Este documento visa explicitar o funcionamento em caso de reclamações e apelações da ABC Inspeções, conforme descrito no item 7.5 do Manual do Sistema de Gestão (MSG). Este documento é uma transcrição dos itens dispostos no MSG, para fins de divulgação e treinamento.

O organismo para receber, avaliar e tomar decisões relativas a reclamações e apelações toma as seguintes ações:

Recebimento das reclamações/apelações
Caso o cliente tenha alguma reclamação ou apelação ele pode fazê-la no FA-13 que fica permanentemente disponível online nos canais de acesso do OI. O documento é preenchido e enviado para a empresa através de seus canais de atendimento que fornece ao cliente um número de protocolo por e-mail.
Nos casos em que o cliente preferir fazer a reclamação por telefone ou mensageiro eletrônico, o funcionário do setor administrativo que o atender irá preencher o FA-13 e de imediato lançar a reclamação no site e o cliente receberá o protocolo por e-mail em no máximo 30 minutos.

O funcionário da recepção, ao receber a reclamação ou apelação acessa o endereço https://abcinspecoesperiodicas.tomticket.com/ e insere as informações da reclamação e passa para o cliente o número do protocolo por e-mail.

*Nas reclamações feitas por e-mail, o cliente deve receber o número de protocolo em até 24 horas.
*Opcionalmente, o funcionário da recepção pode acionar por telefone o Coordenador do SG e este mesmo realizar o lançamento no site de SAC, neste caso, de igual forma o cliente receberá o número de protocolo por e-mail.

À partir deste momento, o cliente receberá todas as informações relativas às suas reclamações por e-mail automático do sistema SAC, à medida em que os passos de tratamento forem adicionados pelo Coordenador do SG.

Validação das reclamações
Após recebidas e registradas as reclamações/apelações, o Coordenador do SG é acionado e juntamente com a direção será feita a análise, validação, tratamento e lançamento no site.
Caso a reclamação/apelação seja invalidada, o processo é encerrado.
Caso seja validada, o processo será levado adiante.

Investigação e tratamento das reclamações
A reclamação/apelação é investigada e caso seja validada, é aberta uma não conformidade no FA-09 e é providenciado o tratamento.

Decisões
Todas as decisões são tomadas pelo organismo durante o tratamento das reclamações e são registradas no site e no FA-09 (caso resultem em não conformidade).

Rastreabilidade
Todos as reclamações, juntamente com as ações para sua resolução possuem um número de protocolo, que é gerado conforme mencionado no item recebimento das reclamações/apelações.

Garantia das ações apropriadas
Todas as ações realizadas pelo organismo são aprovadas pela direção antes de serem postas em prática e seguem as orientações normativas da CGCRE.

Responsabilidade
Toda a responsabilidade pela validação das reclamações é do organismo de inspeção, representado pelo Coordenador do SG e Direção.

Comunicação à diois/cgcre
A DIOIS/CGCRE tem acesso a todo registro de reclamação do organismo através do endereço https://abcinspecoesperiodicas.tomticket.com/. O sistema de registro segue as orientações e atende aos requisitos descritos no item A7.6.3c da NIT-DIOIS-019.
Para que a CGCRE/DIOIS tenha acesso ao banco de dados de reclamações/apelações, o organismo envia os dados de acesso (login e senha) abrindo um processo de Alteração [P18] e aguarda a confirmação do GA a respeito do funcionamento do acesso.
O organismo enviou os dados à CGCRE/DIOIS por meio do Processo SAC identificado no item 1.1 deste Manual.

7.5.2 – Uma descrição do processo para lidar com reclamações e apelações está disponível nos canais de comunicação da empresa disponíveis aos interessados.

7.5.3 – O organismo confirma se cada reclamação está relacionada às atividades de inspeção pelas quais é responsável por meio da investigação mencionada no item “Investigação e Tratamento das Reclamações” no item 7.5.1 deste Manual. Todas as reclamações identificadas como relacionadas às atividades de inspeção são tratadas.

7.5.4 – O organismo é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações/apelações.

7.5.5 – Todas as investigações e decisões de apelações são tratadas de forma não discriminatórias. Para isto o organismo não permite que o pessoal que participou da inspeção interfira nas decisões relativas ao tratamento da apelação.

Processo de reclamações e apelações

O tratamento de reclamações e apelações inclui:
- A descrição do processo para recebimento, validação, investigação das reclamações e apelações e a decisão das ações a serem tomadas em resposta;
- A rastreabilidade e registro de reclamações e apelações e ações tomadas para sua resolução;
- A garantia da realização de todas as ações apropriadas.

Ao receber uma reclamação ou apelação, o organismo se responsabiliza por reunir e verificar toda a informação necessária para validar a reclamação ou apelação.

O organismo acusa o recebimento da reclamação ou apelação e fornece ao reclamante ou apelante um número de identificação único, rastreabilidade integral do registro e relatórios de progresso, histórico do tratamento e o resultado final.

O organismo fornece à CGCRE/DIOIS o acesso, via internet, ao progresso e resultado final de todas as reclamações e apelações recebidas conforme item A7.6.3 da NIT-DIOIS-019.

Todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo desde a implantação do site constam do mesmo.

O histórico de progresso e resultado final das reclamações e apelações contém os dados mínimos discriminados no item A7.6.3da NIT-DIOIS-019: identificação do reclamante/apelante, identificação única da reclamação/apelação (protocolo), descrição da reclamação/apelação constando a data de recebimento, descrição da investigação da reclamação/apelação, descrição das ações tomadas pelo organismo com as respectivas datas, status do processo de tratamento.

A decisão a ser comunicada ao reclamante ou apelante é tomada, revisada e aprovada por indivíduo(s) que não está(ão) envolvido(s) nas atividades de inspeção que deram origem a apelação/reclamação.

O organismo fornece uma notificação formal de encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante através de e-mail automático pelo sistema de SAC.

_____

Francisco Lacordaire Panno
Diretor