

7.5 Reclamações e apelações

7.5.1 – O organismo para receber, avaliar e tomar decisões relativas a reclamações e apelações toma as seguintes ações:

Recebimento das reclamações/apelações

Caso o cliente tenha alguma reclamação ou apelação ele pode fazê-la por e-mail ou telefone conforme descrito no item 5.1.3 do FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços.

O funcionário administrativo, ao receber a reclamação ou apelação acessa o endereço <https://webapp1.otmws.com.br/Administrativo/TLCliente/Login.aspx> e insere as informações da reclamação e passa para o cliente o número do protocolo por e-mail.

O Login e senha de acesso estão descritos no item 1.1 deste Manual.

*Nas reclamações feitas por e-mail, o cliente deve receber o número de protocolo em até 24 horas.

*Opcionalmente, o funcionário da recepção pode acionar por telefone o Coordenador do SG e este mesmo realizar o lançamento no site de SAC, neste caso, de igual forma o cliente receberá o número de protocolo por e-mail.

À partir deste momento, o cliente receberá todas as informações relativas às suas reclamações por e-mail automático do sistema SAC, à medida em que os passos de tratamento forem adicionados pelo Coordenador do SG.

Validação das reclamações

Após recebidas e registradas as reclamações/apelações, o Coordenador do SG é acionado e juntamente com a direção será feita a análise, validação, tratamento e lançamento no site.

Caso a reclamação/apelação seja invalidada, o processo é encerrado.

Caso seja validada, o processo será levado adiante.

Investigação e tratamento das reclamações

A reclamação/apelação é investigada e caso seja validada, é aberta uma não conformidade no FA-09 e é providenciado o tratamento.

Decisões

Todas as decisões são tomadas pelo organismo durante o tratamento das reclamações e são registradas no site e no FA-09 (caso resultem em não conformidade).

Rastreabilidade

Todas as reclamações, juntamente com as ações para sua resolução possuem um número de protocolo, que é gerado conforme mencionado no item recebimento das reclamações/apelações.

Garantia das ações apropriadas

Todas as ações realizadas pelo organismo são aprovadas pela direção antes de serem postas em prática e seguem as orientações normativas da CGCRE.

Responsabilidade

Toda a responsabilidade pela validação das reclamações é do organismo de inspeção, representado pelo Coordenador do SG e Direção.

Comunicação à diois/cgcre

A DIOIS/CGCRE tem acesso a todo registro de reclamação do organismo através do endereço <https://gerencial.otmws.com.br/#/login>. O sistema de registro segue as orientações e atende aos requisitos descritos no item A7.6.3c da NIT-DIOIS-019.

Para que a CGCRE/DIOIS tenha acesso ao banco de dados de reclamações/apelações, o organismo envia os dados de acesso (login e senha) abrindo um processo de Alteração [P18] e aguarda a confirmação do GA a respeito do funcionamento do acesso.

O organismo enviou os dados à CGCRE/DIOIS por meio do Processo SAC identificado no item 1.1 deste Manual.

7.5.2 – Uma descrição do processo para lidar com reclamações e apelações está disponível nos canais de comunicação da empresa disponíveis aos interessados.

A sistemática do processo é enviada ao cliente sempre que solicitado pelo cliente através dos canais de comunicação do OI, conforme descrito no item 5.1.3 do FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços.

A reclamações podem ser feitas através do número e e-mail da empresa disponíveis no FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços item 2.2.

7.5.3 – O organismo confirma se cada reclamação está relacionada às atividades de inspeção pelas quais é responsável por meio da investigação mencionada no item “Investigação e Tratamento das Reclamações” no item 7.5.1 deste Manual. Todas as reclamações identificadas como relacionadas às atividades de inspeção são tratadas. A operacionalização das atividades relacionadas ao tratamento de reclamações/apelações pode envolver outros membros do OI, o tratamento de reclamações e apelações é conduzido pela Direção, com participação obrigatória do Responsável Técnico, quando houver envolvimento de aspectos técnicos relacionados às inspeções realizadas.

O Responsável Técnico é responsável por avaliar tecnicamente as evidências, apoiar a tomada de decisão e assegurar a consistência dos resultados com os requisitos normativos aplicáveis.

* O Responsável Técnico é impedido de participar da tomada de decisão relacionada ao tratamento de reclamações e apelações quando estiver diretamente envolvido ou for objeto da reclamação ou apelação apresentada pelo cliente.

Porém a responsabilidade final pelo tratamento das reclamações/apelações é da Direção Geral do OI.

7.5.4 – O organismo é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações/apelações.

7.5.5 – Todas as investigações e decisões de apelações são tratadas de forma não discriminatórias. Para isto o organismo não permite que o pessoal que participou da inspeção interfira nas decisões relativas ao tratamento da apelação.

7.6 Processo de reclamações e apelações

7.6.1 – O tratamento de reclamações e apelações inclui:

- A descrição do processo para recebimento, validação, investigação das reclamações e apelações e a decisão das ações a serem tomadas em resposta;
- A rastreabilidade e registro de reclamações e apelações e ações tomadas para sua resolução;
- A garantia da realização de todas as ações apropriadas.

7.6.2 – Ao receber uma reclamação ou apelação, o organismo se responsabiliza por reunir e verificar toda a informação necessária para validar a reclamação ou apelação.

7.6.3 – O organismo acusa o recebimento da reclamação ou apelação e fornece ao reclamante ou apelante um número de identificação único, rastreabilidade integral do registro e relatórios de progresso, histórico do tratamento e o resultado final.

O organismo fornece à CGCRE/DIOIS o acesso, via internet, ao progresso e resultado final de todas as reclamações e apelações recebidas conforme item A7.6.3 da NIT-DIOIS-019.

Todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo desde a implantação do site constam do mesmo.

O histórico de progresso e resultado final das reclamações e apelações contém os dados mínimos discriminados no item A7.6.3da NIT-DIOIS-019: identificação do reclamante/apelante, identificação única da reclamação/apelação (protocolo), descrição da reclamação/apelação constando a data de recebimento, descrição da investigação da reclamação/apelação, descrição das ações tomadas pelo organismo com as respectivas datas, status do processo de tratamento.

7.6.4 – A decisão a ser comunicada ao reclamante ou apelante é tomada, revisada e aprovada por indivíduo(s) que não está(ão) envolvido(s) nas atividades de inspeção que deram origem a apelação/reclamação.

7.6.5 - O organismo fornece uma notificação formal de encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante através de e-mail automático pelo sistema de SAC.

