

1 SUMÁRIO

1	SUMÁRIO	1
2	OBJETIVO	1
3	HISTÓRICO DE REVISÃO	1
4	RESPONSABILIDADE.....	1
5	METODOLOGIA.....	1
6	RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO	1
7	REGISTROS	2

2 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de tratamento de reclamações e apelações contra os serviços ou contra os resultados das inspeções realizadas.

3 HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo da Revisão
00	Implantação do sistema

4 RESPONSABILIDADE

Responsável da Qualidade e responsável técnico

5 METODOLOGIA

O Sistema da gestão está devidamente estruturado para tratar as informações de retroalimentação, geradas a partir das seguintes situações (previstas):

- a) Análises críticas.
- b) Auditorias internas.
- c) Auditorias externas (realizadas pela CGCRE).
- d) Não-conformidades evidenciadas.
- e) Ações corretivas propostas e implementadas.
- f) Pesquisa de satisfação dos clientes.
- g) Reclamações e apelações.
- h) Resultados das inspeções.

6 RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO

O Organismo de Inspeção deve receber, avaliar e tomar decisões quanto a reclamações, apelações e sugestões, respondendo ao cliente no prazo máximo de 15 dias corridos a partir da data de recebimento da manifestação.
Os clientes têm o direito de apresentar reclamações relativas às atividades de inspeção. Essa informação é comunicada de forma clara por meio de campo específico no site da empresa.
A empresa mantém um campo destinado a reclamações/apelações em nosso site institucional, onde também há uma cópia atualizada deste procedimento para consulta pública.

As reclamações/apelações devem ser registradas no campo próprio do formulário. Em casos de envio por e-mail, a mensagem deverá ser anexada integralmente ao processo de apuração da reclamação/apelação.
Todas as manifestações recebidas são tratadas de forma imparcial, imediata e não discriminatória. Qualquer pessoa diretamente envolvida no objeto da reclamação será impedida de participar das etapas de apuração, análise ou comunicação com o cliente. O tratamento da reclamação deve ser devidamente registrado por ata ou outro mecanismo formal, com assinatura dos participantes envolvidos na apuração.
Após o recebimento da reclamação, a Direção/RQ/GA/RT será responsável por validar a solicitação, buscando as informações necessárias para conduzir o tratamento adequado. Nessa etapa, será verificada a pertinência da manifestação com as atividades de inspeção, para então prosseguir com seu tratamento.
A Direção será cientificada e participará de todas as fases do processo, desde o recebimento até o encerramento, decidindo sobre as ações a serem adotadas em cada etapa.
O cliente identificado será notificado formalmente sobre:

- o recebimento da manifestação;
- o andamento do tratamento;
- e o encerramento do processo.

Essa comunicação será feita por aplicativo de mensagens, e-mail ou carta com aviso de recebimento (AR), sempre que possível.
Os dados de contato direto com a CGCRE/Inmetro e a Ouvidoria da Naturgy estão disponíveis para consulta no site da empresa.
Uma cópia atualizada deste procedimento também está disponível no site da empresa, garantindo transparência e acesso à informação.

NATURINSP	PA.06 RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	ELABORADO EM: 05/01/2026
		REVISÃO: 00

As ações corretivas ou tratativas aplicáveis às reclamações seguem os procedimentos internos descritos a seguir

a – Solucionadas no momento da Reclamação

As reclamações de simples solução são resolvidas no ato da reclamação. O Responsável pelo recebimento solicita ao cliente que registre a reclamação no site e a apresenta à Diretoria. Em seu tratamento, o Diretor/RQ/GA/RT fará o registro de toda ação tomada, desde o recebimento ao fechamento da reclamação.

b – Reclamações simples

Se a reclamação feita for de simples solução, ou seja, que não comprometa a integridade do sistema ou as atividades de inspeção a mesma poderá ser sanada de imediato. Neste caso a Direção decidirá pelo fechamento da reclamação. todos os registros de reclamação/apelação serão mantidos por 3 anos.

c - Reclamações que envolvam a Integridade do Sistema de Gestão.

Quando a reclamação envolver falha no Sistema de Gestão ou nas atividades de inspeção, será tratada como não conformidade. Nesse caso, deverá ser aberta uma Não Conformidade no formulário **FA.13**, e todo tratamento executado conforme **PA.03**.

d – Reclamação quanto ao resultado da inspeção através de representante legal

Quando o cliente realiza reclamações da inspeção realizada e ela é conduzida por autoridades legalmente representada, a empresa aciona o seu Advogado para que o mesmo a represente perante a autoridade para devidos esclarecimentos.

e – Reclamação conduzida por autoridade legalmente representada

Quando se tratar de reclamação conduzida por autoridade legalmente representada, a Direção recebe a reclamação, avalia e no prazo estabelecido informa ao reclamante, através de representação física e/ou “Carta/Ofício” e/ou conforme requisitos estabelecidos por normas, seu julgamento a respeito.

Obs.: Quando aplicável, a Direção cumprirá os prazos estabelecidos pelas entidades legais.

De acordo com o tipo da reclamação e, julgado necessário, a empresa poderá contratar pessoa física ou jurídica independente, para que esta forneça parecer referente à procedência da reclamação.

f – Insatisfação quanto ao tratamento da reclamação

Quando o cliente julga insatisfatório o tratamento de sua reclamação a empresa o orienta a apelar do resultado no próprio registro da reclamação. Nesta fase o Diretor/RQ/GA/RT iniciará, com base nas informações enviadas pela parte autora, uma nova avaliação dos fatos abordados a fim de verificar se o tratamento foi inadequado necessitando de alteração em seu resultado. Se o RQ achar pertinente, é aberta uma nova Não-Conformidade **FA.13** e enviada ao responsável do setor envolvido e estipulado um prazo de 15 dias para implementação. Quando dada a Ação Corretiva, a Direção determina ao RQ que envie um comunicado ao cliente informando que a sua reclamação foi atendida. Caso persista a insatisfação do cliente a empresa orienta que o mesmo entre em contato com a Ouvidoria do INMETRO, NATURGY, CREA, PROCON.

Todas as ações a serem tomadas, serão discutidas com os envolvidos e devidamente registradas e acompanhadas e supervisionadas pelo Responsável da Qualidade e Direção.

NOTA: Após o recebimento de uma reclamação/apelação, o cliente receberá um número de protocolo único, que garantirá a rastreabilidade completa do processo. A Direção e o RQ, são os responsáveis pelo controle da sequência numérica dos protocolos, e o controle e registro da sequência será através do **FA.20**.

O OIA é responsável por todas as fases da reclamação, desde sua abertura ao fechamento, comunicando ao cliente sempre que possível os resultados. Todos os registros serão mantidos pelo OIA em cópias físicas ou digitais por um período de no mínimo 03 anos.

A Direção da empresa deverá se envolver em todas as fases, desde o levantamento das informações, elaboração das propostas e aprovação delas. Deverá acompanhar a implementação e eficácia das propostas até o seu devido fechamento.

7 REGISTROS

FA.13 – Registro de ações

FA.20 - FAC