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.

5 PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇAO)

5.1 Os funcionários, ao receberem uma reclamação de qualquer natureza, orientam o reclamante a preencher o formulário **FOR-029**.

Obs.:

1) *Um dispositivo para coleta de reclamações deve estar disponível na área de atendimento à clientes;*

2) *Dados para contato direto com a CGCRE deve estar disponível para os clientes. Ver exemplo de dados para contato em anexo;*

3) *Uma cópia do PA-16 deve estar disponível para consulta dos clientes.*

5.2 As reclamações recebidas por carta, fax, E-mail ou através de telefone devem ser encaminhadas ao RQ, para análise e validação. Caso seja procedente, o mesmo toma as medidas apropriadas à solução da reclamação. Caso contrário informa ao cliente a decisão tomada, alertando-o da possibilidade de interpor uma apelação.

5.3 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.

"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da **CP LOPES***".*

RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

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

5.4 O RQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação no **FOR-029**, inclusive indicar o fechamento da não conformidade gerada para ai sim finalizar o processo de reclamação.

Importante:

- O tratamento da reclamação/apelação deve ser feito no formulário **FOR-029** Quando a reclamação é procedente o RQ deve abrir uma não conformidade no **FOR-007** "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 **FOR-029**;
- 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 a decisão final também não pode estar envolvido diretamente no processo que originou a reclamação ou apelação e/ou no processo investigatório.

5.5 Feedback ao Cliente

5.5.1 Todos os reclamantes recebem uma resposta quanto ao resultado da avaliação realizada na sua reclamação. Esta resposta deve ser encaminhada 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.

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

5.5.3 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.

5.5.4 Esta atribuição é do RQ.

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

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

"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da CP LOPES".

RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

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 da apelação deve ser conduzido pelo Responsável Técnico, seguindo a mesma sistemática contida no item 5, deste procedimento.

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 RQ deve abrir uma não conformidade no **FOR-007** "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 **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

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.

"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da CP LOPES".

RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

9 ANÁLISE DE CAUSAS COMUNS

9.1 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.

10 ARQUIVO DAS RECLAMAÇÕES

Todas as reclamações ou sugestões dos clientes são arquivadas no sistema de Reclamações da UGC e em meio físico em uma pasta sob os cuidados da RQ.
A qualquer momento o INMETRO poderá acessar o Banco de Dados e consultar os processos de Reclamações e/ou Apelações com o login e senha fornecidos através do Orquestra.

11 ACESSO AO SISTEMA DA UGC

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

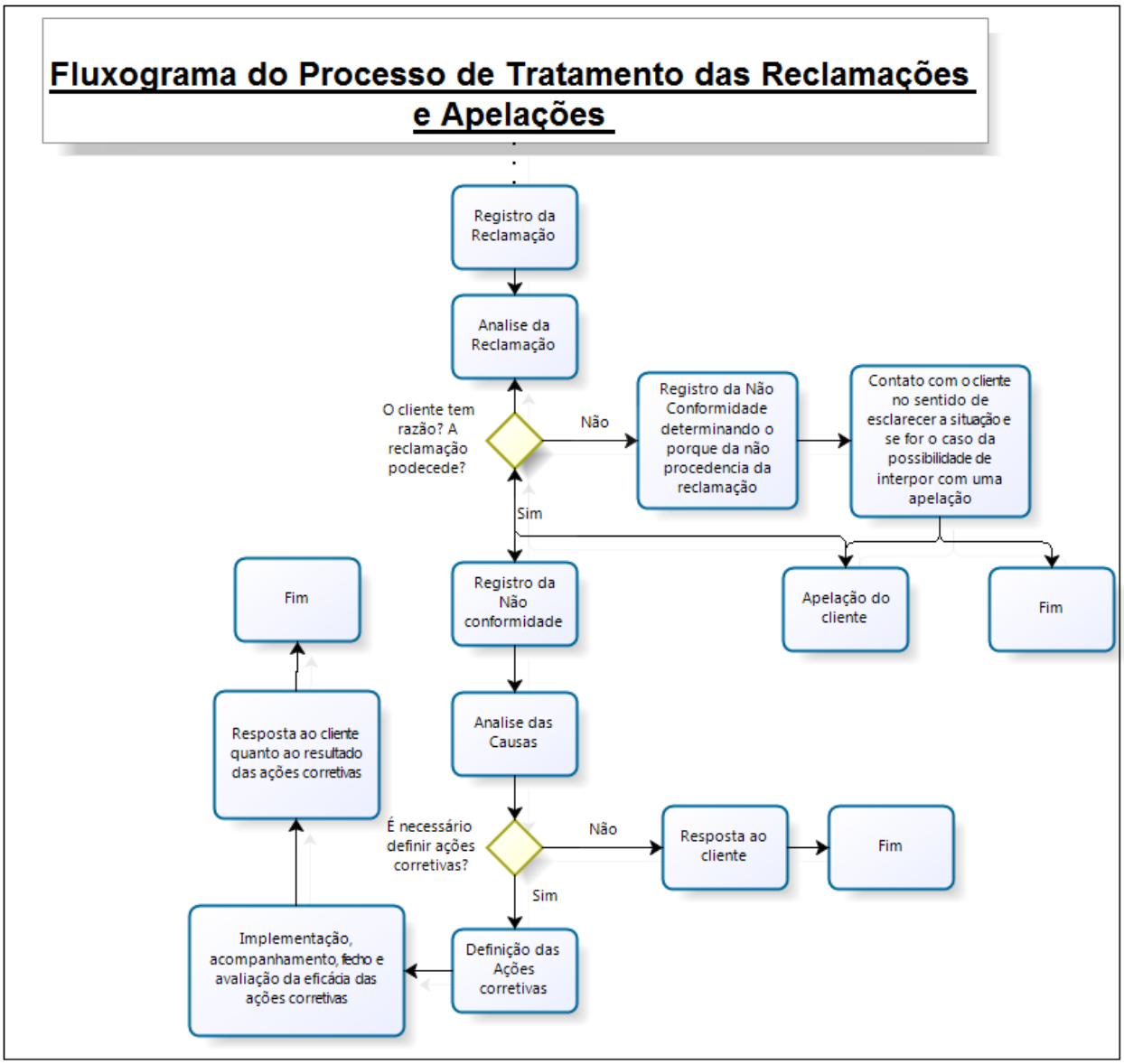
"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da **CP LOPES***".*

RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@gmail.com

CÓPIA CONTROLADA

13. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇAO

13.1 Anexo



"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da CP LOPES".

RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@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 do inspetor ou solicite ao RQ/RT 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:

CGCRE (Coordenação Geral de Acreditação)

Fone:

Discagem Direta Gratuita (segunda à sexta-feira, das 9 h às 17 h)
0800 285 1818
Carta ou pessoalmente (segunda à sexta-feira, das 8 h às 16 h)
Av. Nossa Sra. das Graças, 50, prédio 37
Xerém, Duque de Caxias - RJ, 25250-020
(21) 2563-2838 / 2145-3838 / 0800 285 1818 (de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h)

E-mail: cgcre@inmetro.gov.br

Link: https://webapp1.otmws.com.br/AdministrativoITLCliente/Login.aspx

"É proibida a reprodução parcial ou total deste Procedimento, sem devida autorização da CP LOPES".
RUA NERVAL GOUVEIA, Nº 363 – LOJA R – CASCADURA – RIO DE JANEIRO - RJ CEP: 21.311-110
Tel/fax.: (21) 99232-1786 E-mail: contato.cplopes@gmail.com
CÓPIA CONTROLADA