



# TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES



## OBJETIVO

Estabelecer processos para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações e reclamações.

### 1. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à NH2 Verificações Ambientais.

### 2. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção Técnica da NH2 Verificações Ambientais.

### 3. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
00	15/10/2025	Elaboração do tratamento de apelações e reclamações

### 4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17029 Avaliação da conformidade — Princípios gerais e requisitos para organismos de validação e verificação

ABNT NBR ISO 14065 Princípios gerais e requisitos para organismos que validam e verificam informações ambientais

### 5. SIGLAS E DEFINIÇÕES

**Apelação:** recurso interposto por uma das partes em um processo para que a decisão de primeira instância seja revista por uma instância superior.

**Apelante:** pessoa, organização ou representante desta, que faz uma apelação.

**Cliente:** organização ou pessoa que recebe um produto/serviço (Exemplo: consumidor, cliente, usuário final, beneficiário e comprador).

**Parte interessada:** pessoa ou grupo que tem interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

**Processo:** conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

**Reclamação:** expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos, ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

**Reclamante:** pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação.

**Retorno:** opiniões, comentários e expressões de interesse sobre produtos ou processo de tratamento de reclamações.

### 6. PROCESSOS PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

#### 6.1 PRINCÍPIOS ORIENTATIVOS

A NH2 Verificações Ambientais considera os princípios elencados a seguir, para um tratamento eficaz das apelações e das reclamações.

- **Visibilidade e acessibilidade:** A informação sobre como e onde apelar e reclamar esteja bem clara ao cliente, ao pessoal e outras partes interessadas. O processo de tratamento de apelações e reclamações esteja facilmente acessível, de fácil entendimento e uso, em linguagem clara.

- **Prontidão nas respostas:** O recebimento de cada apelação ou reclamação seja confirmado imediatamente ao cliente, e encaminhadas de acordo com as suas urgências. Questões significativas de saúde e segurança sejam tratadas imediatamente. Os apelantes e reclamantes



sejam tratados com cortesia e mantidos informados sobre o andamento de suas apelações e reclamações durante o processo de tratamento.

- **Objetividade:** Cada apelação e reclamação seja tratada pelo processo de tratamento de apelações e reclamações de maneira igual, objetiva e imparcial.

- **Ônus:** O acesso ao processo de apelações e reclamações sejam sem ônus para o apelante/reclamante.

- **Confidencialidade:** A informação relativa à identidade do apelante/reclamante esteja disponibilizada onde necessário, somente com a finalidade de encaminhamento da apelação e reclamação dentro da organização e que seja mantida confidencial, a menos que o cliente, apelante ou reclamante autorize expressamente a sua revelação.

- **Abordagem com foco no cliente:** Uma abordagem com foco no cliente, aberta ao retorno do cliente, incluindo reclamações, e demonstre comprometimento, através de ações, na resolução das apelações e reclamações.

- **Responsabilidade:** Assegurar que a responsabilidade pelas ações e decisões da organização e seu relato, relacionadas ao tratamento das apelações e reclamações, esteja claramente estabelecida.

- **Melhoria contínua:** A melhoria contínua do processo de tratamento de apelações e reclamações e da qualidade dos serviços seja um objetivo permanente na organização.

## 6.2 TRATAMENTO DE APELAÇÕES

### 6.2.1 Registro de apelações

O registro de apelações deve ser realizado, preferencialmente, no formulário (FOR. 21 Anexo A- FORMULÁRIO TRATAMENTO DE RECLAMACAO E APELACAO) a ser solicitado via e-mail, ou ainda, podendo ser acessado no site [www.nh2verificacoes.com.br](http://www.nh2verificacoes.com.br) para preencher uma solicitação de apelação.

O solicitante da apelação deve fornecer informações de identificação (nome, telefone, e-mail, empresa, endereço e função) e descrição da apelação de forma completa.

### 6.2.2 Recebimento e análise da apelação

Ao receber a apelação, o Diretor, confirma se o registro contém uma descrição e dados relevantes pertinentes, e se a apelação está relacionada às atividades de verificação/validação pelas quais a NH2 é responsável e, se estiver, irá tratá-la.

O Diretor, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a apelação, inclusive investigação junto às áreas/setores envolvidos.

Assim que recebida, a apelação deve ser registrada no FOR. 21 Anexo A- FORMULÁRIO TRATAMENTO DE RECLAMACAO E APELACAO.

Deve ser tomado todo o esforço razoável para apurar todas as circunstâncias relevantes e informações pertinentes à apelação.

A submissão, investigação e decisão sobre apelação não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante.

Após uma investigação apropriada e análise crítica de todas as informações, uma ação imediata pode ser tomada, proporcional à seriedade, frequência de ocorrência e severidade da apelação.

Tais ações podem incluir correção/retrabalho, alteração, informação, assistência, compensação, pedido de desculpas, indicação de alterações em processos, política ou procedimentos e, inclusive, corrigir o problema e prevenir sua repetição futura.

O prazo para investigação, análise crítica e decisão de uma apelação é de 7 (sete) dias, podendo ser prorrogado de acordo com a proporção das ações necessárias. Entretanto, o Diretor deve esforçar-se para concluir a apelação o quanto antes.

Caso a apelação não possa ser resolvida imediatamente, deve ser tratada de tal maneira que resulte, o mais breve possível, na sua efetiva resolução.



A decisão a ser comunicada ao apelante é preparada, ou revisada e aprovada, pela pessoa designada sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A NH2 é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de apelações.

As pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações são diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de verificação/validação.

## 6.2.3 Acompanhamento da apelação

A apelação deve ser acompanhada pelo Diretor desde a recepção inicial, durante o decorrer do processo, até que o apelante esteja satisfeito ou a decisão final.

O registro de todas as ações realizadas fica no **FOR. 21 Anexo A- TRATAMENTO-DE-RECLAMAÇÃO-E-APELAÇÃO**, e o registro geral das apelações e reclamações ficam no **FOR.03 PLANILHA DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO**.

## 6.2.4 Comunicação

No ato do preenchido do formulário de apelação, o apelante recebe uma confirmação de recebimento da apelação, por e-mail, e, sempre que necessário, informações de andamento e resultado da apelação.

A decisão, ou qualquer ação tomada relacionada à apelação e que seja relevante ao apelante ou para o pessoal envolvido é comunicada a estes, pelo Diretor, tão logo a decisão ou ação seja tomada.

## 6.2.5 Encerramento da apelação

Caso o apelante aceite a ação ou decisão proposta, esta deve ser executada e registrada.

Caso o apelante rejeite a ação ou decisão proposta, será informada a possibilidade de recorrer através de recursos externos disponíveis (Ouvidoria do Inmetro).

## 6.3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### 6.3.1 Registro de reclamações

O registro de reclamações deve ser realizado no formulário a ser solicitado por e-mail ou acessado pelo site: [www.nh2verificacoes.com.br](http://www.nh2verificacoes.com.br), é realizada a partir da pesquisa de satisfação que é encaminhada pela Qualidade, a partir do envio da declaração de verificação ao cliente, através do e-mail.

A pesquisa de satisfação usada pela NH2 Verificações Ambientais é o Net Promoter Score, ou NPS. Para medir, envia-se uma pergunta simples para o cliente:

“De 0 a 10, quanto você indicaria nosso serviço para um fornecedor/cliente?”

As respostas são divididas em três grupos:

- Notas 9 e 10: PROMOTORES (clientes satisfeitos que recomendam o serviço)
- Notas 7 e 8: NEUTROS (clientes indiferentes, nem satisfeitos nem insatisfeitos)
- Notas de 0 a 6: DETRATORES (clientes insatisfeitos que podem dar opiniões negativas)

Para calcular o NPS, usamos esta conta:

$$NPS = \% \text{ de PROMOTORES} - \% \text{ de DETRATORES}$$

O resultado mostra se nossos clientes estão mais satisfeitos ou insatisfeitos com o serviço.



O solicitante da reclamação deve fornecer informações de identificação (nome, e-mail, empresa) e descrição da reclamação.

### 6.3.2 Recebimento e análise da reclamação

Ao receber a reclamação, o Diretor, confirma se o registro contém uma descrição e dados relevantes pertinentes, e se a reclamação está relacionada às atividades de verificação/validação pelas quais a NH2 é responsável e, se estiver, irá tratá-la.

Se a reclamação for relativa a um cliente com declaração de verificação já emitido, o exame da reclamação irá analisar a eficácia do sistema de gestão da emissão da declaração.

A Qualidade, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação, inclusive investigação junto às áreas/setores envolvidos.

Deve ser tomado todo o esforço razoável para apurar todas as circunstâncias relevantes e informações pertinentes à reclamação.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Após uma investigação apropriada e análise crítica de todas as informações, uma ação imediata pode ser tomada, proporcional à seriedade, frequência de ocorrência e severidade da reclamação.

Tais ações podem incluir correção/retrabalho, alteração, informação, assistência, compensação, pedido de desculpas, indicação de alterações em processos, política ou procedimentos e, inclusive, corrigir o problema e prevenir sua repetição futura.

O prazo para investigação, análise crítica e decisão de uma reclamação é de 7 (sete) dias, podendo ser prorrogado de acordo com a proporção das ações necessárias. Entretanto, o Diretor deve esforçar-se para concluir a reclamação o quanto antes.

Caso a reclamação não possa ser resolvida imediatamente, deve ser tratada de tal maneira que resulte, o mais breve possível, na sua efetiva resolução.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, pela pessoa designada sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

A NH2 é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

### 6.3.3 Acompanhamento da reclamação

A reclamação deve ser acompanhada pelo Diretor desde a recepção inicial, durante o decorrer do processo, até que o reclamante esteja satisfeito ou a decisão final.

O registro de todas as ações realizadas fica no FOR. 21 Anexo A- FORMULÁRIO TRATAMENTO DE RECLAMACAO E APELACAO, e o registro geral das apelações e reclamações ficam no FOR.03 PLANILHA DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO.

### 6.3.4 Comunicação

No ato da resposta da Pesquisa de Satisfação, o reclamante recebe uma confirmação de recebimento da reclamação e, sempre que necessário, informações de andamento e resultado da reclamação.

A decisão, ou qualquer ação tomada relacionada à reclamação e que seja relevante ao reclamante ou para o pessoal envolvido é comunicada a estes, pelo Diretor e ou pessoa por ele designada, tão logo a decisão ou ação seja tomada.

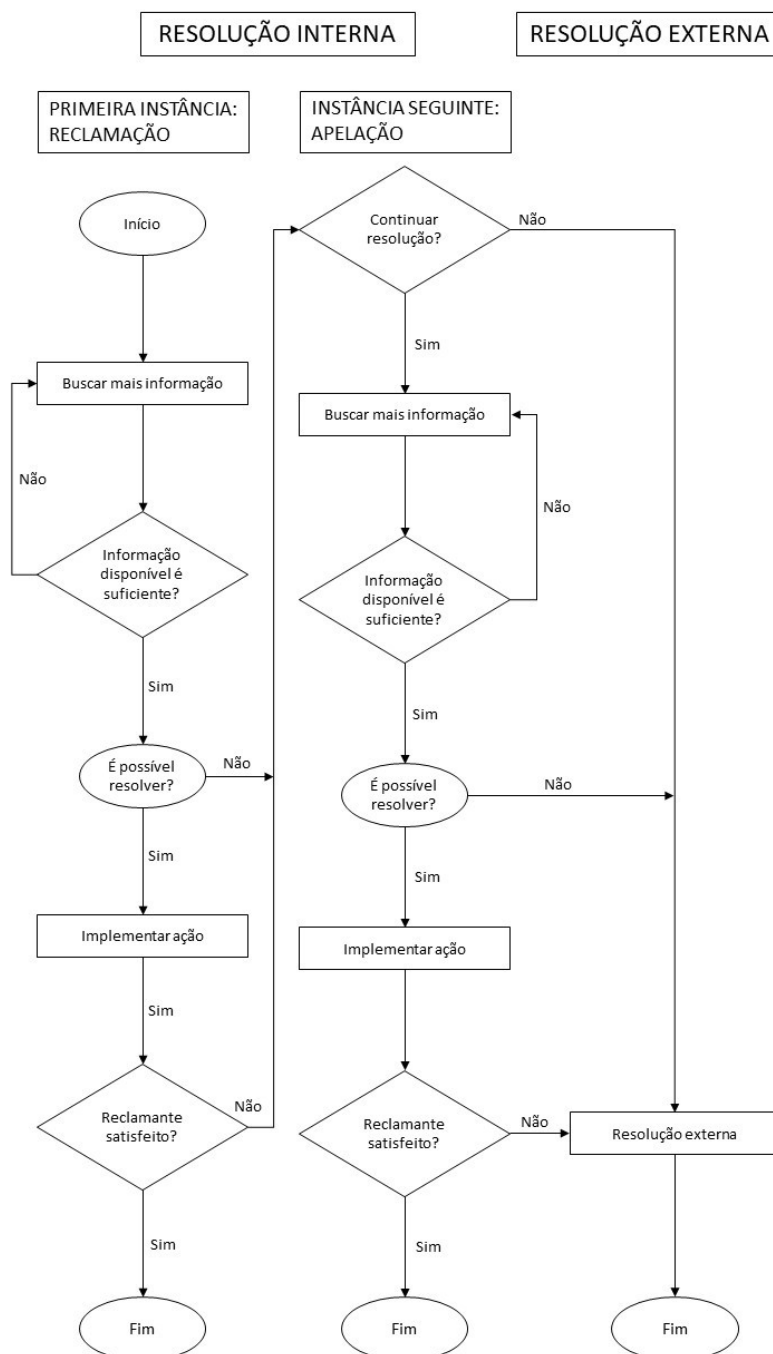
A NH2 determina, junto com o cliente com a declaração e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

### 6.3.5 Encerramento da reclamação

Caso o reclamante aceite a ação ou decisão proposta, esta deve ser executada e registrada.

Caso o reclamante rejeite a ação ou decisão proposta, serão informadas as possibilidades de recorrer através de recursos internos (apelação) ou recursos externos disponíveis (Ouvidoria do Inmetro).

## 6.4 FLUXOGRAMA DO PROCESSO





## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.04  
REV.00 de 15/10/2025  
Página 7 de 9

### 7. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Etapa	Responsável	Cargo	Data
Elaborado	Fabio Samir Cuzinsky	Diretor	15/10/2025



## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.04

REV.00 de 15/10/2025

Página 8 de 9



### Anexo A

#### TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO OU APELAÇÃO

☐ Reclamação

☐ Apelação

Número: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Gerência: \_\_\_\_\_

Programa: \_\_\_\_\_

Origem: \_\_\_\_\_

Nome da pessoa de contato: \_\_\_\_\_

Dados do contato: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Certificado / Contrato: \_\_\_\_\_

#### DESCRIÇÃO DO FATO (Anexar documentação se necessário)

#### ANÁLISE DOS FATOS E AVALIAÇÃO DOS RISCOS PELA AMBIPAR CERTIFICATION

- |  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Fato é verdade                | <input type="checkbox"/> Dados precisos              | <input type="checkbox"/> Responsabilidade NH2                       | <input type="checkbox"/> Responsabilidade Cliente |
| <input type="checkbox"/> Responsabilidade de terceiros | <input type="checkbox"/> Pode ter reflexo financeiro | <input type="checkbox"/> Pode ter reflexo jurídic                   |   |
| <input type="checkbox"/> Fato reincidente              | <input type="checkbox"/> Pode ter reflexo exter      | <input type="checkbox"/> Afeta o Cgcre/Inmetri                      | <input type="checkbox"/> Dados insuficientes      |
| <input type="checkbox"/> Existe processo em c          | <input type="checkbox"/> Afeta a NH2                 | <input type="checkbox"/> Situação não prevista no sistema de gestãc |   |
| <input type="checkbox"/> Diretor precisa ser informad  | <input type="checkbox"/> Envolver Jurídico           | <input type="checkbox"/> Pode ser resolvido pelos canais normais    |   |
| <input type="checkbox"/> Cliente em risco              | <input type="checkbox"/> Parceiro em risco           | <input type="checkbox"/> Fornecedor em risco                        | <input type="checkbox"/> Consumidor em risc       |

Analisado por: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

#### COMENTÁRIOS DO COORDENADOR DE CERTIFICAÇÃO



## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.04  
REV.00 de 15/10/2025  
Página 9 de 9

### DECISÃO DO GERENCIA DE CERTIFICAÇÃO, QUANDO APELAÇÃO

Decisão sobre o caso: \_\_\_\_\_

Decisão sobre o caso: \_\_\_\_\_

Decisão sobre o caso: \_\_\_\_\_

Assinaturas \_\_\_\_\_



### ANÁLISE DAS CAUSAS (GRUPO DE AVALIAÇÃO)

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

### AVALIAÇÃO DA NECESSIDADE DE REVISÃO DOS PROCESSOS PLANEJADOS

☐ Afetou o cliente ☐ Causou despesas ☐ Custos não recuperá ☐ Retrabalho

☐ Problema pontual ☐ Afeta confiança ☐ Iniciar revisão nos métodos planej

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Membro: \_\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_



## TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

PR.04  
REV.00 de 15/10/2025  
Página 10 de 9

### AVALIAÇÃO COM FOCO NO CLIENTE

- ☐ Gestor agiu com presteza      ☐ Partes interessadas contactadas      ☐ Ações formalizadas
- ☐ Risco mitigado      ☐ Partes interessadas atendidas      ☐ Ações informadas foram realizadas
- ☐ AC iniciada      ☐ Partes interessadas satisfeitas      ☐ Relações comerciais mantidas

Avaliador: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

### COMENTÁRIOS FINAIS EM / /

Coordenador da  
Certificação

\_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_

Membros do Comitê

\_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_

Diretor Geral

\_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_