

Speed Inspeções		PÁGINA: 1 de 2	
RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE			
PA-07	Edição: 01 /Revisão 02		Julho/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

O procedimento para apresentação de reclamações e apelações encontra-se disponível no site do Organismo de Inspeção, juntamente com o FOR-020 – Registro de Reclamações e Apelações, além dos canais oficiais de atendimento (e-mail e WhatsApp).

O cliente poderá encaminhar sua reclamação ou apelação por meio do formulário disponibilizado no site ou, se preferir, diretamente pelos canais de e-mail ou WhatsApp, não sendo obrigatório o preenchimento do FOR-020 para que sua manifestação seja recebida e tratada.

Após o recebimento da reclamação ou apelação por qualquer dos canais disponibilizados, o Organismo de Inspeção realizará o registro da manifestação em seu sistema de controle de reclamações e apelações, fornecendo ao cliente o número de protocolo para acompanhamento da tratativa.

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

Speed Inspeções		PÁGINA: 2 de 2
RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E ATENDIMENTO AO CLIENTE		
PA-07	Edição: 01 /Revisão 02	Julho/2026
Elaboração: Osniete Moraes Ferreira		Aprovação: Monique Santos

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.

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