

## **7.5 Reclamações e apelações**

7.5.1 – O organismo para receber, avaliar e tomar decisões relativas a reclamações e apelações toma as seguintes ações:  
Recebimento das reclamações/apelações:

Caso o cliente tenha alguma reclamação ou apelação ele pode fazê-la por e-mail ou Whatsapp conforme descrito no FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços.

O funcionário ao receber a reclamação ou apelação acessa o endereço <https://gerencial.otmws.com.br/login> e insere as informações da reclamação e passa para o cliente o número do protocolo por e-mail.

O Login e senha de acesso estão descritos no item 1.1 deste Manual.

\*Nas reclamações feitas por e-mail, o cliente deve receber o número de protocolo em até 24 horas.

\*Opcionalmente, o funcionário que a receber pode acionar por telefone o Coordenador do SG e este mesmo realizar o lançamento no site de SAC, neste caso, de igual forma o cliente receberá o número de protocolo por e-mail.

À partir deste momento, o cliente receberá todas as informações relativas às suas reclamações por e-mail automático do sistema SAC, à medida em que os passos de tratamento forem adicionados pelo Coordenador do SG.

### **Validação das reclamações**

Após recebidas e registradas as reclamações/apelações, o Coordenador do SG é acionado e juntamente com a direção será feita a análise, validação, tratamento e lançamento no site.

Caso a reclamação/apelação seja invalidada, o processo é encerrado. Caso seja validada, o processo será levado adiante.

### **Investigação e tratamento das reclamações**

A reclamação/apelação é investigada e caso seja validada, é aberta uma não conformidade no FA-09 e é providenciado o tratamento.

### **Decisões**

Todas as decisões são tomadas pelo organismo durante o tratamento das reclamações e são registradas no site e no FA-09 (caso resultem em não conformidade).

### **Rastreabilidade**

Todas as reclamações, juntamente com as ações para sua resolução possuem um número de protocolo, que é gerado conforme mencionado no item recebimento das reclamações/apelações.

### **Garantia das ações apropriadas**

Todas as ações realizadas pelo organismo são aprovadas pela direção antes de serem postas em prática e seguem as orientações normativas da CGCRE.

### **Responsabilidade**

Toda a responsabilidade pela validação das reclamações é do organismo de inspeção, representado pelo Coordenador do SG e Direção.

### **Comunicação à diois/cgcre**

A DIOIS/CGCRE tem acesso a todo registro de reclamação do organismo através do endereço <https://gerencial.otmws.com.br/login>. O sistema de registro segue as orientações e atende aos requisitos descritos no item A7.6.3c da NIT-DIOIS-019.

7.5.2 – Uma descrição do processo para lidar com reclamações e apelações está disponível nos canais de comunicação da empresa disponíveis aos interessados.

A sistemática do processo é enviada ao cliente sempre que solicitado pelo cliente através dos canais de comunicação do OI, conforme descrito no FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços.

A reclamações podem ser feitas através do número de Whatsapp e e-mail da empresa disponíveis no FT-16 Contrato e Ordem de Prestação de Serviços.

7.5.3 – O organismo confirma se cada reclamação está relacionada às atividades de inspeção pelas quais é responsável por meio da investigação mencionada no item “Investigação e Tratamento das Reclamações” no item 7.5.1 deste Manual. Todas as reclamações identificadas como relacionadas às atividades de inspeção são tratadas.

7.5.4 – O organismo é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações/apelações.

7.5.5 – Todas as investigações e decisões de apelações são tratadas de forma não discriminatórias. Para isto o organismo não permite que o pessoal que participou da inspeção interfira nas decisões relativas ao tratamento da apelação.