

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 1/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

CONTROLE DE EMISSÃO E REVISÃO

ELABORADO	APROVADO
Christiene Humberto Gestora do NGQ	Jorge Olmar Marialva Copello Coordenador Executivo

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão 08 (Setembro 2022) Adequação do item 7 Anexo 1, com reformulação do fluxograma do processo para reclamações e apelações;
 Revisão 07 (Setembro 2022) – Inclusão do item 7 com fluxograma do processo para reclamações e apelações;
 Revisão 06 (Setembro 2021) – Adequação do item 6.5 e retirada de “Nota 2”;
 Revisão 05 (Dezembro 2019) – Mudança do Gestor do NGQ;
 Revisão 04 (Outubro 2019) – Revisão ortográfica do documento; itemização dos itens e automatização do sumário; rever os itens 6.1.15 e 6.3.2;
 Revisão 03 (Janeiro 2019) – Adequação do procedimento à sistema de tratamento de reclamação através do site da empresa;
 Revisão 02 (Outubro-2018) – Reidentificação do Procedimento;
 Revisão 01 (Janeiro-2018) – RAO ESP. INMETRO;
 Revisão 00 (Janeiro) – Emissão inicial.

Este documento é um requisito obrigatório e faz parte do Núcleo de Gestão da Qualidade da

KNM ESTUDOS E PESQUISAS LTDA.

Acréscimos e/ou alterações somente são permitidos quando atenderem a todas as diretrizes estabelecidas no procedimento Controle de Procedimentos e Registros.

É proibida a reprodução total ou parcial de documentos controlados.

Cópias extras, quando necessárias, devem ser solicitadas ao GNQ.

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 2/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. REFERÊNCIAS	3
4. KNM / ABREVIATURAS	3
5. RESPONSABILIDADES	4
6. METODOLOGIA	4
6.1. Recebimento e registro	4
6.3. Acompanhamento e Solução	6
6.4. Apelação	6
6.5. Relatório de Reclamações	7
6.6. Pesquisa de Satisfação do Cliente	7
7. ANEXO 1 - FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO	8

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 3/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

1. OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a KNM ESTUDOS E PESQUISAS LTDA, tem como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades em lei;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometer-se a responder a CGCRE qualquer reclamação que tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.
- A KNM ESTUDOS E PESQUISAS LTDA se responsabiliza por todas as etapas do tratamento de reclamações.
- O tratamento de reclamações não resultará em ações discriminatórias.
- As decisões sobre reclamações serão tomadas por pessoas não envolvidas diretamente com as atividades originais de inspeção.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações e apelações, seja ela relacionada a serviços prestados ou dando em cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

3. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17020/12

NIT-DIOIS-019

4. KNM / ABREVIATURAS

- a. NGQ – Núcleo de Gestão da Qualidade;
- b. INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;
- c. AGENERSA – Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do ERJ;

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 4/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

d. CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia.

5. RESPONSABILIDADES

- › NGQ – Recebimento, registro e rastreamento. Todos os colaboradores estão instruídos a direcionar ao NGQ ao receber a reclamação.
- › Gerência do Núcleo da Qualidade – Investigação, análise e resultado. O gestor de qualidade está preparado para análise e solução da reclamação.

6. METODOLOGIA

6.1. Recebimento e registro

6.1.1. Para o recebimento de uma reclamação, a KNM ESTUDOS E PESQUISAS LTDA. disponibiliza aos clientes os seguintes canais:

- › E-mail: contato@knm.srv.br
- › Telefone: (21) 2143-9515
- › Site: www.knm.srv.br, no campo “reclamações e apelações”, que tem o formulário de Registro de Reclamação (RQ10), que pode ser baixado;
- › Por comentários no Google.

6.1.2. Ao receber uma reclamação o colaborador responsável envia ao Gestor da Qualidade para análise. Se a reclamação for cabível, o Gestor deverá cadastrá-la no sistema contratado Otimiza, pelo link: (<https://webapp1.otmws.com.br/AdministrativoITLCliente/Default.aspx>). Este sistema gera automaticamente um número de identificação único (por exemplo, n.º de protocolo ou n.º de SAC) que permita a rastreabilidade integral, e este será enviado automaticamente para o cliente, por meio do e-mail cadastrado.

6.1.3. O sistema para a disponibilização do progresso e resultados de reclamações e apelações irá:

- a. Prover pleno acesso via WEB (Internet) utilizando-se somente de navegadores padrões de mercado, sem a utilização de softwares adicionais, instalação de complementos não nativos dos navegadores ou conexões ponto-a-ponto, como, por exemplo, teamviewer, vpn ou mstsc;
- b. Prover pleno acesso, no mínimo, via navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;
- c. Utilizar identificador de usuário único (ID usuário) para acesso ao sistema e possibilitar a alteração de senha de acesso pela Diois;

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 5/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

- d. Os registros de reclamações e apelações não serão mantidos por serviços públicos de armazenamento e compartilhamento de arquivos online, como, por exemplo, Dropbox, Google Docs, SkyDrive, Flickr, SendSpace;
- e. Possuir funcionalidade para pesquisa de reclamações/apelações por: Identificação Única da Reclamação/Apelação (n.º protocolo/SAC), Nome do Reclamante/Apelante, CPF/CNPJ do Reclamante/Apelante e Data de Recebimento da Reclamação/Apelação.
- 6.1.4. O sistema abrangerá todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo.
- 6.1.5. O histórico de progresso e resultado das reclamações/apelações disponibilizados serão compostos de no mínimo:
 - a. Identificação do reclamante ou apelante;
 - b. Identificação única da reclamação/apelação (n.º protocolo/SAC);
 - c. Descrição da reclamação ou apelação recebida, contendo a data de recebimento;
 - d. Descrição da investigação da reclamação ou apelação;
 - e. Descrição das ações planejadas e realizadas, em resposta à reclamação ou apelação, contendo a data de realização destas ações;
 - f. Status (p.ex., em andamento, encerrado etc.) do processo de tratamento da reclamação ou apelação.
- 6.1.6. O Gestor da Qualidade conduzirá a validação da solicitação referente à demanda apresentada, a fim de obter informações necessárias para o tratamento da reclamação. Caso a reclamação seja pertinente o Coordenador da Qualidade irá dar prosseguimento ao tratamento da reclamação, solicitando ao setor envolvido informações necessárias para o devido tratamento do processo.
- 6.1.7. Após a apuração dos fatos a KNM Estudos e Pesquisas Ltda. informará ao cliente as ações a serem tomadas a respeito das demandas apresentadas, informando o encerramento do processo caso a parte autora esteja de acordo.
- 6.1.8. Todas as ações realizadas serão devidamente registradas e informadas formalmente aos reclamantes e envolvidos.
- 6.1.9. Para o pleno desenvolvimento de suas atividades, a KNM Estudos e Pesquisas Ltda. conta com os serviços de assessoria jurídica.

6.2 Identificação e Análise

- 6.2.1. Após o registro da reclamação, uma breve investigação será realizada para analisar a procedência. Após análise crítica e detalhada, realizada por RT, será definido o tratamento a ser adotado para a solução do problema. A KNM responderá por escrito via e-mail ao reclamante, num prazo máximo de 07

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 6/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

(sete) dias úteis, informando qual tratamento será adotado e ações a serem aplicadas para solucionar o problema evidenciado.

- 6.2.2. Não sendo possível o reparo da inspeção, o cliente tem direito a receber a Devolução do valor pago.
- 6.2.3. Fica estipulado um prazo máximo de 30 dias após a execução do serviço, para a solução do problema.

6.3 Acompanhamento e Solução

- 6.3.1. O rastreamento do processo pode ser realizado através do número de protocolo fornecido automaticamente no formulário de reclamação.
- 6.3.2. Os dados dos processos alimentam o Formulário Registro de Reclamações. Esse serve de base para o desenvolvimento de estatísticas que evidenciem a quantidade de reclamações e o tempo médio de resolução. Realizamos a análise crítica das estatísticas, e assim designamos o plano de ação corretivo ou preventivo nas melhorias dos serviços.
- 6.3.3. Conforme os prazos máximos anunciados anteriormente, na solução do problema o reclamante receberá via e-mail ou outro meio disponível, o Laudo do Resultado com a conclusão da reclamação.
- 6.3.4. O cliente pode procurar a Ouvidoria do INMETRO quando julgar insatisfatório o tratamento dado a sua reclamação/apelação, através dos canais de atendimento abaixo:
 - › Telefone: 0800 285 1818 (segunda à sexta-feira, das 9 h às 17 h)
 - › Carta ou pessoalmente (segunda à sexta-feira, das 8 h às 17 h)
 - › Rua Santa Alexandrina, nº 416 / Térreo, Rio Comprido — CEP: 20.261-232
 - › Rio de Janeiro — RJ.

6.4 Apelação

- 6.4.1. O cliente poderá apelar sobre a solução apresentada, complementando o formulário RQ10 já preenchido ou com o preenchimento de um novo, descrevendo o motivo que levou a discordar do tratamento dado pelo organismo. Nesta fase o GQ iniciará, com base nas informações enviadas pela parte autora, uma nova avaliação dos fatos abordados a fim de verificar se o tratamento foi inadequado, necessitando de alteração em seu resultado.
- 6.4.2. Concretizada a apelação sobre o resultado da reclamação, uma RNC (RQ-04) deverá ser aberta para análise da situação e caso, após análise dos fatos apontados seja apontada a procedência da apelação, deve-se realizar uma nova inspeção. Neste caso, a inspeção será também acompanhada ou executada pelo RT, de forma a garantir que não haverá pressão ou indução indevida sobre o inspetor. A parte autora deverá ser informada durante a

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 7/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

inspeção dos aspectos normativos envolvidos no processo. Seja qual for o resultado, o cliente deverá ser formalmente comunicado.

- 6.4.3. Persistindo a divergência entre as partes envolvidas, será escolhida uma entidade competente dentro do segmento de inspeção de redes de distribuição interna de gases combustíveis residenciais e comerciais em uso, com poder decisório para acompanhar e intervir no julgamento e resultado da situação apresentada, como por exemplo, o próprio INMETRO.
- 6.4.4. Durante este período todo processo de tratamento não poderá ser superior 15 dias úteis, salvo quando se tratar de apelação ou reclamação que envolva a participação dos órgãos normativos.
- 6.4.5. Quando a reclamação for relativa à postura da KNM, cada situação apresentada será devidamente analisada, cabendo ao Gestor da Qualidade tomar as medidas cabíveis, quer seja administrativa ou judicial, de forma que nada venha a comprometer a sua integridade e idoneidade perante o INMETRO, AGENERSA, CREA e a sociedade.
- 6.4.6. Quando o tratamento das reclamações for conduzido por autoridade legalmente constituída, como por exemplo, INMETRO, AGENERSA ou CREA, a postura adotada pela KNM será a de total cooperação com a referida autoridade para a melhor solução delas.
- 6.4.7. Caso o reclamante tenha razão quanto a sua reclamação, a KNM se limitará a acatar a decisão da autoridade legalmente constituída. Caso não tenha, mas a referida autoridade seja favorável ao reclamante, a KNM poderá acatar a decisão ou recorrer da mesma, quer seja por meios administrativos ou judiciais.

6.5 Relatório de Reclamações

- 6.5.1 Deverá ser elaborado anualmente um relatório de reclamação dos clientes, destacando sua natureza e frequência, a ser utilizado como subsídio na análise crítica do SGQ.

6.6 Pesquisa de Satisfação do Cliente

A KNM disponibiliza para seus clientes uma simples pesquisa de satisfação pública (<https://q.page/KNM-IPG/review?kd>). Ela contém uma questão simples e objetiva relacionada à experiência com a empresa. Com o preenchimento desta pesquisa por parte do cliente obtemos a noção de como melhorar para alcançar a excelência no atendimento e prestação de serviços.

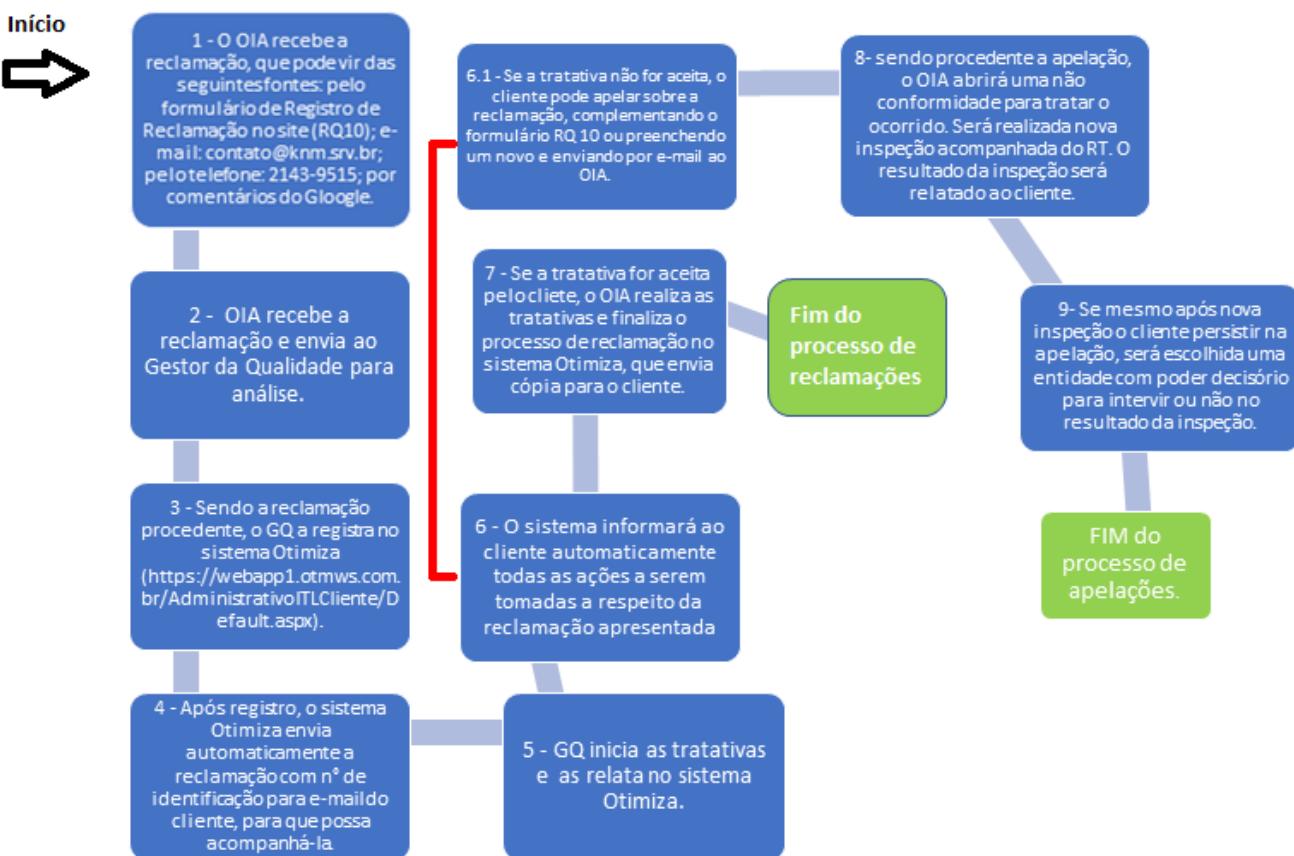
NOTA: Toda pesquisa de satisfação preenchida pelo cliente deverá ser recebida e encaminhada ao Gestor do NGQ, que tomará as medidas necessárias.

	PROCEDIMENTO DO NGQ TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Identificação: PQ014	Folha: 8/8
		Data: 28/09/2022	Revisão: 08

7. ANEXO 1 - FLUXO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

Para facilitar a identificação, o registro e a rastreabilidade das reclamações/apelações, essas terão um número de identificação único, que será encaminhado para o e – mail do cliente, que acompanhará todo o desenvolvimento das ações até a sua conclusão. O fluxograma abaixo identifica as etapas do processo de reclamações/apelações.

Anexo 1 - Fluxo do Processo de reclamação e apelação



Observação: O INMETRO pode, a qualquer momento, acessar a reclamação/apelação por meio dos dados enviados pelo link do sistema Otimiza com nº de identificação, data ou outro item definido em norma específica.