



Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Área Responsável QUALIDADE	Código PSQI-IFBQ-010	Revisão 00	Página: 1 / 3
Elaborado por GABRIEL ANDRADE ASSISTENTE DA QUALIDADE	Verificado por SILVIA NICASTRO SUPERVISORA DA QUALIDADE	Aprovado por CLERIANE DENIPOTI GERENTE DE INSPEÇÃO	

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios quanto ao recebimento, avaliação e tomada de ação sobre reclamações e apelações ao IFBQ.

2. SIGLAS

IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade do IFBQ

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17020 - Avaliação da conformidade - Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção.

NIT-DIOIS-022 – Critérios Específicos para a Acreditação de Organismos de Inspeção na Área de Empreendimentos de Infraestrutura

4. DEFINIÇÕES E APLICAÇÕES

Reclamação: Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

Apelação: Apelação é o recurso que se interpõe das decisões do processo de Avaliação da Conformidade para novo exame e julgamento das questões decididas na instância anterior.

BPM: Software via web de gerenciamento de não conformidades, reclamações e apelações.

5. CONDIÇÕES GERAIS

5.1. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

5.1.1. As reclamações e apelações podem ser recebidas por diversas fontes, através do site, e-mail, telefone entre outros, qualquer colaborador do IFBQ que receba esta informação deve encaminhar ao SGQ.

5.1.2. Após o recebimento de uma reclamação ou apelação o SGQ verifica junto ao setor envolvido se as informações recebidas dizem respeito as atividades de inspeção pelas quais o IFBQ é responsável.

Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Área Responsável QUALIDADE	Código PSQI-IFBQ-010	Revisão 00	Página: 2 / 3
--------------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

- 5.1.3.** Após confirmação, o SGQ deve realizar o registro e acompanhamento das reclamações e apelações através do sistema BPM.
- 5.1.4.** Cabe ao Sistema de Gestão da Qualidade acusar o recebimento da reclamação ou apelação e disponibilizar ao reclamante ou apelante o protocolo gerado pelo Sistema BPM.
- 5.1.5.** Cabe ao setor envolvido na reclamação investigar e propor sobre as ações a serem tomadas para solucionar as reclamações e apresentar para revisão e aprovação do SGQ.
- 5.1.6.** Quando se tratar de apelação, o SGQ forma um comitê de análise com pessoal não envolvido na atividade de inspeção em questão.
- 5.1.7.** Sempre que possível o IFBQ deve fornecer ao reclamante ou apelante relatórios do progresso e o resultado final da reclamação ou apelação.
- 5.1.8.** Sempre que possível o IFBQ deve fornecer uma notificação formal do encerramento do processo de tratamento de reclamação ou apelação ao reclamante apelante.
- 5.1.9.** As informações referentes as ações tomadas para a conclusão das reclamações e apelações devem ser relatadas e anexadas no sistema BPM pelo setor envolvido para registro e encerramento.
- 5.1.10.** A investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o reclamante ou apelante.

6. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Não aplicável.

7. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

É de responsabilidade do setor envolvido coletar e verificar toda a informação necessária para validar as apelações ou reclamações. Verificar as causas e propor as ações.

É de responsabilidade do SGQ a decisão sobre todas as ações tomadas em todos os níveis dos processos de apelação e reclamação.

É de responsabilidade do SGQ, monitorar, controlar as ações relativas as reclamações e apelações para o tratamento adequado na extensão necessária.



INSTITUTO FALCÃO BAUER DA QUALIDADE

Emissão

29/07/2021

Revisão

-

Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Área Responsável QUALIDADE	Código PSQI-IFBQ-010	Revisão 00	Página: 3 / 3
--------------------------------------	--------------------------------	----------------------	-------------------------

8. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Motivo
00	29/07/2021	Publicação Inicial