

<b>STARK Certificações</b>	<b>SOP 7.13</b>	Revisão nº 1
<b>Reclamações e apelações</b>	Página 1 de 1	Efetivada em 01/10/23

## Reclamações e Apelações

### 1 Objetivo

Fornecer instruções para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações.

### 2 Requisitos

- 2.1 A STARK registrará e rastreará reclamações e apelações, bem como as ações tomadas para resolvê-los.
- 2.2 Serão realizadas as seguintes etapas:
  - 2.2.1 Ao receber uma reclamação ou recurso, verificar e confirmar se a reclamação ou apelação está relacionada com as atividades de inspeção e certificação da STARK e, em caso afirmativo, abordar isso.
  - 2.2.2 Acusar formalmente o recebimento de uma reclamação ou apelação.
  - 2.2.3 Juntar e verificar as informações necessárias dar atendimento à reclamação ou apelação.
  - 2.2.4 O Gerente de Certificação ou Gerente Técnico tomará uma decisão para resolver a reclamação.  
Observação: Se ambos estiverem envolvidos nas atividades de certificação relacionadas à reclamação ou apelação, a decisão final será do Comitê de Técnico ou de Imparcialidade, a depender da tematica da reclamação.
  - 2.2.5 Tomar quaisquer medidas subsequentes necessárias para resolver a reclamação ou recurso.
  - 2.2.6 Notificar formalmente o resultado e o fim do processo de reclamação ao reclamante.
- 2.3 O **Form 7.13** será utilizado para gerenciar reclamações e apelações.

Histórico de revisões	Revisão	Efetivada
Documento criado por Bartolomeu da Silva Neto.	Nº 0	01/08/23
Documento revisado por Alessandro Zelma.	Nº 0	01/08/23
Documento aprovado por Juliana de Carvalho.	Nº 0	01/08/23
Mudanças cosméticas.	Nº 1	01/10/23