

 CENTRO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	Sistema de Gestão da Qualidade Tratamento de Reclamações	PP 15
		Página: 1/4
		Versão: 7.0
		Data: 08/10/2025

Natureza da revisão	Data	Versão
Adaptação do texto da NSQC 15 versão 3.0, devido ao convênio de cooperação celebrado em 19-05-2011, entre a Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais (CETEC), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI – DR/MG), a Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG) e a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Ensino Superior (SECTES).	24/08/2012	1.0
Alteração de conteúdo realizada por Márcia Terezinha Canuto Calais.	18/12/2013	2.0
Adequação da forma e alteração do conteúdo	03/03/2016	3.0
Alteração de logomarca e alteração de forma e conteúdo para atendimento a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017	10/10/2018	4.0
Alteração de texto	28/06/2021	5.0
Alteração de texto conforme descrito no item “Alterações”	06/12/2024	6.0
Alteração de texto conforme descrito no item “Alterações”	08/10/2025	7.0

Responsabilidade	Nome	Assinatura
Elaboração	Marina Miranda Marques Viana	
Aprovação	Zenilde das Graças Guimarães Viola	

Sumário

1	Objetivo e campo de aplicação	2
2	Referências	2
3	Definições	2
4	Procedimento	2
5	Arquivamento	3
6	Responsabilidade	3
7	Alterações	4

1 Objetivo e campo de aplicação

- 1.1 Este procedimento descreve os critérios estabelecidos pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) do CIT para o tratamento de reclamações de clientes ou de outras partes.
- 1.2 Este procedimento se aplica ao Corpo de Funcionários do CIT.

2 Referências

Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (MQ e PP) cujas versões atualizadas constam de listas mestras.

3 Definições

- 3.1 Reclamações: manifestação de insatisfação oral ou escrita, expressa pelo cliente ou de outras partes, sobre os produtos ou serviços prestados pelo CIT em qualquer parte do processo.
- 3.2 Reclamação procedente: uma reclamação é procedente quando a avaliação da reclamação mostra que ela está relacionada aos serviços de tecnologia e inovação.
- 3.3 Reclamação improcedente: uma reclamação é improcedente quando a avaliação da reclamação mostra que ela não está relacionada aos serviços de tecnologia e inovação.

4 Procedimento

- 4.1 Toda e qualquer reclamação recebida no CIT através de clientes ou outras partes deve ser registrada e analisadas por registro no formulário "Registro de Reclamações" que apresenta os seguintes campos a serem preenchidos.

Tabela 1: Registro de Reclamações

Campo	Preenchimento
Identificação da Reclamação (Nº da Reclamação):	Nos Subsistemas: código do Subsistema, número sequencial de 3 (três) dígitos, barra (/) ano. Exemplo: RR 6001/2021 Na Qualidade: número sequencial de 3 (três), barra (/), ano.
Reclamante	nome do reclamante e da empresa

Campo	Preenchimento
Data da reclamação	Data
Apresentação	e-mail, telefone, pessoalmente, reunião ou pelas pesquisas de NPS e CSAT (coordenadas e realizada pela Gerência de Operações GOP da FIEMG)
Contato	e-mail ou número de telefone do reclamante
Descrição da reclamação	descrever a reclamação de forma clara e sucinta, bem como a referência ao trabalho que deu origem a reclamação (certificados, contratos, projeto etc.)
Análise da reclamação	descrever a análise realizada (investigação), citando os documentos e registros consultados
Classificação	Procedente ou improcedente. (ver item Definições)
Data do preenchimento	Data
Responsável pelo tratamento	Nome do profissional que está conduzindo a tratativa junto ao cliente
Responsável pela análise crítica e aprovação para encaminhamento	Pessoa diferente do Responsável pelo Tratamento e que deve verificar a análise da reclamação para concluir a respeito do encaminhamento e abertura ou não de TNC. Esta pessoa não deve atuar nas atividades de laboratório ou dos serviços de tecnologia e inovação referentes à reclamação.
Encaminhamento	Forma: e-mail, telefone, pessoalmente ou reunião Data: data de retorno ao cliente Nota: O cliente deve receber um retorno, o mais breve possível, sobre a tratativa da reclamação e as ações decorrentes. Este retorno deve ser dado mesmo em caso de reclamações improcedentes ou quando não há comprovação de que o CIT cometeu falhas no atendimento.
Nº do NC ou TNC	Se a análise da reclamação indicar a existência de uma NC ou de um TNC seguir conforme PP16 respectivamente, se não, anular o campo.

4.2 As reclamações devem ser consolidadas e analisadas criticamente conforme PP 8.

5 Arquivamento

Os Registros de Reclamação devem ser arquivados conforme PP 10.

6 Responsabilidade

6.1 Todos os envolvidos no Sistema de Gestão da Qualidade podem receber as reclamações.

6.2 O tratamento das Reclamações é de responsabilidade final do Responsável pela Qualidade, pelos Responsáveis pelos Laboratórios ou Facilitadores da Qualidade, Líderes Técnico de Projetos de PDI, Consultores ou Líder Técnico de STE, conforme nível de abrangência.

- 6.3 O arquivamento da Reclamação é da responsabilidade do Responsável pela Qualidade ou Facilitador da Qualidade, conforme nível de abrangência.

7 Alterações

7.1 Em todo o texto foi incluído o termo “serviços de tecnologia e inovação”.

7.2 Tabela 1:

- a) Item “apresentação” revisto para melhor detalhamento e inclusão das pesquisas de NPS e CSAT;
- b) Inclusão de “reunião” como forma de encaminhamento;
- c) Exclusão de PP15 em “Nº do NC ou TNC”

7.3 Inclusão das funções Líderes Técnico de Projetos de PDI, Consultores ou Líder Técnico de STE no item 6.