



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	

Cópia não controlada

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	<p>Forma: e-mail, telefone, pessoalmente ou reunião</p> <p>Data: data de retorno ao cliente</p> <p>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.</p>
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.

Cópia não controlada