

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E/OU DENÚNCIA



A INNOVACERT Certificações Ltda., organização de direito privado, reconhecendo a importância de manter um bom relacionamento com os clientes e visando a melhoria contínua do seu negócio, considera cada reclamação como uma oportunidade de melhorar os serviços prestados. Com o objetivo de satisfazer as necessidades dos clientes e garantir a transparência perante o governo, clientes, equipe, parceiros, partes interessadas e sociedade, tem como compromisso manter o procedimento para tratamento de reclamações e apelações, evidenciando que:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações, apelações e/ou denúncias apresentadas, através da equipe devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providencias devidas, em função das reclamações e/ou apelações recebidas;

A reunião de análise crítica é realizada anualmente, a qual é evidenciado a implementação das ações corretivas e oportunidades de melhorias, bem como o registro dos resultados.

- Define responsabilidade quanto ao tratamento das reclamações;

Para todas as reclamações ou apelações, a decisão a ser comunicada ao reclamante será tomada por pessoa(s) não envolvida nas atividades de certificação relativa à reclamação ou apelação.

- Compromete-se a responder ao Inmetro, MTE e/ou órgãos de fiscalização qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos ou outro prazo estabelecido por eles;
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

A INNOVACERT dispõe de instalações e canais de fácil acesso para solicitantes da certificação, consumidores, terceiros e partes interessadas, que desejarem formular reclamações ou apelações, são eles: via site (<https://innovacert.com.br>), telefone (11-2335-7774) ou e-mail ([contato@innovacert.com.br](mailto:contato@innovacert.com.br)).

A INNOVACERT possui documento específico para o registro de reclamações ou apelações, o qual é possível fornecer ao reclamante um número para rastreabilidade e acompanhamento, bem como verificar o tratamento dado e status atualizado.

A apresentação, investigação e tomada de decisão sobre as denúncias/reclamações/apelações não resultam em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

São Paulo, 09 de janeiro de 2025.

Diretora Executiva da INNOVACERT