

1. OBJETIVO

Este documento tem por finalidade definir o procedimento administrativo a ser aplicado no âmbito do Sistema Nacional de Qualificação e Certificação para as apelações e reclamações por parte dos envolvidos no processo.

2. APLICAÇÃO

Toda e qualquer organização empregadora ou usuário ou profissional tem o direito de proceder à Reclamação no âmbito da ANEAC contra profissionais certificados ou contra quaisquer resoluções do Bureau de Certificação, Conselho de Certificação e demais organismos do Sistema, inclusive contra a atuação de CEQ's.

3. PROCEDIMENTO

- 3.1 Para preparar qualquer Apelação ou Reclamação, o solicitante deve fazê-lo por escrito, utilizando o **FM-016**, disponível na Internet descrevendo o problema verificado e encaminhando a apelação/reclamação ao Bureau de Certificação.
- 3.2 Cabe a ANEAC informar ao solicitante o número de registro da apelação/reclamação, a confirmação de recebimento do formulário, os relatórios de progresso e o resultado final do progresso.
- 3.3 Às apelações ou reclamações julgadas procedentes pelo Gerente de Certificação será dada uma disposição ou serão encaminhadas ao Comitê Técnico de Certificação com seus comentários, e quando necessários comentários de examinadores que não tenham participado do processo de certificação em questão.
- 3.4 O Comitê Técnico de Certificação durante as reuniões ordinárias deve analisar o processo, formulando o devido parecer, sempre baseado em evidências objetivas e coletando o maior número possível de documentos que fundamentem o processo.
- 3.5 Quando a reclamação for relativa à atuação de profissional certificado e a reclamação for aceita e esta implicar em penalidades ao profissional, as medidas punitivas devem ser aplicadas conforme penalidades previstas no PRO-009
- 3.6 Quando a Reclamação for relativa ao Sistema de Certificação, o Comitê Técnico de Certificação deverá julgar a procedência e decidir as ações necessárias.
- 3.7 Após a análise do processo, o Bureau de Certificação encaminha a resposta ao reclamante, informando a decisão do Gerente de Certificação.
- 3.8 Se aplicável as correções apropriadas e ações corretivas serão tomadas em até 60 dias.
- 3.9 O Comitê Técnico de Certificação é soberano na decisão final da Apelação ou Reclamação.
- 3.10 O processo de apelação ou reclamação ocorrerá de forma imparcial e confidencial de modo que o solicitante não sofra nenhuma ação discriminatória.

4. AÇÕES JUDICIAIS

Caso a Reclamação gere ações judiciais contra a ANEAC, deve o Bureau de Certificação valer-se dos préstimos de Assessor Jurídico para auxiliar na condução do processo.