



Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

| | | | |
|--|---|--|-------------------------|
| Área Responsável QUALIDADE | Código PSQI-IFBQ-010 | Revisão 02 | Página: 1 / 3 |
| Elaborado por TIAGO DE MATOS CAMPOS ANALISTA DA QUALIDADE | Verificado por WILLIAM FERREIRA COORDENADOR DA QUALIDADE | Aprovado por MARCELO MITIDIERI GERENTE DE DIVISÃO | |

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 02 | 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.
- 5.1.11.** Este procedimento para tratamento de reclamações e apelações deve ser disponível a qualquer parte interessada, quando solicitado.
- 5.1.12.** Qualquer alteração na sistemática de tratamento de reclamações e apelações que cause impacto no acesso e acompanhamento das tratativas pela CGCRE/DIOIS, deve ser informado a CGCRE/DIOIS e disponibilizado o acesso a está nova sistemática.

6. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Não aplicável.

7. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

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



Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|
| Área Responsável QUALIDADE | Código PSQI-IFBQ-010 | Revisão 02 | Página: 3 / 3 |
|--------------------------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------|

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.

8. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

| Revisão | Data | Motivo |
|---------|------------|--|
| 00 | 29/07/2021 | Publicação Inicial |
| 01 | 10/05/2022 | Item 5.1.11 – Item inserido. Item 5.1.3, item 5.1.4 e item 5.1.9 – Alterado sistema BPM para sistema Autodoc. |
| 02 | 19/12/2022 | Item 5.1.3, item 5.1.4 e item 5.1.9 – Alterado sistema Autodoc para sistema BPM. Item 5.1.12 – Item inserido |