

|                                                                                   |                                                       |                            |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO:</b><br>PRO - 12 | <b>REVISÃO:</b><br>01    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                      | <b>DATA:</b><br>07/01/2025 | <b>PÁGINA:</b><br>1 de 6 |

## 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de tratamento de reclamações e apelações para os serviços ou para 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 Reclamação:** 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. SIGLAS

**RQ** – Representante da Qualidade  
**RT** – Responsável Técnico  
**RG** – Registro  
**PRO** – Procedimento  
**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade  
**OI** – Organismo de Inspeção

## 4. PROCEDIMENTO

### 4.1 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

Meios físicos (usualmente material impresso, incluso banners) para divulgação dos serviços prestados pelo Organismo de Inspeção, bem como meios de verificar a satisfação e eventuais necessidades de oficialização de reclamações/apelações, estão disponíveis e de fácil acesso e visualização, no site da empresa, constando no mínimo as seguintes informações:

- Telefone (s) e e-mail de contato;
- 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 **RG 12-02**, 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 com o técnico para um melhor atendimento à clientes;

|                                                                                   |                                                       |                                   |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO:</b><br><b>PRO - 12</b> | <b>REVISÃO:</b><br><b>01</b>    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                      | <b>DATA:</b><br><b>07/01/2025</b> | <b>PÁGINA:</b><br><b>2 de 6</b> |

2) Uma cópia do **PRO-12** e do **fluxo do processo** de reclamação/apelação é enviado por e-mail para consulta dos clientes quando solicitado.

Devem existir no mínimo dois (02) canais de ouvidoria, os quais podem ser:

- Telefone;
- E-mail disponibilizado no website;
- Formulários de reclamação, de fácil acesso aos clientes (**RG 12-02**).

Quanto da existência de sugestões, elogios e reclamações, realizados pelos clientes que não diretamente no formulário **RG 12-02**, 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.

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.

O organismo de inspeção deve manter registros dos atendimentos realizados e disponibilizá-los a CGCRE sempre que solicitado

**Observação Geral:** A relação de “**Documentação Requerida para a Execução das Inspeções**”, e as “**Condições Prévias de Inspeções Exigidas**” nas Normas 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.

#### 4.2 PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

Os funcionários, ao receberem uma reclamação de qualquer natureza, e quando aplicável, orientam o reclamante a preencher o formulário **RG 12-02**. A partir do **RG 12-02** preenchido, a equipe administrativa executa o lançamento desta reclamação ou apelação.

##### 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;

As reclamações recebidas por outros meios, tais como e-mail, carta ou mesmo verbal, devem ser transcritas para o **RG 12-02** e gerar número de protocolo e permita sua rastreabilidade em todas as fases do processo de tratamento da mesma.

Considerada procedente a reclamação, o RQ preenche um Registro de Não Conformidade, referente ao ocorrido, seguindo a metodologia descrita no procedimento **PRO-05**, 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.*

O RQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação ou apelação no **RG 12-02**, inclusive indicar o fechamento da não conformidade gerada para aí sim finalizar o processo de reclamação.

##### Importante:

|                                                                                   |                                                       |                             |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO:<br/>PRO - 12</b> | <b>REVISÃO:<br/>01</b>    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                      | <b>DATA:<br/>07/01/2025</b> | <b>PÁGINA:<br/>3 de 6</b> |

- 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 em anexo

#### 4.3 PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (FORMALIZAÇÃO DO RECEBIMENTO)

Todos as reclamações recebidas diretamente do cliente ou pelos funcionários são imediatamente analisadas e é dado um retorno ao cliente, via e-mail ou através do contato disponibilizado por ele é informado o número de protocolo gerado para reclamação. 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.

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.

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.

Esta atribuição é do RQ.

O RQ deve registrar as fases do tratamento da reclamação e fazer o fechamento no **RG 12-02**.

#### 4.4 APELAÇÃO QUANTO A RESULTADOS DE INSPEÇÃO

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 dos itens acima.

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

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.

#### 4.5 RECLAMAÇÃO CONDUZIDA POR AUTORIDADE LEGALMENTE REPRESENTADA

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.

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.

Todos os dados, cálculos e registros de investigação mantêm-se disponíveis, conforme **PRO-02**.

|                                                                                   |                                                       |                         |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO: PRO - 12</b> | <b>REVISÃO: 01</b>    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                      | <b>DATA: 07/01/2025</b> | <b>PÁGINA: 4 de 6</b> |

#### 4.6 RECURSOS CONTRA DECISÕES

Ao reclamante, que deseje reclamar diretamente à CGCRE, CREA, PROCON, CEG e outros, recebe 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.

#### 4.7 ANÁLISE DE CAUSAS COMUNS

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.

#### 4.8 CONTROLE E RASTREABILIDADE DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

O número de protocolo de reclamação/apelação (exemplificado pela sigla SAC) será pré-indicada nos formulários disponíveis (ou mediante solicitação do cliente, por outros meios).

A numeração é “zerada” a cada ano.

Formulários **RG 12-02** rasurados e/ou extraviados devem ser justificados no **RG 12-01**, de forma que se assegure a continuidade de uso da numeração sequencial e que todos os **RG 12-02**, cancelados ou não, rasurados e/ou extraviados, sejam lançados no **RG 12-01**.

O Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações deve ser realizado, pelo RQ, no **RG 12-01**.

### 5 - REGISTROS

| CÓDIGO   | NOME DO REGISTRO                               | ARMAZENAMENTO                  | PROTEÇÃO | RECUPERAÇÃO         | ARQUIVAMENTO                                           |
|----------|------------------------------------------------|--------------------------------|----------|---------------------|--------------------------------------------------------|
| RG 12-01 | Controle de Reclamações, Apelações e Sugestões | arquivo eletrônico             | RQ       | Data                | Google Drive/ SQG/ Registros/RG 12                     |
| RG 12-02 | Reclamações, Apelações e Sugestões             | arquivo eletrônico e/ou físico | RQ       | Número de Protocolo | Google Drive/ SQG/ Registros/RG 12 e/ou pasta suspensa |

### 6- APROVAÇÃO

|                                 |                                                              |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>ELABORADO POR</b><br>Função  | <b>Kassiane Storino</b><br>Representante da Qualidade        |
| <b>VERIFICADO POR</b><br>Função | <b>Denise Perez</b><br>Representante da Qualidade Substituta |
| <b>VERIFICADO POR</b><br>Função | <b>Jodailto Damasio</b><br>Responsável Técnico               |
| <b>APROVADO POR</b><br>Função   | <b>Isaac Vicente</b><br>Diretor                              |

|                                                                                   |                                                           |                             |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA<br/>DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO:<br/>PRO - 12</b> | <b>REVISÃO:<br/>01</b>    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                          | <b>DATA:<br/>07/01/2025</b> | <b>PÁGINA:<br/>5 de 6</b> |

## 7- ALTERAÇÕES

| REVISÃO | DATA     | CAPÍTULO | ALTERAÇÕES                                               |
|---------|----------|----------|----------------------------------------------------------|
| 00      | 12/02/24 | -        | Emissão inicial                                          |
| 01      | 07/01/25 | 5<br>8   | Correção do nome do registro<br>Alterado layout do fluxo |

|                                                                                   |                                                       |                            |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
|  | <b>PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> | <b>NÚMERO:</b><br>PRO - 12 | <b>REVISÃO:</b><br>01    |
|                                                                                   | <b>TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>                      | <b>DATA:</b><br>07/01/2025 | <b>PÁGINA:</b><br>6 de 6 |

## 8. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

