	<b>PSQ 13</b>	<b>Revisão 00</b>	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

## 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 FRM-020 – Reclamações/Apelações.

4.2 FRM-042 – Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações.

**Anexo:** Fluxo do processo de reclamação/apelação.

	PSQ 13	Revisão 00	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

## 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 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;
- 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 **FRM-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 **PSQ-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 (**FRM-020**).

**5.4** – Quanto da existência de sugestões, elogios e reclamações, realizados pelos clientes que não diretamente no formulário **FRM-020**, deve o representante do Organismo de Inspeção que a recebeu, transcrevê-las no referido formulário, encaminhando ao GQ 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 encaminhada por seus clientes.*

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

	<b>PSQ 13</b>	<b>Revisão 00</b>	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

**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 **IT-18, itens “4” e “5”**, 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 **FRM-020**. A partir do **FRM-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 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 **FRM-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 GQ preenche um Registro de Não Conformidade, referente ao ocorrido, seguindo a metodologia descrita no procedimento **PSQ-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 GQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação ou apelação no **FRM-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 **FRM-020**. Quando a reclamação é procedente o GQ deve abrir uma não conformidade no **FRM-006** “Registro de não conformidade e trata-la conforme **PSQ-04**. Ao finalizar o tratamento da NC, aí sim o GQ poderá fazer o fechamento da reclamação, que deve ocorrer no **FRM-020**; caso a reclamação não seja procedente o GQ 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 GQ 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 tomara a decisão final também não pode estar

	<b>PSQ 13</b>	<b>Revisão 00</b>	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

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 captada 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 GQ, 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 GQ.

**6.5.6** O GQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação e fazer o fechamento no **FRM-020**. Uma cópia do **FRM-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 Ouvidoria para tratamento de reclamações baseados no procedimento interno **PSQ-13**, o qual esta a sua disposição, para leitura.


Todas as reclamações e apelações devem ser, inicialmente, registradas no **FRM-020**, o qual se mantém, devidamente numerado sequencialmente na recepção. A partir do preenchimento do **FRM-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 protocolo (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 protocolo (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.

	<b>PSQ 13</b>	<b>Revisão 00</b>	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

**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 **FRM-020**. Quando a reclamação é procedente o GQ deve abrir uma não conformidade no **FRM-006** "Registro de não conformidade e trata-la conforme **PSQ-04**. Ao finalizar o tratamento da NC, aí sim o GQ poderá fazer o fechamento da reclamação, que deve ocorrer no **FRM-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 GQ deve monitorar a caixa coletora de reclamações e apelações, 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 **PSQ-04**. Estes registros devem fazer parte das reuniões de análise crítica do SGQ, conforme **PSQ-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 **PSQ-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.

	PSQ 13	Revisão 00	<b>Elaborado por:</b> Ronaldo B. da Silva Em 02/01/2020
	<b>Tratamento de Reclamações, Apelações, Recursos e Canais de Comunicação com os Clientes</b>		<b>Aprovado por:</b> Eugenio A. Rodrigues Em 02/01/2020

## 11. CONTROLE E RASTREABILIDADE DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

11.1 O número de protocolo de reclamação/apelação (exemplificado pela sigla SAC) será indicada no formulário **FRM-020**.

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

11.3 O Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações deve ser realizado, pelo GQ, no **FRM-042**.



12. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

