

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.02	ELABORADO POR: Ronaldo Bueno da Silva Em 15/07/2019	APROVADO POR: Henrique G. Cordeiro Em 15/07/2019
-------	--	---------------	--	---

SUMÁRIO

1. Objetivo;
2. Definições;
3. Campo de Aplicação;
4. Registros e Formulários Aplicáveis;
5. Canais de Comunicação com o Cliente;
6. Processo de Reclamação (Recebimento e Validação);
7. Apelação Quanto a Resultados de Inspeção (Recebimento e Validação);
8. Reclamação Conduzida por Autoridade Legalmente Representada;
9. Recursos contra decisões
10. Análise de Causas Comuns;
11. Controle e Rastreabilidade das Reclamações e Apelações
12. Anexo – Fluxo do processo de reclamação

1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de tratamento de reclamações e apelações contra os serviços ou contra os resultados das inspeções realizadas, bem como estabelece a sistemática dos meios físico e eletrônicos disponibilizados aos clientes para acesso e registro a informações sobre os serviços oferecidos (tabela de preços, documentos necessários à execução da inspeção, média de tempo de duração dos serviços, canais de ouvidoria, entre outros).

2 DEFINIÇÕES

2.1 Reclamações

Expressão de insatisfação, exceto apelação, por uma pessoa ou organização ao organismo de inspeção, relativas às atividades desse organismo, em que uma resposta é esperada.

2.2 Apelações

Solicitação pelo fornecedor de um item de inspeção ao organismo de inspeção, para que este reconsidere uma decisão tomada relativa àquele item.

2.3 Reclamação por Entidade Legalmente Representada

Toda reclamação formalmente encaminhada, proveniente de órgão ou entidade legal.

2.4 Canais de comunicação com o cliente

Meios utilizados pelo fornecedor de serviços de inspeção para comunicação de sua empresa com seus clientes, os quais podem ser físicos (usualmente por meio de material impresso), eletrônicos (website, e-mail) ou verbal (telefone, rádio, tv ou pessoalmente).

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a toda equipe.

4 REGISTROS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

4.1 FORM-ADM-020 – Reclamações/Apelações.

4.2 FORM-ADM-021 – Pesquisa de Satisfação

4.3 FORM-ADM-042 – Controle e Rastreabilidade das Reclamações e Apelações.

Anexo: Fluxo do processo de reclamação/apelação.

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.02	ELABORADO POR: Ronaldo Bueno da Silva Em 15/07/2019	APROVADO POR: Henrique G. Cordeiro Em 15/07/2019
-------	---	--------	---	--

5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

5.1 Meios físicos (usualmente material impresso) para divulgação dos serviços prestados pelo Organismo de Inspeção, bem como meios de aferir a satisfação e eventuais necessidades de oficialização de reclamações/apelações, devem estar disponibilizados e de fácil acesso e visualização, junto a área de atendimento e recepção, devendo constar de no mínimo as seguintes informações:

- Telefone (s) e e-mail de contato;
- Existência de Website e endereço eletrônico do mesmo;
- Serviços oferecidos;
- Tabela de Preços;
- Documentos necessários à execução da inspeção;
- Canais de ouvidoria do próprio Organismo (físicos), de modo que os clientes possam dar sugestões, elogios e reclamações.
- Canais de ouvidoria da CGCRE (aplicável para quando do cliente julgar insatisfatório o tratamento da reclamação ou apelação efetuada contra o organismo)

Obs. 01: *Relacionados aos canais de ouvidoria do próprio organismo, os meios físicos citados, trata-se do **FORM-ADM-020**, podendo ser ainda relatados verbalmente pelo cliente e transcritos pelo próprio organismo no formulário aplicável.*

Obs. 02:

1) Uma cópia do PA-13 e do fluxo do processo de reclamação/apelação deve estar disponível para consulta dos clientes.

5.2 Relacionado aos meios eletrônicos disponibilizados pelo Organismo de Inspeção para acesso dos clientes e divulgação se sua empresa e serviços deve apresentar em seu website no mínimo das seguintes informações:

- Localização;
- Telefone (s) e e-mail de contato;
- Serviços oferecidos;
- Tabela de Preços;
- Documentos necessários à execução da inspeção;
- Média de tempo de duração dos serviços;
- Informe sobre os canais existentes de ouvidoria de modo que os clientes possam dar sugestões, elogios e reclamações.

5.3 – Devem existir no mínimo dois (02) canais de ouvidoria citados em 5.2, os quais podem ser:

- Telefone;
- e-mail disponibilizado no website;
- Chat on-line (disponibilizado no website, condicionado aos dias e horários de atividade do organismo);
- Existência de formulários na empresa, de fácil acesso aos clientes (**FORM-ADM-020**).

5.4 – Quanto da existência de sugestões, elogios a ser realizado pelo cliente, deve este transcrevê-las no formulário **FORM-ADM-021**, e depositá-lo posteriormente na caixa de pesquisa de satisfação, disponível na recepção. Quanto as dúvidas do cliente, referente a localização e preenchimento do respectivo formulário, deve um representante do Organismo de Inspeção orienta-lo.

5.5 – Quanto da existência de dúvidas ou reclamações, o organismo terá um prazo *máximo de 10 (dez) dias para responder às dúvidas ou tratar as reclamações encaminhada por seus clientes.*

5.6 – O organismo de inspeção deve manter registros (conforme **PA-12**) dos atendimentos realizados e disponibilizá-los ao DENATRAN e ao INMETRO sempre que solicitado

5.7 – **Observação Geral:** A relação de “**Documentação Requerida para a Execução das Inspeções**”, e as “**Condições Prévias de Inspeções Exigidas**” nas Normas do INMETRO e DENATRAN estão disponibilizadas na **PR-24**, servindo como base para divulgação aos clientes, tanto por meios físicos, junto a área de atendimento e

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.02	ELABORADO POR: Ronaldo Bueno da Silva Em 15/07/2019	APROVADO POR: Henrique G. Cordeiro Em 15/07/2019
-------	--	---------------	--	---

recepção, como por meio eletrônico (website), incluindo ainda em tais meios, informes sobre o custo da inspeção, tempo médio para a realização de cada inspeção e, quando aplicável, da emissão dos relatórios e certificados.

6 PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

6.1 Os funcionários, ao receberem uma reclamação de qualquer natureza, e quando aplicável, orientam o reclamante a preencher o formulário **FORM-ADM-020**. A partir do **FORM-ADM-020** preenchido, a equipe administrativa executa o lançamento desta reclamação ou apelação dentro do sistema **SAC 4.4.0** (módulo contratado junto a UGC Otimiza). A partir deste cadastro, o sistema gera automaticamente um número de SAC, cujo número é transcrito no FORM-ADM-020.

6.1.1.1 Durante a abertura do cadastro, a equipe administrativa deve identificar o tipo do SAC, entre reclamação e apelação. Os dados necessários para cadastramento, de cada tipo de SAC, devem seguir o **Manual de Operação – SAC 4.4.0**, anexo a este procedimento.

Nota: A sistemática de controle sobre as reclamações e apelações está contida no **item 11**, deste procedimento.

Importante:

A equipe deve:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas por seus clientes;
- Ser capaz de assegurar a confidencialidade do reclamante ou apelante;
- Conhecer, comprometer-se a cumprir, e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei no 8078 de 11 de setembro de 1990;

6.2 As reclamações recebidas por outros meios, tais como e-mail, carta ou mesmo verbal, devem ser transcritas para o **FORM-ADM-020** para que este seja registrado no sistema **SAC 4.4.0** e gere número de SAC e permita sua rastreabilidade em todas as fases do processo de tratamento da mesma.

6.3 Considerada procedente a reclamação, o RQ preenche um Registro de Não Conformidade, referente ao ocorrido, seguindo a metodologia descrita no procedimento **PA-04**, para tratamento da mesma.

Obs.: Após o recebimento das reclamações, num prazo máximo de 10 dias úteis, a equipe investiga a procedência da reclamação e informa o cliente da decisão tomada.

6.4 O RQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação ou apelação no **FORM-ADM-020**, inclusive indicar o fechamento da não conformidade gerada para aí sim finalizar o processo de reclamação.

Importante:

- O tratamento da reclamação/apelação deve ser feito no formulário **FORM-ADM-020**. Quando a reclamação é procedente o RQ deve abrir uma não conformidade no **FORM-ADM-006** "Registro de não conformidade e trata-la conforme **PA-04**. Ao finalizar o tratamento da NC, aí sim o RQ poderá fazer o fechamento da reclamação, que deve ocorrer no **FORM-ADM-020**. Caso a reclamação não seja procedente, o RQ deverá abrir uma não conformidade determinando o porque da não procedência da reclamação.
- Todas as respostas elaboradas devem ser analisadas e aprovadas pelo Diretor Geral, antes de serem enviadas aos reclamantes. Ao final de cada tratamento dado, o RQ fornece uma notificação formal do encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante.
- Resultados do tratamento de reclamações e/ou apelações não podem resultar em ações discriminatórias. Para isso, quem investiga as causas da reclamação não pode estar envolvido diretamente no processo que originou a reclamação ou apelação, tão qual quem tomada a decisão final também não pode estar envolvido diretamente no processo que originou a reclamação ou apelação e/ou no processo investigatório.

Nota: Ver fluxo no item 12.

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.02	ELABORADO POR: Ronaldo Bueno da Silva Em 15/07/2019	APROVADO POR: Henrique G. Cordeiro Em 15/07/2019
-------	--	---------------	--	---

6.5 Feedback ao Cliente (Acuso formal de recebimento da Reclamação)

6.5.1 Todos as reclamações recebidas diretamente do cliente são imediatamente analisadas, cadastradas no SAC, e é dado um retorno ao cliente, via e-mail ou através do contato disponibilizado pelo mesmo e informando o n.º de SAC para acesso e acompanhamento do tratamento. Sendo contato telefônico, o RQ, responsável por este acuso formal de recebimento, deve registrar no próprio verso da reclamação a data e hora da ligação realizada, número de contato e pessoa com quem realizou o atendimento e registrar no SAC.

6.5.2 Durante o andamento da análise e tratamento da reclamação, o reclamante, de posse do n.º do SAC, pode monitorar permanentemente todo andamento do tratamento da sua reclamação (ou apelação). Esta atribuição é do RQ.

6.5.3 O RQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação e fazer o fechamento no **FORM-ADM-020**. Uma cópia do **FORM-ADM-020** finalizado (totalmente preenchido) deve ser encaminhado ao cliente no fechamento da reclamação.

Importante: Deve ser mantido na recepção, um cartaz informativo com os seguintes dizeres:

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

O organismo possui um sistema de reclamações e apelações baseados no procedimento interno **PA-13**, o qual está a sua disposição, para leitura.

Todas as reclamações e apelações devem ser, inicialmente, registradas no **FORM-ADM-020**, o qual se mantém, na recepção. A partir do preenchimento do **FORM-ADM-020** o mesmo deve ser apresentado para uma pessoa da equipe administrativa, para que esta efetue o cadastramento da reclamação/apelação no sistema informatizado e a sua reclamação gere um número de **SAC** exclusivo. Sua reclamação/apelação ficará disponível à Cgcre (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro).

Ao finalizar o cadastro da sua reclamação/apelação, não deixe de solicitar seu número de **SAC** para rastreamento futuro do tratamento dado.

7 APELAÇÃO QUANTO A RESULTADOS DE INSPEÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

7.1 Caso um cliente não aceite ou discorde dos resultados da inspeção, o Responsável Técnico, informa-o da possibilidade de registrar formalmente a sua apelação, seguindo a mesma orientação do item 5.

7.2 O tratamento da apelação deve ser conduzido pelo Responsável Técnico, seguindo a mesma sistemática contida no item 6.5, deste procedimento.

7.3 Após a formalização da apelação, o Responsável Técnico tem o prazo de 5 dias úteis para investigar a procedência e informar o cliente da decisão tomada e fechar o processo.

Importante:

- O tratamento da reclamação/apelação deve ser feito no formulário **FORM-ADM-020**. Quando a reclamação é procedente o RQ deve abrir uma não conformidade no **FORM-ADM-006** "Registro de não conformidade e trata-la conforme **PA-04**. Ao finalizar o tratamento da NC, aí sim o RQ poderá fazer o fechamento da reclamação, que deve ocorrer no **FORM-ADM-020**;
- Todas as respostas elaboradas devem ser analisadas e aprovadas pelo Diretor Geral, antes de serem enviadas aos reclamantes. Considerando que se trata de assuntos técnicos, o Diretor Geral pode solicitar apoio do RT (ou de um profissional que não participou das causas que geraram a reclamação) para aprovação das respostas ou de assessoria externa. Ao final de cada tratamento dado, o RT fornece uma notificação formal do encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante.

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.02	ELABORADO POR: Ronaldo Bueno da Silva Em 15/07/2019	APROVADO POR: Henrique G. Cordeiro Em 15/07/2019
-------	---	--------	---	--

Nota: O RQ deve monitorar a caixa coletora de Pesquisa de Satisfação, periodicamente (em intervalos não superiores a uma semana), para definir a pertinência das mesmas e, havendo indícios de falhas cometidas pela equipe, tratar através da abertura de RNC, seguindo a metodologia do **PA-04**. Estes registros devem fazer parte das reuniões de análise crítica do SGQ, conforme **PA-05**.

7.4 O organismo de inspeção deve fornecer ao reclamante ou apelante, no ato do recebimento de uma reclamação ou apelação, um número de identificação único – SAC - que permita a rastreabilidade integral da reclamação/apelação, desde seu registro, progresso, histórico de tratamento e resultado final. Ver controle sobre as reclamações e apelações no item 12, deste procedimento.

8 RECLAMAÇÃO CONDUZIDA POR AUTORIDADE LEGALMENTE REPRESENTADA

8.1 Quando se tratar de reclamação conduzida por autoridade legalmente representada, a Diretoria Geral recebe a reclamação, avalia e no prazo estabelecido informa ao reclamante, através de representação física e/ou “Carta/Ofício”, seu julgamento a respeito.

Obs.: Quando aplicável, o Diretor Geral cumprirá os prazos estabelecidos pelas entidades legais.

8.2 De acordo ao tipo da reclamação e, julgado necessário, a empresa poderá contratar pessoa física ou jurídica independente, para que esta forneça parecer referente à procedência da reclamação.

8.3 Todos os dados, cálculos e registros de investigação mantêm-se disponíveis, conforme **PA-12**.

9 RECURSOS CONTRA DECISÕES

9.1 Ao reclamante, que deseje reclamar diretamente à CGCRE, CREA, PROCON, e outros, recebe da equipe todas as informações necessárias para entrar em contato direto com estes órgãos. E à estes órgãos a empresa mantém disponível todos os dados do processo de reclamação ou apelação tratado internamente.

10 ANÁLISE DE CAUSAS COMUNS

10.1 Todas as reclamações e apelações recebidas e tratadas devem ser analisadas nas análises críticas do SGQ. Esta análise deve identificar possíveis causas comuns, bem como ações corretivas ou preventivas cabíveis.

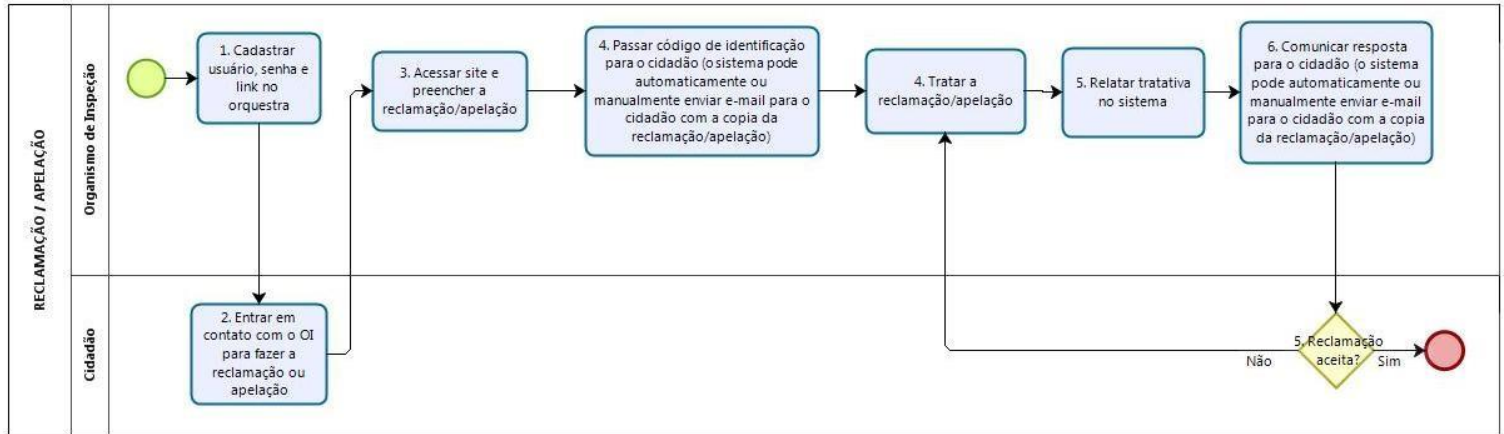
11. CONTROLE E RASTREABILIDADE DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

11.1 O número de “ SAC” de reclamação/apelação será indicado no formulário **FORM-ADM-020**, disponível na recepção após a Equipe Administrativa executar o lançamento desta reclamação ou apelação dentro do sistema SAC 4.4.0 da OTIMIZA.

11.2 Formulários **FORM-ADM-020** devem ser transcritos no **FORM-ADM-042**, de forma que se assegure que todos os **FORM-ADM-020**, cancelados ou não, rasurados e/ou extraviados, sejam prontamente resgatados.

11.4 O Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações deve ser realizado, pelo RQ, no **FORM-ADM-042**.

2. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO



NOTA:
 O Inmetro a qualquer momento pode acessar o site através dos dados passados no link 1 e poderá visualizar todas as reclamações/apelações, ou consultar por um código de identificação, ou data, ou qualquer item definido na Nit Dios para busca.