

1. OBJETIVOS

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pela GASOTEC 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 GASOTEC VISTORIAS E INSPEÇÕES.
- 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

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 seja por e-mail, telefone ou através do site no endereço <http://www.gasotecsistemas.com.br> são registrados no Sistema de Atendimento ao Cliente da Gasotec.

5.2. Recebimento e registro da reclamação/apelação

Toda Reclamação/Apelação que chega à GASOTEC VISTORIAS E INSPEÇÕES, seja por e-mail, telefone ou através do site no endereço <http://www.gasotecsistemas.com.br>, é registrada pelo SAC através do Sistema de Atendimento ao Cliente da Gasotec, 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.

Sem importar a complexidade para a solução de uma Reclamação/Apelação, o SAC deve entregar uma resposta parcial ao cliente em um tempo não maior que **72 horas**, acusando o recebimento da Reclamação/Apelação 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 possuir 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 Diretor 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. 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.

5.5. 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 Gasotec. A pesquisa será registrada no Sistema da Gasotec.

6. ANEXOS

Não aplicável.

7. NATUREZA DA REVISÃO

Revisão	Data	Descrição das alterações
00	27/04/2016	Emissão Inicial
01	27/06/2016	Alterado logo da empresa e revisor
02	26/07/2016	Incluído no item 3.2 “Quando a Reclamação/Apeleção ocorrer verbalmente, o funcionário o qual foi demandado, deve formaliza-la junto ao departamento de Gestão da Qualidade, por escrito utilizando o formulário FOR-28”.
03	11/10/2017	Inclusão dos itens 3 e 4; inclusão do FOR-75; revisão dos itens 5.1 e 5.2; atualização da numeração; alteração do quadro de aprovação.
04	08/12/2017	Revisão dos itens 5.1 e 5.2.
05	02/05/2018	Revisão do item 5.2 para exclusão do 8Quali; Inclusão do item 5.5 referente a pesquisa de satisfação dos clientes; Alteração do quadro de aprovação.
06	01/10/2018	Exclusão dos formulários FOR-28 e FOR-75; revisão dos itens 5.1 e 5.2 para incluir o Sistema de Atendimento ao Cliente da Gasotec.

8. APROVAÇÃO

	Nome	Função	Assinatura
Elaboradores	Celso Azeredo	Gestor da Qualidade	
Revisores	Roberto de Britto	Gestor Técnico	
	Ana Santos	Assistente Administrativo	
	Barbara Barbosa	Assistente da Qualidade	
Aprovado por	Paulo Ramos	Diretor	