apelações, a fim de identificar se as ações foram devidamente implementadas e sanadas.

### 3. Processos e requisitos

Para cada reclamação ou apelação um processo estruturado deverá ser seguido, abordando no mínimo os seguintes pontos:

- 3.1. Após o recebimento da reclamação e/ou apelação os processos deverão ser registrados, pelo gerente técnico ou de QHSE, no sistema MIIWA (Sistema de gerenciamento de reclamações da Intertek) para tratamento interno da solicitação, uma vez que o cliente não terá acesso a este canal;
- 3.2. O recebimento da reclamação ou apelação deverá ser reconhecido de acordo com os pontos destacados acima em até 5 dias úteis. O solicitante deverá ser informado que o seu processo está em revisão;
- 3.3. A solicitação deverá ser inserida no sistema MIIWA descrevendo os problemas identificados e seus impactos na organização;
- 3.4. Os detalhes da reclamação e/ou apelação deverão ser comunicados e discutidos com as partes interessadas relevantes, que deverá ser identificada pelo receptor e Gerente Técnico responsável pelo processo;
- 3.5. Elaboração de um resposta estruturada e devidamente embasada (Ação corretiva, causa raiz, ação preventiva, relatórios de especialistas etc.);

Total Quality. Assured.

- 3.6. Implementação da correção e evidência da ação corretiva;
- 3.7. Informar o solicitante acerca das conclusões e ações tomadas;
- 3.8. Monitorar os resultados verificando se as soluções propostas foram eficazes;
- 3.9. Manter os documentos da solicitação e garantir sua rastreabilidade por no mínimo 3 anos;
- 3.10. Finalizar o processo quando resolvido.

#### **4. Processo de reclamação**

- 4.1. Qualquer reclamação recebida deverá ser comunicada de imediato ao gerente técnico e de QHSE;
- 4.2. Após o recebimento da apelação e avaliação inicial, o gerente técnico e de QHSE deverão avaliar se estiveram envolvidos no processo antes de proceder com a investigação. Caso exista algum envolvimento, uma terceira parte, qualificada, dentro da organização deverá ser designada à investigação, caso contrário o processo deverá seguir de normalmente, respeitando os prazos estabelecidos para avaliação inicial e conclusão do processo;
- 4.3. Durante a análise inicial, o gerente técnico, ou o responsável designado para a análise, poderá solicitar uma auditoria no processo a fim de facilitar sua investigação. Nesse caso, o cliente deverá ser formalmente notificado acerca da realização da auditoria;
- 4.4. Deverá ocorrer uma análise minuciosa pelo gerente técnico, bem como especialistas, se necessário, investigando os fundamentos da reclamação, os recursos e arquivos associados (revisão do contrato, relatórios emitidos, conclusões, liberações emitidas etc.), a fim de embasar a conclusão da Intertek conforme requisitos definidos no item 3.5 deste procedimento;
- 4.5. A submissão, investigação e conclusão acerca do processo de apelação não resultará em quaisquer ações discriminatórios contra o solicitante;
- 4.6. O processo deverá, obrigatoriamente, estar sujeito aos requisitos de confidencialidade da Intertek.

#### **5. Processo de apelação**

- 5.1. Qualquer apelação recebida deverá ser comunicada de imediato ao gerente técnico e de QHSE;
- 5.2. Após o recebimento da apelação e avaliação inicial, o gerente técnico e de QHSE deverão avaliar se estiveram envolvidos no processo antes de proceder com a investigação. Caso exista algum envolvimento, uma terceira parte, qualificada, dentro da organização deverá ser designada à investigação, caso contrário o processo deverá seguir de normalmente, respeitando os prazos estabelecidos para avaliação inicial e conclusão do processo;
- 5.3. Deverá ocorrer uma análise minuciosa pelo gerente técnico, bem como especialistas, se necessário, investigando os fundamentos da apelação, os recursos e arquivos associados (revisão do contrato, relatórios emitidos, conclusões, liberações emitidas etc.), a fim de embasar a conclusão da Intertek conforme requisitos definidos no item 3.5 deste procedimento;
- 5.4. A submissão, investigação e conclusão acerca do processo de apelação não resultará em quaisquer ações discriminatórios contra o solicitante;
- 5.5. O processo deverá, obrigatoriamente, estar sujeito aos requisitos de confidencialidade da Intertek;

5.6. A Intertek deverá informar o solicitante que, por direito, ele (a) poderá questionar a conclusão da apelação, impetrando o mesmo recurso ao organismo de credenciamento, para casos de serviços acreditados oferecidos pela Intertek industry Services Brasil Ltda.

## 6. Critérios para protocolamento e tratamento de reclamações e apelações

- 6.1. Por meio da plataforma Movidesk, a Intertek fornecerá ao reclamante ou apelante um canal de comunicação que permitirá, no ato do envio, o recebimento de um número de identificação, por meio deste número, sendo permitido a rastreabilidade integral da reclamação/apelação, desde seu registro, progresso, histórico de tratamento e resultado final.
- 6.2. Para protocolar uma reclamação/apelação, o solicitante deverá encaminhar um e-mail à Intertek ([industry@intertek.movidesk.com](mailto:industry@intertek.movidesk.com)) e aguardar primeiro atendimento que deverá ocorrer dentro de 5 dias úteis a partir do envio.
- 6.3. Em casos de reclamação o responsável pela tratativa irá analisar e retornar quanto ao prazo de retorno para fechamento. O prazo irá variar de acordo com a criticidade da reclamação, podendo até chegar a 30 dias úteis. Para os casos de apelação, após análise e retorno inicial o prazo para encerramento será de até 30 dias úteis a partir da data de identificação e retorno inicial.
- 6.4. A Intertek poderá disponibilizar, quando julgar necessário, um canal de comunicação para cada empreendimento/cliente, a fim de facilitar o controle das reclamações/apelações.
- 6.5. Por fim, normalmente as reclamações recebidas serão efetuadas pelo e-mail acima informado ou para o e-mail disponibilizado para o empreendimento. Contudo, caso qualquer reclamação seja efetuada por outro canal caberá ao receptor informar o gerente técnico ou de QHSE, a fim de documentar o processo tanto para controle do cliente, por meio da plataforma Movidesk, quanto para registro na plataforma MIIWA para o gerenciamento da ação corretiva.

Barueri, 19 de maio de 2022.

**Gerente Geral/Responsável Técnico:** Welder Altieri

**QHSE:** Jorge Nascimento