

## 1. FINALIDADE

Este documento visa definir e estabelecer as regras para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações.

## 2. CONCEITUAÇÃO

**Reclamação** – Expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização, ao organismo de certificação, relativa às atividades daquele organismo ou pessoa certificada, onde se espera uma resposta.

## 3. DIRETRIZES

A Gerência de Certificação Profissional assegura que todas as partes envolvidas no processo de tratamento de reclamações são tratadas de forma justa e equitativa.

O processo de tratamento de reclamações está sujeito aos requisitos de confidencialidade no que se refere ao reclamante e ao objeto da reclamação.

A descrição do processo de reclamações consta no manual do candidato e está disponível no site <http://www.firjan.com.br>.

O processo ocorre da seguinte forma:

- a) Para encaminhamento de uma reclamação, a empresa ou o indivíduo deve preencher o formulário de Registro de Reclamação - (Formulário CE-008) e enviar para o Centro de Exames;
- b) Ao receber uma reclamação, o Centro de Exames deve confirmar se a reclamação refere-se às atividades de certificação pelas quais é responsável, reunir e verificar todas as informações necessárias e, em caso afirmativo, deve responder apropriadamente;
- c) A investigação da reclamação é feita pelo Centro de Exames e um parecer é emitido no campo “Parecer do Centro de Exames” do formulário CE-008;
- d) A decisão das ações que devem ser tomadas na resposta é de responsabilidade da GCP, no campo “Parecer da GCP” do formulário CE-008.

Uma planilha específica descrevendo todas as reclamações por reclamante, por data e por Centro de Exames é atualizada a cada nova reclamação.

Todas as reclamações são tratadas e processadas de forma construtiva e imparcial, em um prazo máximo de 30 dias.

Qualquer reclamação recebida referente a uma pessoa certificada é comunicada a pessoa certificada, em um prazo de 5 dias.

Todas as reclamações são tratadas como sigilosas.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é analisada e aprovada na Gerência de Certificação Profissional.

Obs.<sub>1</sub> Caso o solicitante deseje o relatório de progresso parcial e/ou o resultado final do tratamento da reclamação, ele deverá solicitar ao Centro de Exames.

## ***PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO***

Obs.2 A análise de reclamações que indiquem estar o profissional em condições não satisfatórias ou inapto a exercer as atividades pelas quais está certificado terá o parecer definido pela Gerência de Certificação Profissional. Qualquer reclamação fundamentada referente a uma pessoa certificada é comunicada a pessoa certificada no prazo máximo de dez dias. Somente casos passíveis de cancelamento da certificação serão levados ao Comitê de Análise Crítica (podendo haver uma convocação extraordinária) para o parecer final

ANEXO I – REGISTRO DE RECLAMAÇÃO – CE-008

ANEXO I

Nome do Reclamante:	
Local do Exame:	Data:
Descrição da Reclamação: _____ _____ _____	
Assinatura: _____	
Telefone: ( ) _____	E-mail: _____

<b>Os campos abaixo serão preenchidos pelo Centro de Exames</b>	
Parecer do Centro de Exames	
_____ _____ _____	
Data: ____ / ____ / ____	Assinatura e Carimbo: _____

<b>Os campos abaixo serão preenchidos pela GCP</b>	
Parecer da GCP	
_____ _____ _____	
Necessita de ação imediata? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Necessita de ação corretiva? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Data: ____ / ____ / ____	
Assinatura e Carimbo: _____	

<b>Fechamento da Reclamação</b>	
_____ _____ _____	
Data: ____ / ____ / ____	Gerência de Certificação Profissional (assinatura e carimbo): _____