

2A - Sistemática de Tratamento de Reclamações e Apelações – Manual do SG Rev03 - Maio/2026 - itens 7.5 e 7.6

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 A7.6.3 da 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.

