

1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de tratamento de reclamações e apelações contra os serviços ou contra os resultados das inspeções realizadas.

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.

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica a toda equipe.

4 REGISTROS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

FOR-029 – Reclamações/Apelações.

FOR-030 – Pesquisa de Satisfação.

5. PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

5.1 Recebimento de Reclamações

Todas as reclamações, independentemente da natureza, podem ser recebidas por meio dos canais de atendimento disponibilizados pelo organismo (e-mail, telefone ou WhatsApp). Após o recebimento, a manifestação será registrada internamente no Sistema SAC OTIMIZA para controle, rastreabilidade e tratamento.

Ao receber a manifestação, o colaborador orientará o cliente a preencher o Formulário de Reclamação – FOR-029, que será enviado eletronicamente.

Observações:

1. O formulário FOR-029 deve estar prontamente disponível para envio digital sempre que solicitado pelo cliente.

Elaboração Osniete Moraes Ferreira	Aprovação Lucas Vilela Almeida
--	--

a) “É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG”

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

2. Os dados de contato da CGCRE devem ser disponibilizados eletronicamente, conforme modelo em anexo e disponível no nosso site.

3. Uma cópia digital do procedimento PA-16 deve estar disponível para envio aos clientes que solicitarem acesso.

5.2 Validação e Tratamento

As reclamações recebidas por qualquer meio e registradas no Sistema SAC OTIMIZA devem ser encaminhadas ao Coordenador do Sistema de Gestão (CSG), responsável pela análise inicial e validação das informações.

Quando a reclamação envolver aspectos técnicos relacionados às atividades de inspeção, critérios de avaliação, interpretação normativa ou resultados emitidos, o Responsável Técnico (RT) deverá participar da análise e da definição do tratamento aplicável.

As reclamações recebidas por qualquer meio (e-mail, WhatsApp, telefone ou através do Sistema SAC da OTIMIZA) devem ser encaminhadas ao Coordenador do Sistema de Gestão (CSG), responsável pelo registro, análise inicial e validação das informações.

Caso a reclamação seja procedente, o CSG tomará as medidas necessárias para solucioná-la.

Caso seja improcedente, o cliente será informado da decisão, com orientação sobre a possibilidade de interpor uma apelação, que poderá ser registrada da seguinte forma: Preenchimento do FOR-029 e envio por E-mail ou WhatsApp.

5.3 Abertura de Não Conformidade

Reclamações procedentes devem ser registradas pelo CSG em um Registro de Não Conformidade (FOR-007), seguindo o procedimento PA-04 para tratamento adequado.

Importante: A análise e resposta ao cliente devem ocorrer no prazo máximo de 10 dias úteis após o recebimento da reclamação.

5.4 Registro e Encerramento

O CSG deve documentar todas as etapas do tratamento da reclamação no formulário FOR-029, incluindo a finalização da não conformidade relacionada, se houver, antes de encerrar formalmente o processo.

Reforços importantes:

Elaboração Osniete Moraes Ferreira	Aprovação Lucas Vilela Almeida
--	--

a) “É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG”

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

O tratamento das reclamações/apelações deve ser realizado integralmente no FOR-029.

A abertura da não conformidade, quando aplicável, deve ser registrada no FOR-007, com tratamento conforme o procedimento PA-04.

O encerramento da reclamação só poderá ser feito após o encerramento da não conformidade.

Nos casos que envolvam questões técnicas, o encerramento da reclamação deverá contar com parecer ou manifestação do Responsável Técnico, devidamente registrada no FOR-029.

Todas as respostas a clientes devem ser aprovadas pelo Diretor Geral antes do envio.

O CSG é responsável por notificar formalmente o reclamante sobre o encerramento do processo.

As decisões e investigações devem ser imparciais: nem o responsável pela investigação, nem quem decidirá o desfecho da reclamação/apelação, pode estar envolvido no processo reclamado ou no processo de apelação.

5.5 Feedback ao Cliente

5.5.1

Todos os clientes que registrarem uma reclamação devem receber uma resposta sobre o resultado da análise realizada. O retorno será feito conforme os dados de contato fornecidos:

Por e-mail, quando disponível;

Por WhatsApp, caso o contato tenha ocorrido por este canal;

Por telefone, caso seja o único dado informado.

5.5.2

As respostas dadas por telefone ou WhatsApp devem ser registradas no verso do Formulário FOR-029, com data e assinatura do colaborador responsável pela comunicação.

5.5.3

Elaboração Osniete Moraes Ferreira	Aprovação Lucas Vilela Almeida
--	--

a) “É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG”

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

Caso o cliente não forneça dados de contato, a reclamação será devidamente tratada internamente, mas não será possível o envio de feedback ao reclamante.

5.5.4

Esta atribuição é do CSG.

5.5.4

O CSG deve registrar as fases do tratamento da reclamação e fazer o fechamento no FOR-029.

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

6.1 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.

6.2 O tratamento das apelações relativas aos resultados de inspeção deve ser conduzido pelo Responsável Técnico, que realizará a análise técnica dos fatos, registros e evidências disponíveis, assegurando que a decisão seja tomada de forma imparcial e tecnicamente fundamentada.

6.3 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 **FOR-029**. Quando a reclamação é procedente o CSG deve abrir uma não conformidade no **FOR-007** "Registro de não conformidade e tratá-la conforme **PA-04**. Ao finalizar o tratamento da NC, aí sim o CSG poderá fazer o fechamento da reclamação, que deve ocorrer no **FOR-029**;
- 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.

7 RECLAMAÇÃO CONDUZIDA POR AUTORIDADE LEGALMENTE REPRESENTADA

Elaboração Osniete Moraes Ferreira	Aprovação Lucas Vilela Almeida
--	--

a) "É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG"

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

7.1 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.

7.2 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.

7.3 Todos os dados, cálculos e registros de investigação mantêm-se disponíveis, conforme **PA-11**.

8 RECURSOS CONTRA DECISÕES

8.1 Ao reclamante, que deseje reclamar diretamente à CGCRE, INMETRO, 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.

9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

9.1. A Pesquisa de Satisfação é aplicada de forma remota, por meio do envio do Formulário FOR-030 pelos canais de atendimento (WhatsApp, e-mail ou telefone). A equipe deve encaminhar o formulário aos clientes após a conclusão do serviço.

9.2. Os formulários respondidos devem ser reunidos e analisados nas reuniões de análise crítica do Sistema de Gestão, com foco na identificação de melhorias nos serviços prestados.

10 ANÁLISE DE CAUSAS COMUNS

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

11 ARQUIVO DAS RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações, sugestões e apelações recebidas pelo organismo são registradas e controladas por meio do Sistema SAC OTIMIZA, garantindo sua rastreabilidade, acompanhamento e arquivamento.

Elaboração Osniete Moraes Ferreira	Aprovação Lucas Vilela Almeida
--	--

a) "É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG"

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

Os registros permanecem disponíveis para consulta pela Direção, CSG, RT e, quando solicitado, pelos organismos de acreditação e autoridades competentes.

12 ACESSO AO SISTEMA DE RECLAMAÇÃO

O Sistema SAC OTIMIZA é utilizado internamente pelo Organismo de Inspeção para registro, acompanhamento, tratamento e arquivamento das reclamações, sugestões e apelações recebidas pelos canais de atendimento da empresa.

O acesso ao sistema é restrito aos colaboradores autorizados pela Direção.

O acesso ao Sistema de Reclamações da IPG é feito através do link:

Acesso SAC: <https://webapp1.otmws.com.br/AdministrativoITLCliente/Login.aspx>

O funcionário designado para o cadastro das reclamações receberá do Diretor o login e a senha para acesso ao sistema.

Elaboração	Aprovação
Osniete Moraes Ferreira	Lucas Vilela Almeida

a) “É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG”

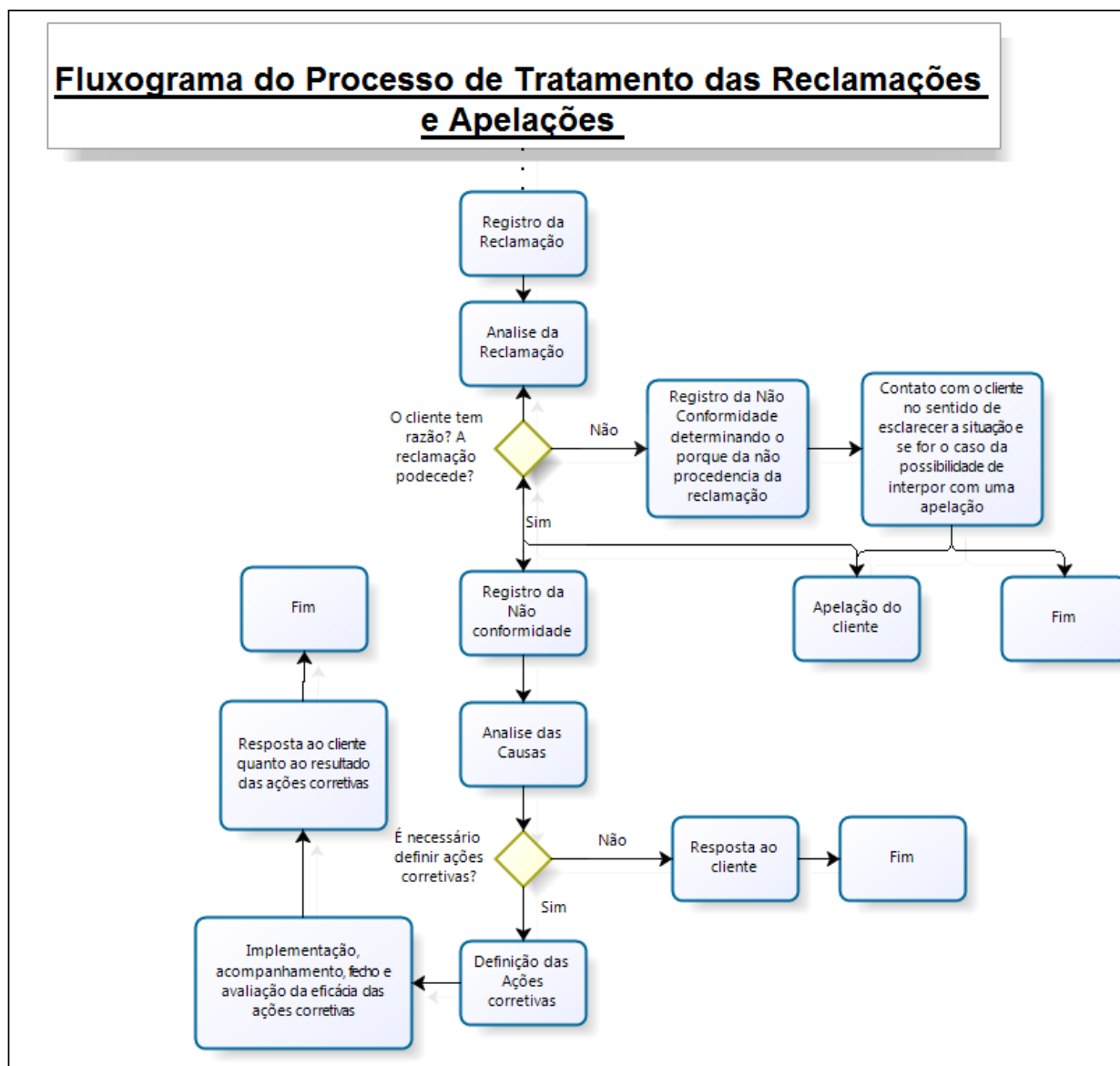
Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

13. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

13.1 Anexo



Elaboração
Osniete Moraes Ferreira

Aprovação
Lucas Vilela Almeida

a) "É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG"

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

13.2 Anexo

RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

.: Ouvir é um ato de valorização e respeito:.

Prezado Cliente!

Orientamos aos interessados a se dirigir à CGCRE, quando este julgar insatisfatório o tratamento de sua reclamação ou apelação. Portanto, utilize nossos formulários que estão à disposição através de Whatsapp ou e-mail ipginspecaodegas@gmail.com para que nós possamos rapidamente investigar as causas da sua reclamação ou apelação e tomar as medidas necessárias para sua satisfação.

Caso julgue inadequada ou insuficiente a resposta recebida e a ação tomada (quando aplicável), os dados para contato são:

Ouvidoria do INMETRO

Fone: 0800 285 1818 (Ouvidoria, de segunda a sexta, das 8h às 16h30)

E-mail: ouvidoria@inmetro.gov.br

Elaboração	Aprovação
Osniete Moraes Ferreira	Lucas Vilela Almeida

a) “É proibida a reprodução parcial ou total deste Manual sem devida autorização da IPG”

Avenida Coelho da Rocha, 890 - Mesquita – Rio de Janeiro, 25230-022

Tel/fax.: (21) 99552-2006 E-mail: ipginspecaodegas@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA