

Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Área Responsável

QUALIDADE

Código

PSQI-FB-010

Revisão

01

Página:

1 /3

Elaborado por

**BEATRIZ AP. DE S. MOREIRA
ANALISTA DA QUALIDADE**

Verificado por

**KAREN MARTINS
COORDENADOR DA QUALIDADE**

Aprovado por

**FÁBIO MARCEL GUIMARÃES
GERENTE DE INSPEÇÃO****1. OBJETIVO**

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

2. SIGLAS

Falcão Bauer – Falcão Bauer Certificações e Inspeções LTDA.
SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade do FALCÃO BAUER

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.

AUTODOC: Ferramenta utilizada para 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 FALCÃO BAUER 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 FALCÃO BAUER é responsável.

Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕESÁrea Responsável
QUALIDADECódigo
PSQI-FB-010Revisão
01Página:
2 / 3

- 5.1.3.** Após confirmação, o SGQ deve realizar o registro e acompanhamento das reclamações e apelações através do sistema Autodoc.
- 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 Autodoc.
- 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 estabelecerá ações para o registro, análise e desdobramento das ações necessárias até a comunicação da decisão ao apelante; com pessoal não envolvido na atividade de inspeção em questão.
- 5.1.7.** Sempre que possível o FALCÃO BAUER deve fornecer ao reclamante ou apelante relatórios do progresso e o resultado final da reclamação ou apelação.
- 5.1.8.** Sempre que possível o FALCÃO BAUER 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 Autodoc 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.

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 a 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.

Título:

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕESÁrea Responsável
QUALIDADECódigo
PSQI-FB-010Revisão
01Página:
3 / 3

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	31/03/2023	Publicação Inicial
01	24/07/2024	Removido Item 5.1.12; Revisado Item 5.1.6 – Melhor detalhamento do critério utilizado para apelação.