

PA-13	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES	REV.00	ELABORADO POR: Alexandre Dumas Em 02/09/2019	APROVADO POR: Alexandre Magno Em 02/09/2019
-------	--	--------	---	--

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 físicos 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-042 – Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações.

Anexo: Fluxo do processo de reclamação/apelação.

5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

5.1 Meios físicos (usualmente material impresso, incluso banners) 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 à 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;
- Média de tempo de duração dos serviços;
- Canais de ouvidoria do próprio Organismo (físicos e eletrônicos), 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) *Um dispositivo para coleta “física” de reclamações deve estar disponível na área de atendimento à clientes;*
- 2) *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 seus clientes e divulgação se sua empresa e serviços, devem 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 e reclamações, realizados pelos clientes que não diretamente no formulário **FORM-ADM-020**, deve o representante do Organismo de Inspeção que a recebeu, transcrevê-las no referido formulário, encaminhando ao RQ para as devidas ações descritas neste Procedimento.

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

5.6- O organismo de inspeção deve manter registros (conforme PA-12) dos atendimentos realizados e disponibilizá-los 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 estão disponibilizadas no site, servindo

como base para divulgação aos clientes, tanto por meios físicos, junto a área de atendimento e 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 Otimize). A partir deste cadastro, o sistema gera automaticamente um número de SAC.

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:

- a) Valorizar e dá efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas por seus clientes;
- b) Ser capaz de assegurar a confidencialidade do reclamante ou apelante;
- c) Conhecer, comprometer-se a cumprir, e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n 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 protocolo 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 informar 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 porquê 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, que investiga as causas da reclamação não pode estar envolvido diretamente no processo que originou a reclamação ou apelação, tão qual quem tomada à 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.

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

6.5.1 Todas as reclamações recebidas diretamente do cliente ou captadas nas caixas de reclamações são imediatamente analisadas e é dado um retorno ao cliente, via e-mail ou através do contato disponibilizado pelo

mesmo. 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.

6.5.2 Durante o andamento da análise e tratamento da reclamação, o reclamante recebe um parecer quanto ao resultado momentâneo da avaliação realizada na sua reclamação e das ações que já estão sendo tomadas. Estas respostas devem ser encaminhadas via carta, quando o cliente registra seu endereço completo na reclamação e/ou por E-mail, quando o mesmo registra seu E-mail, ou via telefone, quando somente há o registro do telefone na reclamação.

6.5.3 A resposta dada via telefone deve ser registrada no verso do formulário de Reclamação/Sugestão, datada e assinada pelo funcionário que respondeu a reclamação.

6.5.4 Caso nenhum dado para contato seja registrado na reclamação a mesma receberá todo tratamento interno pertinente, porém, posteriormente, será arquivada sem nenhum registro de “*feedback*” ao cliente.

6.5.5 Esta atribuição é do RQ.

6.5.6 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.

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.

Nota: O RQ deve monitorar a caixa coletora de reclamações e apelações, periodicamente (em intervalos não superiores há 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 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, CEG e outros, recebem da equipe todas as informações necessárias para entrar em contato direto com estes órgãos. E a 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 protocolo de reclamação/apelação (exemplificado pela sigla SAC) será pré indicada nos formulários disponíveis na recepção (ou mediante solicitação do cliente, por outros meios).

11.2 A numeração é “zerada” a cada ano.

11.3 Formulários **FORM-ADM-020** rasurados e/ou extraviados devem ser justificados no **FORM-ADM-042**, de forma que se assegure a continuidade de uso da numeração sequencial e que todos os **FORM-ADM-020**, cancelados ou não, rasurados e/ou extraviados, sejam lançados no **FORM-ADM-042**.

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

12. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

