
	PROCEDIMENTO Sistemática de Tratamento de Reclamações, Acidentes/Incidentes e Faltas Graves		Número: IT05	Data: 01/07/11
			Revisão: 03	Folha: 1 de 2

Objetivo: Definir a sistemática das atividades relacionadas com o tratamento de reclamações, acidentes e incidentes e faltas graves das partes interessadas dentro do Sistema Qualinstal.



1. **Aplicação:** Comitê Técnico QUALINSTAL (CT), Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC), Secretaria ABRINSTAL (SA).

2. Definições:



- **Qualinstal:** Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas Instaladoras e Instalações que inclui requisitos técnicos e de gestão específicos para cada escopo de serviços prestados pelas instaladoras, garantindo uma crescente adequação do setor e melhoria da qualidade dos serviços prestados. Abrange os serviços de instalações elétricas, hidro-sanitárias, gases combustíveis, telecomunicações e sistemas de prevenção e combate a incêndio.
- **Comitê Técnico – CT:** Constituído por representantes das entidades ou instituições do setor que possuem experiências e conduta ética compatível com os objetivos do QUALINSTAL.
- **Comitê de Análise – CA:** Constituído por representantes do Comitê Técnico das seguintes entidades ou instituições: Comgás, Ultragaz, Abrinstal e Sindinstalação.
- **Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC:** Organismo público, privado ou misto, independente, de terceira parte, que atende aos requisitos de acreditação estabelecidos pelo INMETRO no escopo de atuação. No âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, o OAC tem por finalidade avaliar a conformidade de uma empresa em um ou mais de seus escopos, devendo ser credenciado pela ABRINSTAL para atuar.

3. Atividades / Responsabilidades

Item	Descrição das Atividades	Resp.	Doc. / Ref.
4.1	Sistemática de tratamento de acidente / incidente da Empresa Instaladora (ANEXO 1)	-	-
4.1.1	Encaminhar o caso de acidente/incidente para o OAC responsável pela certificação da Empresa Instaladora que causou o acidente/incidente.	Resp. Envio	
4.1.2	Encaminhar o caso de acidente/incidente para a Empresa Instaladora responsável, solicitando evidencia da ação de correção/disposição realizada, a investigação da causa do Acidente/Incidente e a identificação das ações corretivas necessárias (Plano de Ação) para tratamento da causa do Acidente/Incidente.	OAC	
4.1.3	Analisar e aprovar as informações recebidas da Empresa Instaladora. Em caso de não aprovação solicitar novas informações (neste caso não se repete o prazo).	OAC	
4.1.4	Retornar a evidencia da ação de correção/disposição realizada, investigação da causa do Acidente/Incidente e a identificação das ações corretivas necessárias para tratamento da causa do Acidente/Incidente para o OAC responsável em até 15 dias a partir da notificação recebida.	Empresa Instaladora	
4.1.5	Em caso da Instaladora não responder o tratamento do Acidente/Incidente dentro do prazo, encaminhar a situação para o CT, conforme tratamento de falta grave.	OAC	Item 4.3
4.1.6	Encaminhar " Evidência da ação de correção/disposição ", "Investigação da causa" e as " Ações corretivas " para a Secretaria da ABRINSTAL.	OAC	
4.1.7	Submeter ao CA, para aprovação, a " Evidência da ação de correção/disposição ", "Investigação da causa" e as " Ações corretivas ".	SA	10
4.1.8	Analisar e aprovar a " Evidência da ação de correção/disposição ", "Investigação da causa" e as " Ações corretivas ".	CA	10
4.1.9	Em caso de não aceitação da " Evidência da ação de correção/disposição ", "Investigação da causa" e as " Ações corretivas ", encaminhar um e-mail para o OAC, solicitando um novo retorno.	SA	Item 4.1.4

	PROCEDIMENTO Sistemática de Tratamento de Reclamações, Acidentes/Incidentes e Faltas Graves		Número: IT05	Data: 01/07/11
			Revisão: 03	Folha: 2 de 2



4.1.10	Em caso de aprovação da "Evidência da ação de correção/disposição", "Investigação da causa" e as "Ações corretivas", encaminhar a aprovação para o OAC solicitando o envio das evidencias das ações corretivas implementadas.	SA	
4.1.11	Encaminhar a aprovação para a Empresa Instaladora e solicitar o envio das evidencias das ações corretivas implementadas.	OAC	
4.1.11	Retornar para o OAC as evidencias das ações corretivas implementadas em até 45 dias.	Empresa Instaladora	
4.1.12	Em caso da instaladora não encaminhar evidencias das ações corretivas implementadas dentro do prazo, encaminhar a situação para o CT, conforme tratamento de falta grave.	OAC	Item 4.3
4.1.13	Encaminhar as evidencias das ações corretivas implementadas para a Secretaria da ABRINSTAL.	OAC	
4.1.14	Submeter ao CA, para aprovação, as evidencias das ações corretivas implementadas pela Empresa Instaladora, para aprovação.	SA	10
4.1.15	Analisar e aprovar as evidencias das ações corretivas implementadas pela Empresa Instaladora.	CA	10
4.1.16	Em caso de não aceitação das evidencias das ações corretivas implementadas, encaminhar um e-mail para o OAC, solicitando um novo retorno (neste caso o prazo de retorno não se repete).	SA	Item 4.1.11
4.1.17	Em caso de aprovação das evidencias das ações corretivas implementadas, encaminhar a aprovação para o OAC.	SA	
4.1.18	Encaminhar a aprovação das evidencias das ações corretivas implementadas para a Empresa Instaladora.	OAC	
4.1.19	Arquivar informações de tratamento do caso de acidente/incidente ocorrido.	SA	
4.2	Sistemática de tratamento de reclamações sobre a Empresa Instaladora (ANEXO 2)	-	-
4.2.1	Encaminhar o caso de reclamação para o OAC responsável pela certificação da Empresa Instaladora que causou a reclamação.	Resp. Envio	
4.2.2	Encaminhar o caso de reclamação para a Empresa Instaladora responsável, solicitando evidência da ação de correção/disposição realizada, a análise da causa e as ações corretivas (Plano de Ação).	OAC	
4.2.3	Retornar a evidência da ação de correção/disposição realizada, a análise da causa e as ações corretivas para o OAC responsável em até 15 dias a partir da notificação recebida.	Empresa Instaladora	
4.2.4	Em caso da instaladora não responder a reclamação dentro do prazo, encaminhar a situação para o CT, conforme tratamento de falta grave.	OAC	Item 4.3
4.2.5	Encaminhar evidência da ação de correção/disposição realizada, a análise da causa e as ações corretivas para o Responsável pelo envio da reclamação.	OAC	
4.2.6	Analisar e aprovar o plano de ação apresentado pela Empresa Instaladora.	OAC	
4.2.7	Em caso de aprovação, encaminhar a aprovação para a Empresa Instaladora.	OAC	
4.2.8	Em caso não aceitação do plano de ação, encaminhar um e-mail para a Empresa Instaladora, solicitando um novo retorno (neste caso o prazo de 5 dias não se repete).	OAC	
4.2.9	Verificar evidências do plano de ação corretivo implementado.	OAC	9
4.2.10	Arquivar informações sobre o tratamento da reclamação ocorrida.	SA	
4.3	Sistemática de tratamento de uma Falta Grave (ANEXO 3)	-	-
4.3.1	Encaminhar o caso de falta grave para o CT analisar.	Resp. Envio	1 e 2
4.3.2	Apurar a falta grave e deliberar sobre penalidades à empresa responsável pela falta grave.	CT	3 e 7

	PROCEDIMENTO Sistemática de Tratamento de Reclamações, Acidentes/Incidentes e Faltas Graves		Número: IT05	Data: 01/07/11
			Revisão: 03	Folha: 3 de 2

4.3.4	Em caso da penalidade implique em suspensão ou cancelamento da aceitação da Declaração de Adesão ao QUALINSTAL da empresa, comunicar tal fato à empresa e retirá-la da página do QUALINSTAL da Internet.	CT	3
4.3.5	Apurar a falta grave e deliberar sobre penalidades à Empresa Instaladora.	OAC	4, 6 e 7
4.3.6	Em caso a penalidade implique em suspensão ou no cancelamento do certificado de conformidade da empresa, comunicar este fato ao CT.	OAC	5
4.3.7	Em caso de denúncia de falta grave cometida por OAC, instaurar procedimento interno de apuração, se necessário, independente do conduzido pela CGCRE/INMETRO, resultando em aplicação de penalidade.	CT	2 e 8
4.3.8	Arquivar informações de tratamento do caso de falta grave ocorrida.	SA	

4. Referências

Ref.	Descrição
01	Falta Grave de uma Empresa Instaladora <ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicação, da Empresa Instaladora para o OAC, sobre a alteração da estrutura operacional (sistemática de realização de projetos, execução e controle de qualidade de serviços, alteração de sua estrutura organizacional, alteração significativa na equipe técnica, etc.). • Adulteração de qualquer informação que conste de seu certificado de conformidade; • Alteração da sua estrutura operacional sem comunicação imediata ao OAC; • Divulgação de informações enganosas quanto aos dados do seu certificado de conformidade; • Envio de informação falsa no processo de declaração de adesão ao QUALINSTAL; • Realização de serviços sem observar os preceitos técnicos e de gestão, que causem riscos à segurança das pessoas que trabalham na empresa auditada, às circunvizinhas e aos futuros usuários da instalação.
02	Falta Grave de um OAC <ul style="list-style-type: none"> • emissão de certificado de conformidade em situação de conflito de interesses ou em desacordo com o Regimento Geral ou com os Regimentos Específicos.
03	Em caso de falta grave pela Empresa Instaladora: <ul style="list-style-type: none"> - Suspensão da aceitação da Declaração de Adesão ao QUALINSTAL; - Cancelamento da aceitação da Declaração de Adesão ao QUALINSTAL.
04	Possibilidades de penalidades: <ul style="list-style-type: none"> - Advertência; - Suspensão, parcial ou integral, do certificado de conformidade da empresa, sem rescisão de contrato; - Cancelamento do certificado de conformidade da empresa, com rescisão de contrato.
05	Comunicação deve ser feita por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário.
06	O procedimento de apuração e decisão de conduta faltosa segue o previsto no regulamento NIT-DICOR-016 da CGCRE/INMETRO.
07	Os Regulamentos Específicos das diferentes especialidades técnicas podem definir outras condutas consideradas faltas graves.
08	Possibilidades de penalidades: <ul style="list-style-type: none"> - pode levar à suspensão, por prazo de até um ano, do credenciamento atribuído ao OAC.
09	Utilizar a sistemática de verificação de evidência de planos de ações corretivos conforme definido pelo OAC.
10	O encaminhamento e análise pelo CT poderão ser realizados via e-mail, em caso de inexistência ou proximidade de reunião do grupo. O e-mail será encaminhado para os membros do CT pela Secretaria da ABRINSTAL.

	PROCEDIMENTO Sistemática de Tratamento de Reclamações, Acidentes/Incidentes e Faltas Graves		Número: IT05	Data: 01/07/11
			Revisão: 03	Folha: 4 de 2

5. Tabela de registros

Registro	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção
				Arquivo Ativo
Informações do tratamento do caso de acidente/incidente	Rede SA	Pasta Acidentes/Incidentes	Nome da Empresa Envolvida	Indeterminado
Informações do tratamento do caso de reclamação	Rede SA	Pasta Reclamações	Nome da Empresa Envolvida	Indeterminado
Informações do tratamento do caso de falta grave	Rede SA	Pasta Falta Grave	Nome da Empresa Envolvida	Indeterminado

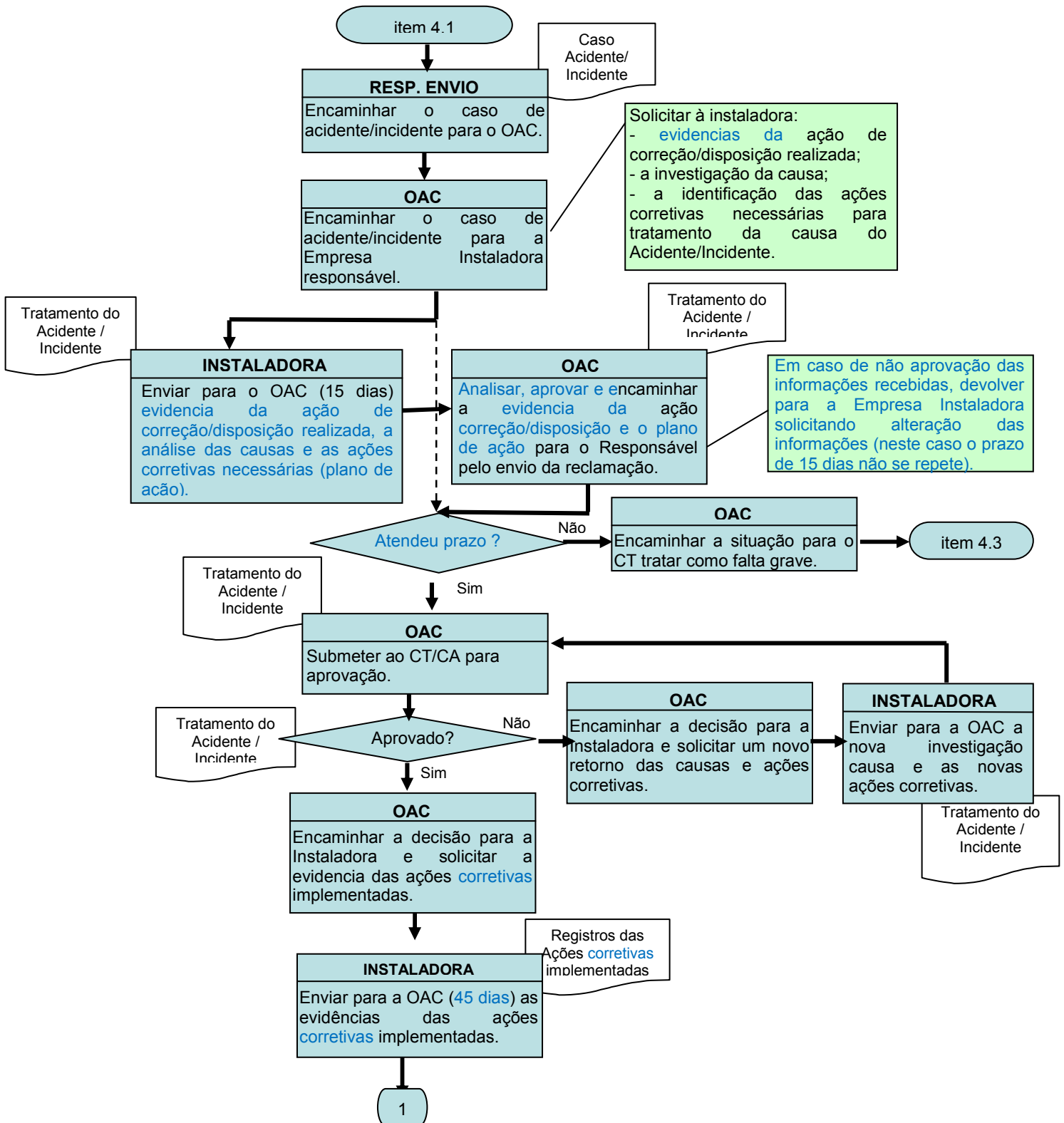
Elaboração:

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Renata Mendes Pelicer	Secretaria ABRINSTAL	01/07/11	

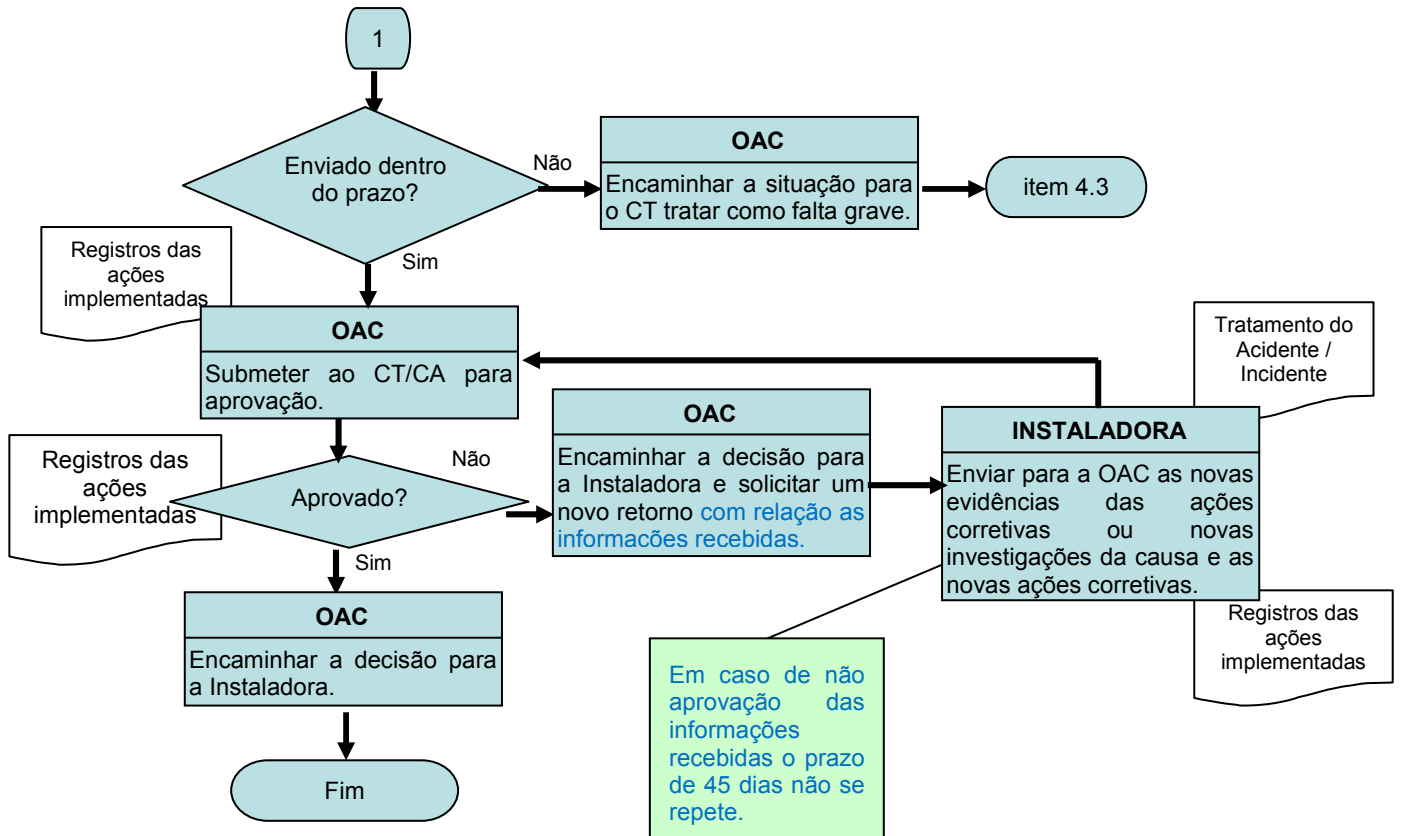
Aprovação:

Nome	Cargo	Data	Assinatura
Alberto José Fossa	Coordenador CT	01/07/11	

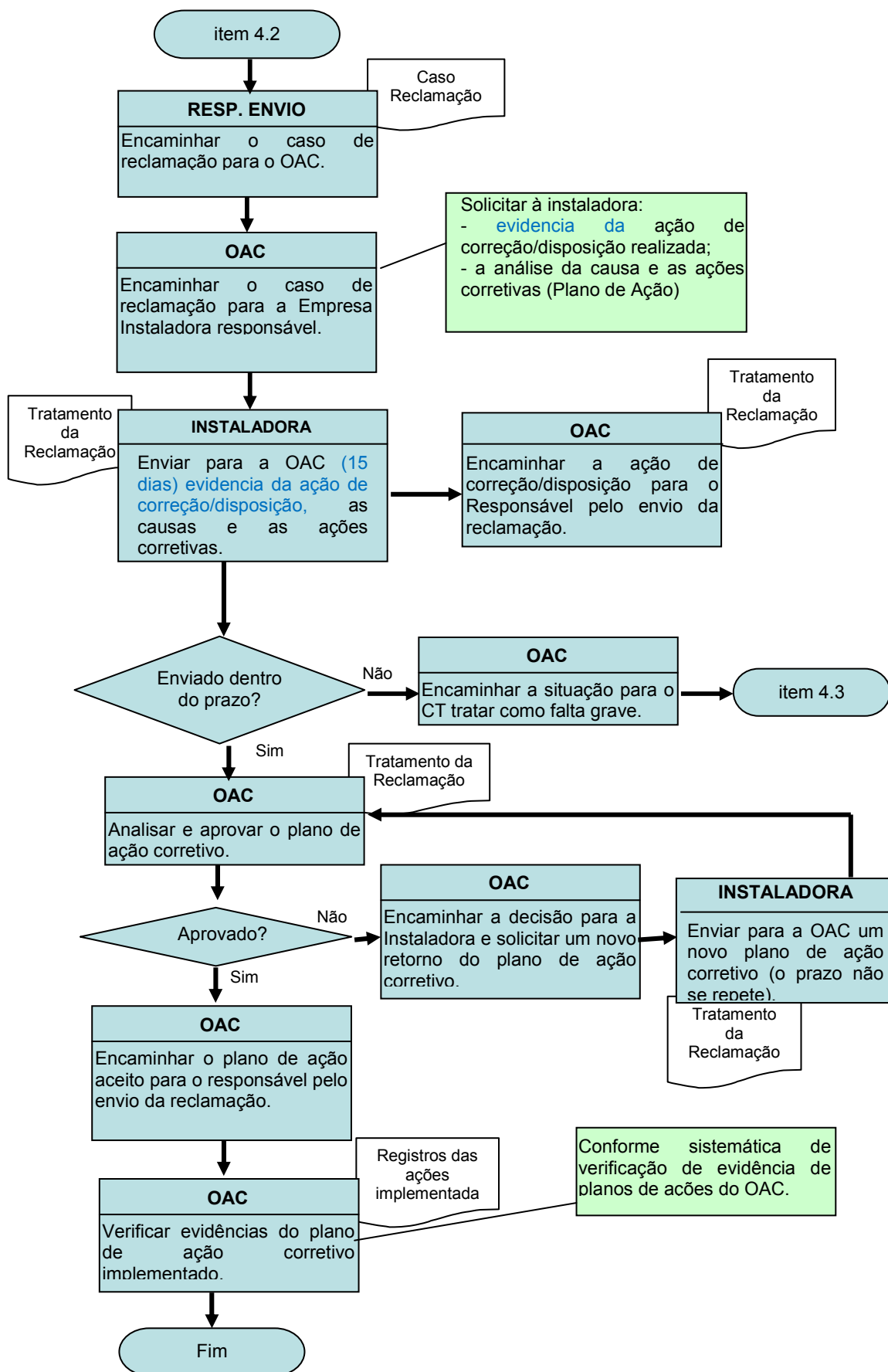
ANEXO 1 - Sistemática de tratamento de acidentes/incidentes da Empresa Instaladora



ANEXO 1 - Sistemática de tratamento de acidentes/incidentes da Empresa Instaladora (continuação)



ANEXO 2 – Sistemática de tratamento de reclamações sobre a Empresa Instaladora



ANEXO 3 – Sistemática de tratamento de uma Falta Grave

