	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS	NORMA Nº NIE-CGCRE-006	REV. Nº 03
		APROVADA EM ABR/03	PÁGINA 1/10

SUMÁRIO

- 1 Objetivo**
- 2 Campo de Aplicação**
- 3 Responsabilidade**
- 4 Histórico**
- 5 Documentos Complementares**
- 6 Siglas**
- 7 Definições**
- 8 Tratamento de Reclamações, Apelações e Denúncias**
- 9 Identificação e Tratamento de Não-Conformidades**
- 10 Retro-alimentação da Função Credenciamento**
- Anexo A – Fluxograma**
- Anexo B – Resumo do Tratamento para Reclamações Típicas**

1 OBJETIVO

Esta norma visa estabelecer os procedimentos a serem utilizados e os critérios a serem atendidos no tratamento de reclamações, apelações e denúncias pela Cgcre/Inmetro.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma aplica-se a todas as UO da Cgcre/Inmetro.

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão desta norma é da Cgcre/Inmetro.

4 HISTÓRICO

4.1 A Revisão 00 desta Norma, para as unidades da Cgcre/Inmetro, substituiu a NIE-DQUAL-006.


4.2 Em relação à Rev. 00, a única modificação da Revisão 01 foi a inclusão da Nota b, na definição 7.1 (Apelação), para esclarecer como são tratadas as contestações de não-conformidades registradas por equipes de auditoria/avaliação da Cgcre.

4.3 Em relação à Rev. 01, as únicas modificações da Revisão 02 foram:

- a) o detalhamento, em 8.5, do procedimento quando a reclamação for contra organismo ou laboratório credenciado, empresas ou produtos certificados;
- b) inclusão da possibilidade do CQ responder ao solicitante, acusando o recebimento da reclamação, quando esta for encaminhada por e-mail (fluxograma do Anexo A).

4.4 Em relação à Rev. 02, as principais modificações desta Revisão foram:

- a) a inclusão do tratamento de denúncias e de Anexo B resumindo as formas de tratar as reclamações mais comuns;
- b) a modificação, em 8.5 e 8.6, do tratamento de reclamações contra organismo ou laboratório credenciado, empresas ou produtos certificados;

	NIE-CGCRE-006	REV. 03	PÁGINA 2/10
--	----------------------	--------------------	------------------------

- c) o detalhamento, em 8.7, 8.8 e 8.9 do procedimento para tratamento de reclamações contra organismo/laboratório não credenciado, contra empresas/produtos não certificados quando há exigência de certificação e contra empresas/produtos usando indevidamente a identificação do credenciamento quando não há exigência de certificação ;
- d) a correção do fluxograma para os casos em que a reclamação é recebida por uma UO da Cgcre;
- e) a correção da chamada (1) do fluxograma do Anexo A, para informar que a indicação de técnico para tratar denúncia é responsabilidade do Coordenador-Geral da Cgcre;
- f) a correção do penúltimo quadro do fluxograma do Anexo A, para que a UO responsável pela análise seja informada da resposta dada ao reclamante.

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

NIG-GQUAL-011	Tratamento de Reclamação e Denúncia
NIE-CGCRE-138	Tratamento de Não-Conformidades Internas
CGCRE-201	Registro de Não-Conformidade Interna Detectada no Tratamento de Reclamação, Apelação ou Denúncia - RNR
CGCRE-202	Registro de Reclamação, Apelação ou Denúncia - RRC

6 SIGLAS

CQ/Cgcre	Coordenador da Qualidade da Cgcre/Inmetro
Cgcre	Coordenação-Geral de Credenciamento do Inmetro
Dqual	Diretoria da Qualidade
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
OC	Organismo Credenciado
SAC	Sistema de Atendimento ao Cliente
UO	Unidade Organizacional do Inmetro

7 DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Norma, são utilizadas as definições da NIG-GQUAL-011, além das expressas nos itens 7.1 e 7.2.

7.1 Apelação

Solicitação, por parte de um organismo ou laboratório credenciado, de que seja reconsiderada alguma decisão do órgão credenciador relativa a sua situação de credenciamento e que contrarie seus interesses.

Nota 1: Estas decisões incluem:

- solicitação de credenciamento recusada;
- interrupção do processo de avaliação;
- solicitação de ações corretivas;
- modificações no escopo credenciado;
- não concessão, suspensão ou cancelamento do credenciamento; e
- qualquer outra decisão que impeça o organismo ou laboratório de conseguir o credenciamento desejado.

Nota 2: Se um organismo ou laboratório contestar não-conformidades registradas pela equipe-auditora/avaliadora da Cgcre, este questionamento é tratado como uma reclamação e a análise normalmente será responsabilidade da respectiva divisão. Caso a resposta não

satisfaça o organismo ou laboratório e haja nova contestação, então o caso passará a ser tratado como apelação.

7.2 Não-conformidade crítica (para o Sistema de Gestão da Qualidade da Cgcre/Inmetro)

Não-conformidade que implique ausência de, ou falha em implementar e manter, um ou mais elementos do Sistema de Gestão da Qualidade da Cgcre/Inmetro ou uma situação que possa, com base nas evidências objetivas disponíveis, comprometer o processo de credenciamento ou gerar dúvidas significativas quanto a sua credibilidade.

8 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS

8.1 Para o tratamento de reclamações, apelações e denúncias pelas UO da Cgcre/Inmetro, além das prescrições da NIG-GQUAL-011, devem ser utilizados o fluxograma do Anexo A desta Norma e as prescrições de 8.2 a 8.10. Em termos de procedimentos internos à Cgcre/Inmetro, não há diferença no tratamento das apelações e denúncias em relação às demais reclamações, a não ser a identificação no banco de dados e que a indicação de responsabilidades pela análise é feita pelo Coordenador-Geral da Cgcre. Conseqüentemente, ao longo deste Capítulo, do Capítulo 9 e no fluxograma, far-se-á referência apenas ao termo reclamações, subentendendo-se que se aplica também às apelações e denúncias. Como resultado do tratamento dado, é elaborada resposta ao reclamante.

Nota: Para facilitar o entendimento, vide, também, o Anexo B.

8.2 O CQ/Cgcre deve manter um banco de dados, de forma a garantir a disponibilidade de toda informação que tenha sido recebida do reclamante ou gerada durante o tratamento de reclamações. Os gerentes ou chefes das UO têm acesso (restrito à leitura) ao banco de dados através de autorização de compartilhamento pela rede do Inmetro.

8.3 Toda reclamação tem uma identificação individual registrada no formulário CGCRE-202.

8.4 A primeira ação do processo de resposta deve ser realizada pelo colaborador que receber a reclamação, por meio do correto preenchimento dos campos pertinentes do formulário CGCRE-202 e posterior envio do mesmo ao CQ/Cgcre, ou pelo próprio CQ/Cgcre, quando a reclamação for enviada por outra UP que não a Cgcre.

Nota: Os processos de resposta a reclamações, devem ser abertos mesmo em caso de anonimato do reclamante, ainda que, em alguns casos, não seja possível dar continuidade aos processos.

8.5 Quando for recebida reclamação contra empresas ou produtos certificados, o colaborador que receber a reclamação deve:

- a) não registrar como reclamação (não preencher o formulário CGCRE-202);
- b) orientar o reclamante, informando que a política da Cgcre é que o organismo ou laboratório credenciado responsável pela certificação trate a reclamação em primeira instância e verificar posteriormente se o tratamento foi adequado;
- c) encaminhar a informação à Ouvidoria;
- d) informar o técnico de credenciamento responsável pelo organismo ou laboratório credenciado pertinente, para que providencie, na próxima auditoria de supervisão, que seja verificado se a reclamação foi corretamente tratada pelo organismo ou laboratório.

8.5.1 Como exceção ao prescrito em 8.5, o colaborador deve preencher o formulário CGCRE-202, dando início ao tratamento de reclamação contra empresas ou produtos certificados, conforme as demais prescrições desta Norma, nos seguintes casos:

- a) quando a reclamação for sobre uso indevido da identificação do credenciamento;
- b) quando considerar que a reclamação, se procedente, implica sério risco aos consumidores ou não-conformidade crítica no sistema de gestão do organismo ou laboratório credenciado, com as particularidades de que, se for uma denúncia, a UO responsável será a Cgcre e o responsável pela análise deve abrir processo administrativo e encaminhá-lo à Proge para análise e parecer, antes de concluir sua análise;

8.6 Quando for recebida reclamação contra organismo ou laboratório credenciado, o colaborador que receber a reclamação deve:

- a) orientar o reclamante, informando que a política da Cgcre é que o organismo ou laboratório trate a reclamação em primeira instância e verificar posteriormente se o tratamento foi adequado;
- b) preencher o formulário CGCRE-202, dando início ao tratamento de reclamação;

8.6.1 O responsável pela análise deve:

- a) encaminhar a reclamação ao organismo ou laboratório credenciado para tratamento;
- b) informar o técnico de credenciamento responsável pelo organismo ou laboratório credenciado pertinente, para que providencie, na próxima auditoria de supervisão, que seja verificado se a reclamação foi corretamente tratada pelo organismo ou laboratório.

Nota: A reclamação só será fechada após comprovação pela Cgcre (normalmente na auditoria de supervisão) de que foi adequadamente tratada pelo OC ou laboratório.

8.6.2 Como exceção ao prescrito em 8.6.1, o responsável pela análise deve cobrar e acompanhar ações imediatas do organismo ou laboratório credenciado, nos seguintes casos:

- c) se o reclamante enviar reclamação formal evidenciando que já contactou o organismo ou laboratório e declarando que não recebeu resposta ou justificando porque não se satisfaz com a resposta recebida;
- d) quando a reclamação for sobre uso indevido da identificação do credenciamento;
- e) quando considerar que a reclamação, se procedente, implica sério risco aos consumidores ou não-conformidade crítica no sistema de gestão do organismo ou laboratório credenciado, com as particularidades de que, se for uma denúncia, a UO responsável será a Cgcre e o responsável pela análise deve abrir processo administrativo e encaminhá-lo à Proge para análise e parecer, antes de concluir sua análise;


8.7 Quando for recebida reclamação contra organismo/laboratório não credenciado, o colaborador que receber a reclamação deve:

- a) não registrar como reclamação (não preencher o formulário CGCRE-202);
- b) encaminhar a informação à Ouvidoria;

8.7.1 Como exceção ao prescrito em 8.7, quando a reclamação envolver uso indevido da identificação do credenciamento, o colaborador deve encaminhá-la ao CQ, para que informe a Ouvidoria e acione a Proge e outras UP, se necessário;

8.8 Quando for recebida reclamação contra produtos ou empresas prestando serviços para os quais há regulamentação com exigência de certificação, porém o produto ou empresa não está certificado, o colaborador que receber a reclamação deve enviar a documentação ao CQ, para que este faça o registro no SAC e providencie o encaminhamento à Proge e, se necessário, a outras UP.

8.9 Quando for recebida reclamação sobre uso indevido da marca em produto ou empresa prestando serviço para o qual não há regulamentação com exigência de certificação, o colaborador que receber a reclamação deve enviar a documentação ao CQ, para que este faça o registro no SAC e providencie o encaminhamento à Proge e, se necessário, a outras UP.

	NIE-CGCRE-006	REV. 03	PÁGINA 5/10
--	----------------------	--------------------	------------------------

8.10 O prazo normal para elaboração das respostas e para o envio das mesmas é de 15 dias úteis, contados a partir do primeiro registro da reclamação no Inmetro. Quando a resposta a uma reclamação enviada à Cgcre/Inmetro exigir prazo acima de quinze dias úteis, deve ser enviado documento à Ouvidoria, de acordo com 6.3.1 da norma NIG-GQUAL-011, com cópia para o CQ.

8.11 O CQ/Cgcre deve preparar minuta de resposta preliminar ao reclamante, a ser assinada pelo Coordenador-Geral da Cgcre/Inmetro e enviada por sua Secretaria, no prazo de três dias úteis, contados a partir do recebimento na Secretaria da Cgcre/Inmetro, que contenha, no mínimo, as seguintes informações:

- a acusação do recebimento da reclamação;
- o número de registro no banco de dados;
- o número de registro no SAC, quando houver;

8.12 O técnico (ou grupo de técnicos) designado para analisar uma reclamação deve ter competência e independência quanto ao assunto em questão.

8.12.1 Quando for designado um grupo de técnicos, um deles deve ser indicado como coordenador e deve ser o responsável pelo preenchimento do campo de conclusão da análise da reclamação, no formulário CGCRE-202.

8.13 O técnico designado para analisar e responder a reclamação deve enviar cópia de cada documentação trocada, interna e externamente, ao CQ/Cgcre, através de comunicação interna ou meio eletrônico.

8.14 São considerados registros os dados existentes no banco de dados e o arquivo físico com os originais dos documentos integrantes do tratamento de reclamações. O CQ/Cgcre deve manter os registros por um período de cinco anos, prazo após o qual podem ser remetidos ao Arquivo Central de Documentos do Inmetro.

9 IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADES

9.1 Quando o técnico designado, ao analisar uma reclamação, constatar que existe qualquer não-conformidade crítica, deve registrá-la no formulário Cgcre-201 e encaminhar este formulário ao CQ/Cgcre.

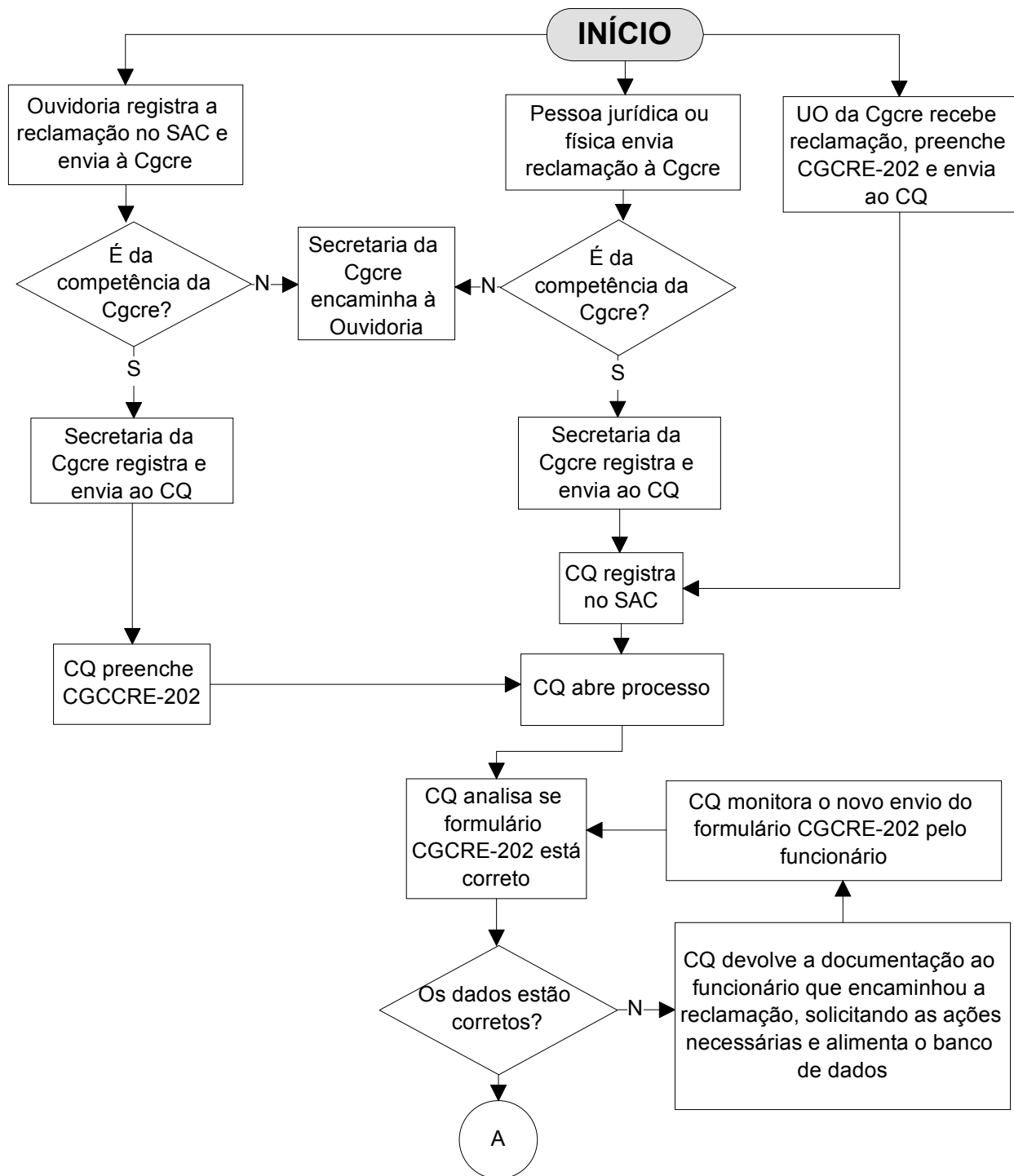
9.2 Ao receber o formulário Cgcre-201 preenchido, o CQ/Cgcre deve proceder conforme estabelecido na NIE-CGCRE-138.

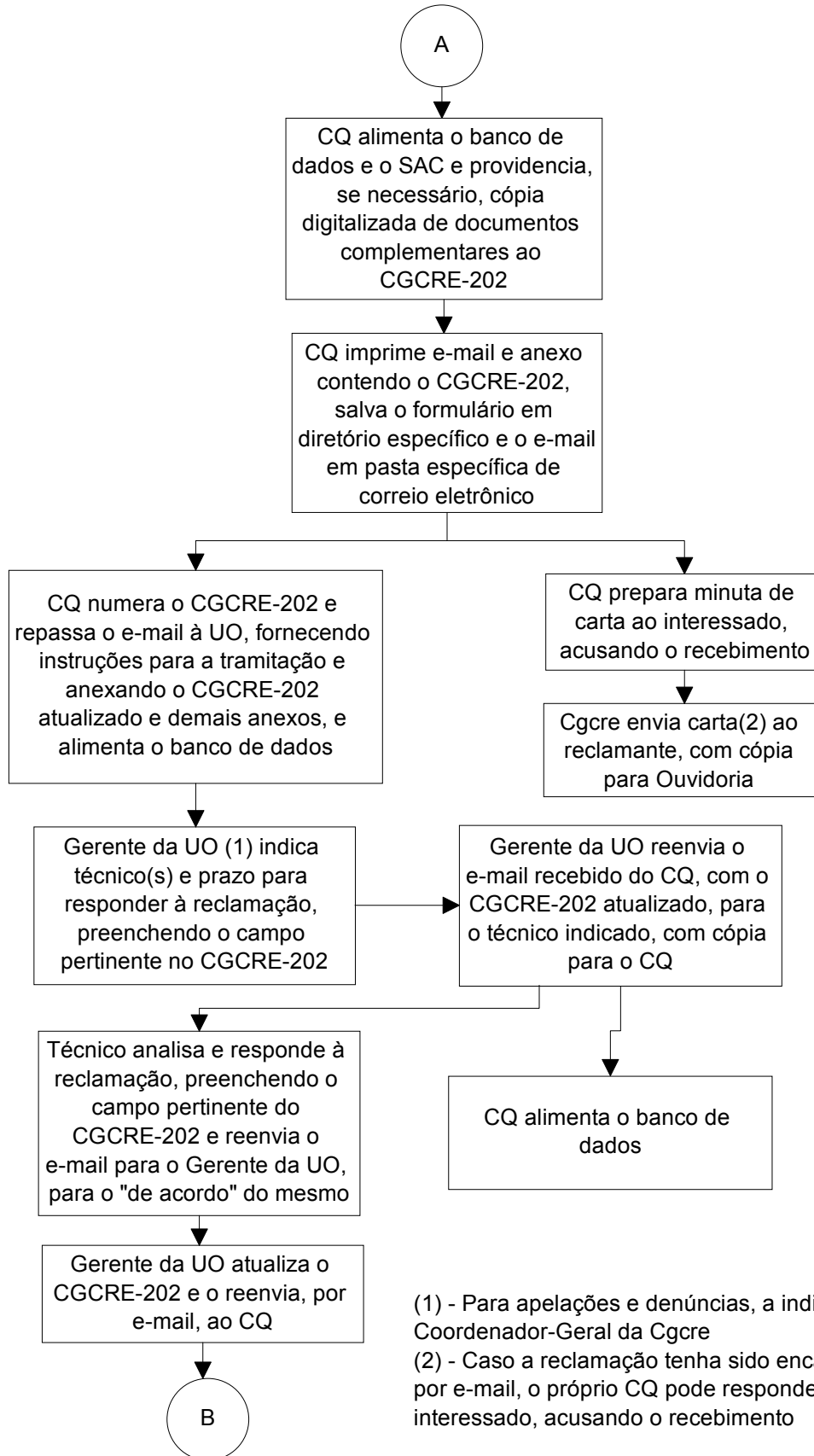
10 RETRO-ALIMENTAÇÃO DA FUNÇÃO CREDENCIAMENTO

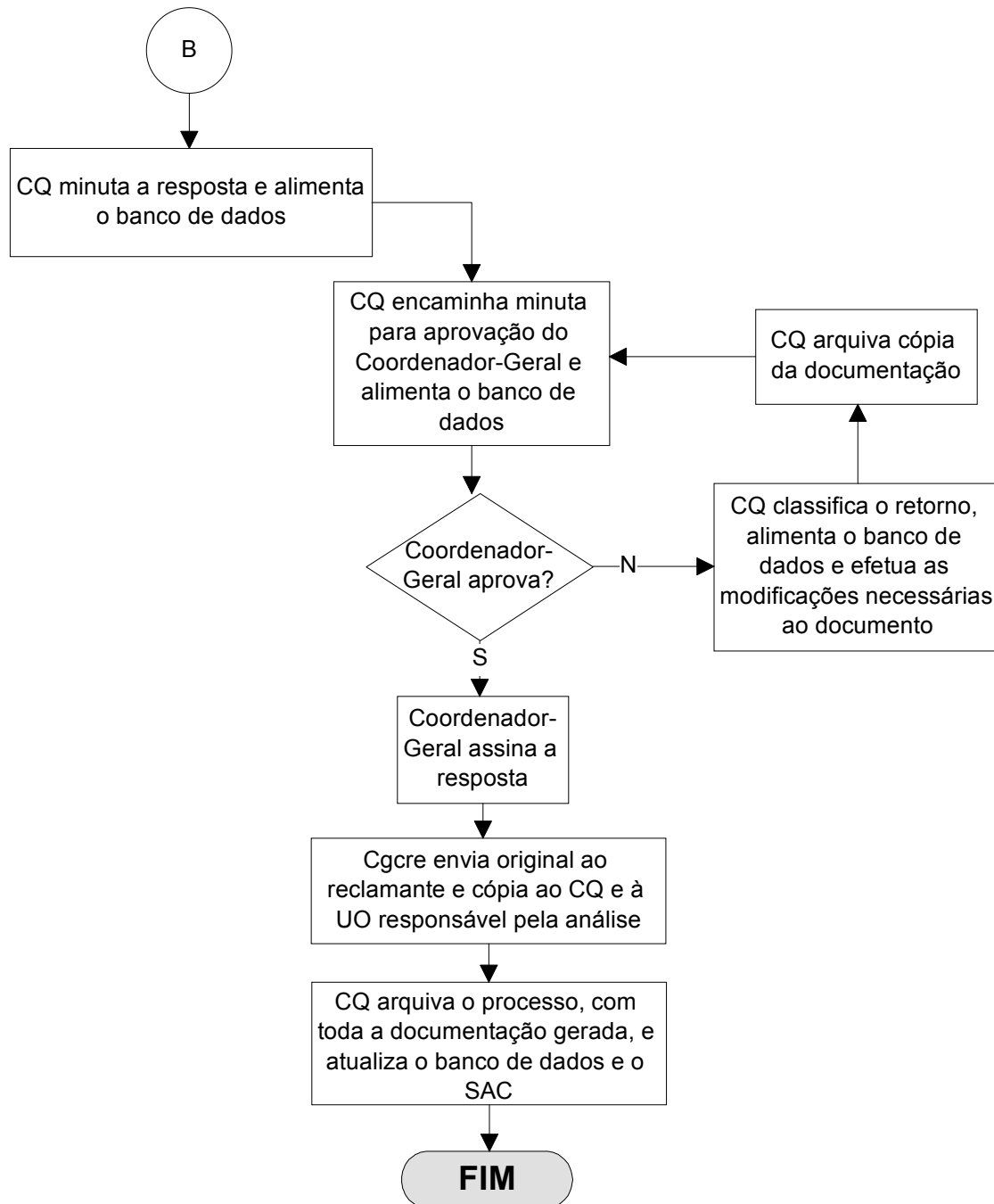
Para efeito de retro-alimentação da função credenciamento, o CQ/Cgcre deve apresentar ao Coordenador-Geral da Cgcre/Inmetro, periodicamente (uma vez ao ano, no mínimo), resumo das reclamações recebidas pela Cgcre/Inmetro, detalhando, no mínimo:

- Índices de reclamações e apelações, por Divisão;
- Tempos médios de tratamento das reclamações;
- Comentários sobre as reclamações mais graves ou de maior incidência relativa.

ANEXO A – FLUXOGRAMA







ANEXO B – RESUMO DO TRATAMENTO PARA RECLAMAÇÕES TÍPICAS

Para facilitar o entendimento, a tabela a seguir descreve como devem ser tratados diversos tipos de reclamações que frequentemente são apresentadas aos colaboradores da Cgcre, conforme acordado com a Ouvidoria.

Tipo de reclamação	Tratamento acordado
1- Contra empresa ou produto certificado	
Reclamação contra empresa ou produto certificado	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Orientar o reclamante, informando que a política da Cgcre/Inmetro é que o organismo ou laboratório credenciado trate a reclamação em primeira instância e verificar posteriormente se o tratamento foi adequado. 3- Encaminhar a informação à Ouvidoria. 4- Informar ao TC responsável pelo OC ou laboratório, para que, na auditoria de supervisão, seja verificado se a reclamação foi corretamente tratada pelo organismo ou laboratório credenciado.
Reclamação contra empresa ou produto certificado envolvendo uso indevido da marca	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.
Reclamação grave ou denúncia envolvendo empresa ou produto certificado	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.
2- Contra organismo ou laboratório credenciado	
Reclamação contra organismo/laboratório credenciado (sem registro de que o organismo ou laboratório já foi comunicado)	1- Orientar o reclamante, informando que a política da Cgcre/Inmetro é que o organismo ou laboratório credenciado trate a reclamação em primeira instância e verificar posteriormente se o tratamento foi adequado. 2- Preencher RRC. 3- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.
Reclamação contra Organismo/laboratório credenciado (com registro de que o organismo ou laboratório já foi comunicado)	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento. Nota: O Organismo/laboratório credenciado deve ser cobrado imediatamente quanto às ações tomadas.
Reclamação grave ou denúncia contra Organismo/laboratório credenciado	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento. Nota: O Organismo/laboratório credenciado deve ser cobrado imediatamente quanto às ações tomadas.

/continua

Reclamação contra Organismo/laboratório credenciado que envolva uso indevido da marca	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento. Nota: O Organismo/laboratório credenciado deve ser cobrado imediatamente quanto às ações tomadas.
3- Contra organismo ou laboratório não credenciado	
Reclamação contra Organismo/laboratório não credenciado	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Encaminhar à Ouvidoria.
Reclamação grave ou denúncia contra Organismo/laboratório não credenciado	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Encaminhar à Ouvidoria.
Reclamação contra Organismo/laboratório não credenciado envolvendo uso indevido da marca	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Encaminhar ao CQ para que informe Ouvidoria e acione Proge e outras UP, se necessário.
4- Contra produto ou empresa não certificados	
Reclamação contra produto ou empresa prestando serviço para o qual há regulamentação com exigência de certificação, porém o produto ou empresa não está certificado	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Enviar documentação ao CQ que registrará no SAC e encaminhará à Proge e, se necessário, a outras UP.
Reclamação sobre uso indevido da marca em produto ou empresa prestando serviço para o qual não há regulamentação com exigência de certificação.	1- Não registrar como reclamação (não preencher RRC). 2- Enviar documentação ao CQ que registrará no SAC e encaminhará à Proge e, se necessário, a outras UP.
5- Contra a Cgcre/Inmetro	
Reclamação ou denúncia contra auditor	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.
Reclamação contra decisão da Cgcre	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.
Reclamação contra atendimento por funcionário da Cgcre	1- Preencher RRC. 2- Encaminhar ao CQ para que dê seguimento ao tratamento.