	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES			
	PA-13	REV 01	ELABORADO POR: MONIQUE FONTES Em 06/04/2026	APROVADO POR: LEANDRO MATOS Em 06/04/2026

SUMÁRIO

1. Objetivo;
2. Definições;
3. Campo de Aplicação;
4. Registros e Formulários Aplicáveis;
5. Canais de Comunicação com o Cliente;
6. Processo de Reclamação (Recebimento e Validação);
7. Apelação Quanto a Resultados de Inspeção (Recebimento e Validação);
8. Reclamação Conduzida por Autoridade Legalmente Representada;
9. Recursos contra decisões
10. Análise de Causas Comuns;
11. Controle e Rastreabilidade das Reclamações e Apelações
12. Anexo – Fluxo do processo de reclamação

1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de tratamento de reclamações e apelações contra os serviços ou contra os resultados das inspeções realizadas, bem como estabelece a sistemática dos meios físicos e eletrônicos disponibilizados aos clientes para acesso e registro a informações sobre os serviços oferecidos (tabela de preços, documentos necessários à execução da inspeção, média de tempo de duração dos serviços, canais de ouvidoria, entre outros).

2 DEFINIÇÕES

2.1 Reclamações

Expressão de insatisfação, exceto apelação, por uma pessoa ou organização ao organismo de inspeção, relativas às atividades desse organismo, em que uma resposta é esperada.

2.2 Apelações

Solicitação pelo fornecedor de um item de inspeção ao organismo de inspeção, para que este reconsidere uma decisão tomada relativa àquele item.

2.3 Reclamação por Entidade Legalmente Representada

Toda reclamação formalmente encaminhada, proveniente de órgão ou entidade legal.

2.4 Canais de comunicação com o cliente

Meios utilizados pelo fornecedor de serviços de inspeção para comunicação de sua empresa com seus clientes, os quais podem ser físicos, eletrônicos (website, e-mail) ou verbal (telefone, rádio, TV ou pessoalmente).

3 CAMPO DE APLICAÇÃO


Este procedimento se aplica a toda equipe.

4 REGISTROS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

4.1 FORM-ADM-020 – Reclamações/Apelações.

4.2 FORM-ADM-042 – Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações.

Anexo: Fluxo do processo de reclamação/apelação.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES			
	PA-13	REV 01	ELABORADO POR: MONIQUE FONTES Em 06/04/2026	APROVADO POR: LEANDRO MATOS Em 06/04/2026

5 CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

5.1 Meios físicos para divulgação dos serviços prestados pelo Organismo de Inspeção, bem como meios de aferir a satisfação e eventuais necessidades de oficialização de reclamações/apelações, devem estar disponibilizados e de fácil acesso e visualização, junto à área de atendimento e recepção, devendo constar no mínimo as seguintes informações:

- Telefone(s) e e-mail de contato;
- Existência de website e respectivo endereço eletrônico;
- Serviços oferecidos;
- Canais de ouvidoria do próprio Organismo (físicos e eletrônicos), de modo que os clientes possam registrar sugestões, elogios e reclamações;
- Canais de ouvidoria da CGCRE (aplicável quando o cliente julgar insatisfatório o tratamento recebido pelo Organismo de Inspeção).

Obs. 01: Os meios físicos de ouvidoria incluem o **FORM-ADM-020 – Reclamações/Apeleções**, podendo as manifestações também serem relatadas verbalmente e transcritas pelo Organismo no referido formulário.

Obs. 02:

Uma cópia do PA-13 e do fluxo do processo de reclamação/apelação deve estar disponível para consulta dos clientes.

5.2 Quanto aos meios eletrônicos disponibilizados pelo Organismo de Inspeção para acesso dos clientes e divulgação de seus serviços, o website deve apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

- Localização;
- Telefone(s) e e-mail de contato;
- Serviços oferecidos;
- Informações sobre os canais de ouvidoria, de modo que os clientes possam registrar sugestões, elogios e reclamações;
- Canal eletrônico de atendimento ao cliente (SAC), destinado ao registro de manifestações.

5.3 Devem existir, no mínimo, dois (02) canais de ouvidoria, os quais podem incluir:

- Telefone;
- E-mail disponibilizado no website;
- Canal SAC disponibilizado no website;
- Chat on-line (quando aplicável);
- Formulários físicos disponíveis na empresa (FORM-ADM-020).


5.4 As manifestações recebidas por quaisquer meios, incluindo SAC, e-mail, telefone ou verbalmente, devem ser registradas pelo Organismo de Inspeção no **FORM-ADM-020**, garantindo padronização, rastreabilidade e tratamento adequado.

5.5 O registro realizado por meio do Canal de Reclamação - SAC é considerado como manifestação inicial válida, devendo conter, no mínimo, identificação do cliente, meio de contato (telefone ou e-mail) e descrição da manifestação.

5.6 O Organismo de Inspeção deve responder às manifestações dos clientes no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis**, podendo ocorrer comunicações intermediárias, quando necessário.

5.7 O Organismo de Inspeção deve manter registros (conforme PA-12) de todos os atendimentos realizados e disponibilizá-los ao INMETRO sempre que solicitado.

5.8 Observação Geral: A relação de “Documentação Requerida para a Execução das Inspeções” e as “Condições Prévias de Inspeção”, conforme normas aplicáveis do INMETRO, devem estar disponíveis no website e, quando aplicável, em meios físicos na área de atendimento, incluindo também informações sobre custos, tempo médio de execução dos serviços e emissão de relatórios e certificados.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES			
	PA-13	REV 01	ELABORADO POR: MONIQUE FONTES Em 06/04/2026	APROVADO POR: LEANDRO MATOS Em 06/04/2026

6 PROCESSO DE RECLAMAÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

6.1 As reclamações podem ser recebidas por diferentes canais, incluindo atendimento presencial, telefone, e-mail, e Canal de reclamação -SAC (website).

As manifestações recebidas, independentemente do canal, são consideradas como registro inicial válido devendo ser transcritas para o FORM-ADM-020.

Após o recebimento, a equipe administrativa realiza a análise inicial das informações e procede com o preenchimento do **FORM-ADM-020 – Reclamações/Apeleções**, garantindo a formalização do registro.

Em seguida, a manifestação é entregue ao Diretor geral para ser registrada no **FORM-ADM-042 – Controle e Rastreabilidade**, com geração de número de protocolo único, sequencial e rastreável.

Com número de protocolo gerado o cliente é informado através de email que a reclamação/apelação foi aberta e o número de protocolo gerado para a mesma, conforme exemplo abaixo:

Prezado(a) [Nome do Cliente],

Informamos que sua manifestação foi recebida com sucesso por nosso canal de atendimento.

Sua reclamação/apelação foi registrada sob o protocolo nº [XXXX], o qual deverá ser utilizado em eventuais contatos para acompanhamento do processo.

A sua solicitação será analisada conforme os procedimentos do nosso Sistema de Gestão, garantindo tratamento imparcial, confidencial e baseado em evidências.

Caso seja necessário o envio de informações complementares, entraremos em contato por meio dos dados fornecidos.

O prazo para análise e retorno é de até **10 (dez) dias úteis**, podendo haver comunicação intermediária, quando aplicável.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,
 [Nome da Empresa]
 [Setor/Responsável]
 [Telefone]
 [E-mail]

6.1.1 Durante o registro, a equipe administrativa deve classificar a manifestação como:

- Reclamação;
- Apelação;
- Sugestão ou outra manifestação.

Nota: A sistemática de controle e rastreabilidade está descrita no item 11 deste procedimento.

Importante:

A RQ deve:

- a) Dar efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas pelos clientes;
- b) Assegurar a confidencialidade do reclamante ou apelante;
- c) Cumprir os requisitos legais aplicáveis, incluindo o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

6.2 As manifestações recebidas por quaisquer meios, incluindo SAC, e-mail, telefone ou verbalmente, devem ser registradas no FORM-ADM-020, garantindo padronização, rastreabilidade e tratamento adequado.



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

PA-13

REV 01

ELABORADO POR:
MONIQUE FONTES
Em 06/04/2026

APROVADO POR:
LEANDRO MATOS
Em 06/04/2026

Página
4

6.3 Após o recebimento da manifestação, o Organismo de Inspeção deve realizar a análise quanto à sua procedência no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis**, comunicando o cliente quanto à decisão tomada. Quando a reclamação for considerada procedente, o Responsável pela Qualidade (RQ) deve abrir um Registro de Não Conformidade no **FORM-ADM-006**, tratando-o conforme o procedimento PA-04.

Quando a reclamação não for procedente, o RQ deve registrar no FORM-ADM-020 a justificativa técnica para a decisão, não sendo necessária a abertura de não conformidade.

6.4 O RQ deve registrar todas as etapas do tratamento da reclamação ou apelação no FORM-ADM-020, incluindo análise, investigação, ações adotadas e encerramento do processo.

O tratamento deve assegurar a imparcialidade, sendo conduzido por pessoal que não tenha envolvimento direto com a atividade que originou a reclamação ou apelação.

As decisões devem ser analisadas e aprovadas pela Direção, antes da comunicação ao cliente.

Ao final do processo, o cliente deve ser formalmente comunicado quanto ao encerramento da sua manifestação.

Os resultados do tratamento não podem resultar em ações discriminatórias.

Nota: Ver fluxo no item 12.

6.5 Feedback ao Cliente (Acuso formal de recebimento da Reclamação)

6.5.1 Todas as manifestações recebidas devem ter seu recebimento confirmado ao cliente, por meio do contato informado, incluindo o envio do número de protocolo gerado.

Quando o contato for realizado por telefone, a equipe administrativa deve registrar a data, horário, número contactado no FORM-ADM-020.

6.5.2 Durante o andamento do processo, o cliente deve ser informado sobre o status da sua manifestação e das ações em andamento, por e-mail.

6.5.3 As comunicações realizadas por telefone devem ser registradas no FORM-ADM-020, contendo data e identificação do responsável pelo contato.

6.5.4 Caso não haja dados suficientes para contato com o cliente, a manifestação deve ser tratada internamente e devidamente registrada, sendo arquivada após conclusão do processo.

6.5.5 A responsabilidade pelo acompanhamento e comunicação com o cliente é do Responsável pela Qualidade (RQ).

6.5.6 O encerramento da reclamação deve ser registrado no FORM-ADM-020, e, quando aplicável, uma cópia do registro final pode ser disponibilizada ao cliente mediante solicitação.

7 APELAÇÃO QUANTO A RESULTADOS DE INSPEÇÃO (RECEBIMENTO E VALIDAÇÃO)

7.1 Caso o cliente não concorde com o resultado da inspeção, deve ser informado da possibilidade de registrar formalmente uma apelação, por meio dos canais de comunicação disponibilizados pelo Organismo de Inspeção, incluindo SAC (website), e-mail, telefone ou presencialmente.

As apelações recebidas são consideradas como manifestação inicial válida.

7.2 Após o recebimento da apelação, a equipe administrativa deve realizar o registro no **FORM-ADM-020 – Reclamações/Apeleções**, com base nas informações fornecidas pelo cliente, e proceder com o lançamento no **FORM-ADM-042 – Controle e Rastreabilidade**, gerando número de protocolo único, sequencial e rastreável. O cliente deve ser formalmente comunicado quanto ao recebimento da apelação, incluindo o número de protocolo para acompanhamento.

7.3 O tratamento da apelação deve ser conduzido sob responsabilidade do RQ, assegurando análise adequada. O processo deve garantir imparcialidade, sendo conduzido por pessoa(s) que não tenha(m) envolvimento direto com a inspeção que originou a apelação.

7.4 A análise da apelação deve ser realizada no prazo máximo de até **10 (dez) dias úteis**, sendo o cliente informado quanto à decisão tomada.

Quando a apelação for considerada procedente, o Responsável pela Qualidade (RQ) deve abrir um Registro de Não Conformidade no **FORM-ADM-006**, tratando conforme o procedimento PA-04.


Quando a apelação não for procedente, a decisão deve ser devidamente justificada e registrada no FORM-ADM-020, não sendo necessária a abertura de não conformidade.

7.5 Todas as etapas do tratamento da apelação devem ser registradas no FORM-ADM-020, incluindo análise, investigação, decisão e encerramento.

As decisões devem ser analisadas e aprovadas pela Direção antes da comunicação ao cliente.

Quando aplicável, a Direção pode solicitar apoio técnico de profissional independente ou assessor externo, desde que não envolvido no processo que originou a apelação.

7.6 Ao final do processo, o cliente deve ser formalmente comunicado quanto ao resultado da apelação.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES			
	PA-13	REV 01	ELABORADO POR: MONIQUE FONTES Em 06/04/2026	APROVADO POR: LEANDRO MATOS Em 06/04/2026

Os resultados do tratamento não podem resultar em ações discriminatórias.

7.7 O número de protocolo gerado deve garantir a rastreabilidade completa da apelação, desde o registro inicial até a conclusão, incluindo todas as etapas do processo.

Nota: O monitoramento das manifestações recebidas e sua análise crítica devem ser realizados conforme estabelecido no PA-05.

8 RECLAMAÇÃO CONDUZIDA POR AUTORIDADE LEGALMENTE REPRESENTADA

8.1 Quando se tratar de reclamação conduzida por autoridade legalmente representada (ex.: órgãos reguladores, entidades públicas ou judiciais), a manifestação deve ser recebida pela Direção do Organismo de Inspeção, sendo considerada como registro formal válido.

A manifestação deve ser registrada no **FORM-ADM-020 – Reclamações/Apeleções** e no **FORM-ADM-042 – Controle e Rastreabilidade**, com geração de número de protocolo único, garantindo a rastreabilidade do processo.

8.2 A análise e tratamento da reclamação devem ser conduzidos sob responsabilidade do RQ, podendo envolver o Responsável Técnico (RT) conforme aplicável.

O processo deve assegurar imparcialidade, sendo conduzido por pessoal que não tenha envolvimento direto com os fatos que originaram a reclamação.

8.3 Os prazos estabelecidos pelas autoridades competentes devem ser rigorosamente cumpridos, sendo as respostas formalizadas por meio de comunicação oficial (ex.: carta, ofício ou meio eletrônico aplicável).

8.4 Quando julgado necessário, o Organismo de Inspeção pode contratar pessoa física ou jurídica independente para emissão de parecer técnico, desde que não haja conflito de interesse.

8.5 Todos os dados, evidências, cálculos e registros relacionados à investigação devem ser mantidos e controlados conforme o procedimento **PA-12 – Controle de Registros**, garantindo disponibilidade para auditorias e solicitações de autoridades competentes.

9 RECURSOS CONTRA DECISÕES

9.1 O Organismo de Inspeção assegura ao cliente o direito de apresentar recurso contra decisões decorrentes do tratamento de reclamações, apelações ou resultados de inspeção.

O recurso pode ser registrado por meio dos canais de comunicação disponibilizados, incluindo Canal de reclamação -SAC (website), e-mail, telefone ou presencialmente.

9.2 Após o recebimento do recurso, o Diretor geral deve realizar o registro no **FORM-ADM-020 – Reclamações/Apeleções** e no **FORM-ADM-042 – Controle e Rastreabilidade**, com geração de número de protocolo único, sequencial e rastreável.

O cliente deve ser formalmente comunicado quanto ao recebimento do recurso e ao número de protocolo para acompanhamento.

9.3 O tratamento do recurso deve ser conduzido de forma imparcial, por pessoa(s) que não tenha(m) envolvimento direto na decisão original que motivou o recurso.

9.4 O recurso deve ser analisado com base em evidências objetivas, podendo, quando necessário, envolver avaliação técnica independente ou apoio de especialista externo.

9.5 O prazo para análise e resposta do recurso é de até **10 (dez) dias úteis**, podendo ser prorrogado mediante justificativa formal ao solicitante.


9.6 A decisão final deve ser analisada e aprovada pela Direção do Organismo de Inspeção antes de sua comunicação ao solicitante.

9.7 O resultado do recurso deve ser formalmente comunicado ao solicitante, sendo todas as etapas do processo devidamente registradas e mantidas para fins de rastreabilidade.

9.8 Caso o solicitante não esteja satisfeito com o resultado do recurso, poderá recorrer às instâncias externas competentes, tais como CGCRE, CREA, PROCON, concessionárias ou outros órgãos aplicáveis, sendo disponibilizadas pelo Organismo todas as informações necessárias.

10 ANÁLISE DE CAUSAS COMUNS

10.1 Todas as reclamações e apelações recebidas e tratadas devem ser analisadas nas análises críticas do SGQ. Esta análise deve identificar possíveis causas comuns, bem como ações corretivas ou preventivas cabíveis.

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES			
	PA-13	REV 01	ELABORADO POR: MONIQUE FONTES Em 06/04/2026	APROVADO POR: LEANDRO MATOS Em 06/04/2026

11. CONTROLE E RASTREABILIDADE DAS RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

11.1 O número de protocolo de reclamação/apelação (exemplificado pela sigla SAC) será indicada no FORM-ADM-042.

11.2 Todas as reclamações, apelações e recursos recebidos pelo OI devem ser registrados no sistema de controle do SAC – FORM-ADM-042, no momento do seu recebimento, sendo obrigatória a geração de um número de protocolo único para cada registro.

O número de protocolo deve ser gerado de forma sequencial e estruturada, garantindo sua unicidade, e permitindo a rastreabilidade completa do processo, desde o registro inicial até a conclusão.

Cada número de protocolo deve estar vinculado a todas as informações e registros associados ao tratamento da manifestação, incluindo, mas não se limitando a:

- dados do solicitante;
- descrição da reclamação/apelação/recurso;
- datas de recebimento e tratativas;
- responsáveis pelas análises e decisões;
- registros de investigação;
- ações adotadas;
- comunicações realizadas;
- resultado final e encerramento.

O sistema de controle deve assegurar que todas as etapas do processo sejam registradas e mantidas, possibilitando o acompanhamento do status, histórico de tratamento e desfecho de cada manifestação.

A rastreabilidade deve ser garantida por meio da associação inequívoca entre o número de protocolo e todos os registros pertinentes, não sendo permitida a duplicidade de numeração.

11.3 Formulários **FORM-ADM-020** rasurados e/ou extraviados devem ser justificados no **FORM-ADM-042**, de forma que se assegure a continuidade de uso da numeração sequencial e que todos os **FORM-ADM-020**, cancelados ou não, rasurados e/ou extraviados, sejam lançados no **FORM-ADM-042**.

11.4 O Controle e rastreabilidade das reclamações e apelações devem ser realizados, pelo RQ, no **FORM-ADM-042**.

12. ANEXO – FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E RECURSOS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM OS CLIENTES

PA-13

REV 01

ELABORADO POR:
MONIQUE FONTES
Em 06/04/2026

APROVADO POR:
LEANDRO MATOS
Em 06/04/2026

Página
7

