

Speed Inspeções		PÁGINA: 1 de 2	
RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE			
PA-07	Edição: 01 /Revisão 01		Maio/2026
Elaboração: Osniete Moraes Ferreira		Aprovação: Monique Santos	

## 1. OBJETIVOS

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pelo organismo no tratamento das reclamações e apelações de clientes visando a qualidade no atendimento.

## 2. CONCEITOS

Cliente: É o usuário final dos serviços prestados pelo organismo.

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.

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.

Requisito: Compromisso declarado com respeito às especificações e características do serviço executados.

## 3. SIGLAS

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

## 4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

PA-05 – Não Conformidades e Ações Corretivas

FOR-020 - Elogios, sugestões e reclamações

## 5. DESCRIÇÃO

### 5.1. Recebimento e registro da reclamação/apelação

Toda Reclamação/Apelação que chega à empresa, seja por e-mail [speedinspecoes@gmail.com](mailto:speedinspecoes@gmail.com), mensagem eletrônica ou o cliente deve preencher o FOR-020 e enviar para o OIA o mesmo digitalizado ou fotografado.

O OIA de imediato irá lançar a reclamação no site de SAC e enviar ao cliente o número de protocolo de sua reclamação.

A Reclamação /Apelação é registrada no SAC através do Sistema de Atendimento ao Cliente, e é gerado o número de protocolo que é informado ao Cliente automaticamente no ato do registro (que deve ser realizado no ato do recebimento da reclamação) por e-mail do sistema SAC.

O prazo para a conclusão da análise não poderá exceder a 15 dias.

O Coordenador do SG adota todas as medidas necessárias para preservar a confidencialidade das informações obtidas durante a análise de uma Reclamação/Apelação.

\*Todos os lançamentos de reclamações/apelações feitos no sistema SAC podem ser acessados pela CGCRE por meio os dados de acesso enviados pelo Sistema Orquestra por meio do processo N° 2669468.

Nota: É informado no contrato a todos os clientes a existência do FOR-020 para registro de sugestões, elogios ou reclamações.

### 5.2. Tratamento da reclamação/apelação

O Coordenador do SG é responsável pelo tratamento da Reclamação/Apelação e das decisões referentes ao tratamento, por meio da análise de documentos e entrevistas com as pessoas envolvidas, se os Procedimentos Operacionais foram corretamente seguidos pela equipe.

Investigações e decisões no tratamento de apelações não podem resultar em ações discriminatórias.

<b>Speed Inspeções</b>		<b>PÁGINA: 2 de 2</b>	
<b>RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>			
<b>PA-07</b>	<b>Edição: 01 /Revisão 01</b>		<b>Janeiro/2026</b>
<b>Elaboração: Osniete Moraes Ferreira</b>		<b>Aprovação: Monique Santos</b>	

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 Coordenador do SG acompanha a implementação das ações corretivas acordadas.

Se houver necessidade, o procedimento PA-05 – Não Conformidades e Ações Corretivas é seguido imediatamente.

## 6. ANEXOS

NA

Cópia Controlada