

## 1. OBJETIVOS

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pela Global Vistorias no tratamento das reclamações e apelações de clientes visando a qualidade no atendimento.

## 2. CONCEITOS

- 2.1. Cliente: É o usuário final dos serviços prestados pela Global Vistorias.
- 2.2. Reclamação: Expressão de insatisfação, exceto apelação, por uma pessoa ou organização ao organismo de inspeção, relativa às atividades desse organismo, em que uma resposta é esperada.
- 2.3. Apelação de cliente: Solicitação pelo fornecedor de um item de inspeção ao organismo de inspeção, para que este reconsidere uma decisão tomada relativa àquele item.
- 2.4. Requisito: Compromisso declarado com respeito às especificações e características do serviço executados.

## 3. SIGLAS

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

## 4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

P-06 – Não Conformidades e Ações Corretivas

FOR-076 – Pesquisa de Satisfação dos Clientes

## 5. DESCRIÇÃO

### 5.1. Atendimento ao cliente

Um setor de atendimento ao cliente está disponível por telefone e e-mail para solucionar dúvidas relativas aos processos de inspeção, atender suas necessidades, monitorar sua satisfação e tratar suas reclamações/apelações. Todos os atendimentos realizados pelo SAC sejam por e-mail, telefone ou através do site no endereço <http://www.globalvistorias.com.br> são registrados no Sistema de Atendimento ao Cliente da Global Vistorias.

### 5.2. Recebimento e registro da reclamação/apelação

Toda Reclamação/Apelação que chega à Global Vistorias, seja por e-mail, telefone ou através do site no endereço <http://www.globalvistorias.com.br>, é registrada pelo SAC através do Sistema de Atendimento ao Cliente da Global Vistorias, e é gerado o número de protocolo que é informado ao Cliente. Todos os dados do cliente devem ser registrados corretamente. Quando a Reclamação/Apelação ocorrer verbalmente ou por e-mail através de outro setor, o funcionário o qual foi demandado, deve formalizá-la junto ao departamento de Gestão da Qualidade, por e-mail. As Reclamações concluídas como procedentes devem ser encaminhadas para a Gestão da Qualidade para acompanhamento das ações corretivas.

Todas as informações coletadas devem ser registradas no formulário FOR-077 - Controle de Atendimento, tendo que ser atualizado de acordo com o andamento da reclamação.

Sem importar a complexidade para a solução de uma Reclamação/Apeleção, o SAC deve entregar uma resposta parcial ao cliente em um tempo não maior que **72 horas**, acusando o recebimento da Reclamação/Apeleção e explicando que todas as providências estão sendo tomadas e a possível data final para envio das ações corretivas cabíveis. Toda Reclamação/Apeleção recebida por ligação telefônica é respondida através de e-mail para registro do atendimento, exceto os casos em que o cliente não possui contato por e-mail.

A atualização do status da Reclamação/Apeleção deve ser enviada ao cliente (pelo mesmo método de entrada) pelo menos a cada **10 dias**, bem como uma notificação sobre o resultado final.

O prazo para a conclusão da análise não poderá exceder a **30 dias**.

A Gestão da Qualidade adota todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade das informações obtidas durante a análise de uma Reclamação/Apeleção.

### 5.3. Tratamento da reclamação/apelação

Os Gestores são responsáveis pelo tratamento da Reclamação/Apeleção e encaminha cópia de toda a documentação relativa à Reclamação/Apeleção ao responsável pela análise.

A equipe responsável pela análise estabelece, com clareza, a pertinência da Reclamação/Apeleção, verificando, por meio da análise de documentos e entrevistas com as pessoas envolvidas, se os Procedimentos Operacionais foram corretamente seguidos pela equipe.

O Gestor da Qualidade encaminha, caso seja necessário, toda a documentação juntamente com um resumo e conclusão da análise da equipe para o Gestor Administrativo e informa o resultado para toda a equipe envolvida na Reclamação/Apeleção.

Investigações e decisões no tratamento de apelações não podem resultar em ações discriminatórias.

Um responsável é designado para revisar e aprovar o tratamento da Reclamação/Apeleção. Este não pode estar envolvido na atividade/inspeção que gerou a Reclamação/Apeleção.

O Gestor da Qualidade acompanha a implementação das ações corretivas acordadas.

Se houver necessidade, o procedimento P-06 – Não Conformidades e Ações Corretivas é seguido imediatamente.


### 5.4. Disponibilização de informações à Cgcre/Diois

A Global Vistorias mantém acesso disponível ao sistema de acompanhamento de não conformidades no caminho eletrônico <http://operacao.globalvistorias.com.br> através do usuário: [inmetro@globalvistorias.com.br](mailto:inmetro@globalvistorias.com.br).

### 5.5. Auditoria

Uma vez que a ação proposta tenha sido executada, o Gestor da Qualidade deve ser informado. Caso a Reclamação/Apeleção gere dúvidas em relação ao cumprimento das políticas e procedimentos da empresa, uma auditoria deve ser realizada.

Essa auditoria tem objetivo a verificação da efetiva **implementação** da ação e de sua **eficácia** evitando assim que o problema ocorra novamente.

	<p><b><u>PROCEDIMENTO</u></b></p> <p><b>RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE</b></p>	<p>Documento: P-08  Revisão: 03  Data: 04/01/2021  Página: 3 de 3</p>
--	---	---

#### 5.6. Pesquisa de Satisfação dos Clientes

Por meio telefônico, o SAC entrará em contato com os clientes para realizar a pesquisa de satisfação referente ao serviço prestado pela Global Vistorias. A pesquisa será registrada através do formulário FOR-076 – Pesquisa de Satisfação dos Clientes.

#### 6. ANEXOS

Não aplicável.

#### 7. NATUREZA DA REVISÃO

Revisão	Data	Descrição das alterações
00	28/01/2020	Emissão Inicial
01	15/06/2020	Inclusão do item 5.4 Disponibilização de informações à Cgcre/Diois
02	24/07/2020	Substituição de Diretor para Gestor Administrativo no item 5.3 Tratamento da reclamação/apelação
03	04/01/2021	Item 5.2 – Inclusão da sistemática para controle de reclamação através do formulário FOR-077 – Controle de Atendimento Item 5.6 – Inclusão do formulário FOR-076 – Pesquisa de Satisfação dos Clientes

#### 8. APROVAÇÃO

	Nome	Função	Assinatura
Elaborador	Celso Azeredo	Gestor da Qualidade	
Revisores	Juliana Senna	Gestora Técnica	
	Roberto de Britto	Gestor Técnico	
Aprovado por	Paulo Ramos	Gestor Administrativo	