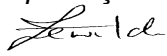



**Título: Tratamento de Reclamações**

Revisão		Alteração nos Itens, Páginas e Anexos
Nº	Data	
0	06/06/2022	EMISSÃO INICIAL

Este documento é confidencial, com controle de cópias, sendo proibida sua reprodução sem autorização escrita do Gerente do Bureau de Qualificação e Certificação.

Distribuição: Conforme lista de registro e distribuição de documentos.

 <b>FBTS</b> <small>FUNDAÇÃO BRASILEIRA DE TECNOLOGIA DA SOLDAGEM</small>	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL DO BUREAU DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO</b>	POB-037	Revisão: 0
		Aprovação:  	

## Título: Tratamento de Reclamações

### 1 OBJETIVO

Estabelecer a metodologia para avaliação e decisão das reclamações recebidas na FBTS/BUREAU.

### 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

2.1 NBR 14842 – NBR 14842 – Soldagem - Critérios para a qualificação e certificação de inspetores para setor de petróleo e gás, petroquímico, fertilizantes, naval e termogeração (exceto nuclear).

### 3 DEFINIÇÕES E ABREVIÇÕES

#### 3.1 DEFINIÇÕES

##### 3.1.1 Reclamação

Expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização, ao Organismo de Certificação, relativa às atividades daquele organismo ou pessoa certificada, onde se espera uma resposta.

#### 3.2 ABREVIÇÕES

BUREAU - Bureau de Qualificação e Certificação de Inspetores de Soldagem

FBTS - Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem


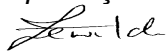
### 4 METODOLOGIA

#### 4.1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

4.1.1 A FBTS disponibiliza em seu site um local específico para que o público possa realizar uma reclamação sem a necessidade de solicitação.

4.1.2 É política da FBTS/BUREAU que as reclamações recebidas de fontes externas, sejam devidamente respondidas e analisadas para tomada de decisões pertinentes.

4.1.3 Uma reclamação pode ser realizada por qualquer pessoa desde que devidamente identificada com nome, e-mail ou telefone, etc.

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL DO BUREAU DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO</b>	POB-037	Revisão: 0
		Aprovação:  	

## Título: Tratamento de Reclamações

4.1.4 As reclamações somente serão aceitas e analisadas pela FBTS quando vierem acompanhadas de evidências comprovadas, tais como: relatórios, atas de reunião, certificados, entre outros.

4.1.5 O tratamento das reclamações está sujeito aos requisitos de confidencialidade e imparcialidade no que se refere ao reclamante e ao objeto da reclamação.

4.1.6 As reclamações podem estar relacionadas, entre outros assuntos:

- a) questões de ética profissional;
- b) atuação ou desempenho do Inspetor de Soldagem
- c) atuação ou postura de um funcionário da FBTS.

4.1.7 Será dado o direito de defesa ao Inspetor de Soldagem para seu pronunciamento dentro de um determinado prazo.

## 4.2 CONSIDERAÇÕES ESPECÍFICAS

4.2.1 Ao receber a reclamação, a FBTS/BUREAU deve verificar se a reclamação refere-se as atividades de certificação, se está devidamente identificada e se contém evidencias que dê suporte à sua análise.

4.2.2 Quando a reclamação estiver relacionada a quebra de ética , atuação ou desempenho do inspetor de Soldagem a FBTS/BUREAU deve proceder conforme abaixo:

- a) acusar o recebimento da mesma, analisar a documentação recebida e caso necessário, solicitar documentos complementares e, notificar ao reclamante as próximas ações pertinentes;

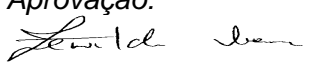
NOTA: Deve ser dado um prazo de 10 dias úteis para o pronunciamento do profissional.

- b) ao receber o pronunciamento do profissional, o Gerente do BUREAU faz uma análise preliminar e, caso necessário, solicita uma documentação adicional , podendo emitir o parecer final ou apresentar a reclamação ao CONSELHO/BUREAU para análise e emissão do parecer final;

- c) solicitar o pronunciamento do profissional quanto a reclamação recebida;

4.2.3 O Gerente do BUREAU e o CONSELHO /BUREAU devem considerar a criticidade na análise da reclamação e estabelecer as medidas punitivas nos casos relacionados a questões éticas, atuação ou desempenho do profissional, tais como:

- a) advertência
- b) revogação da certificação por um período de 1 a 11 meses
- c) cancelamento da certificação

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL DO BUREAU DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO</b>	POB-037	Revisão: 0
		Aprovação: 	

## Título: Tratamento de Reclamações

4.2.4 No caso de advertência ou de revogação fica a critério do CONSELHO/BUREAU definir ou não a necessidade de retreinamento.

4.2.5 As reclamações devem ser respondidas pelo Gerente do BUREAU após a decisão do CONSELHO/BUREAU, quando aplicável e sempre que possível notifica o reclamante o parecer final da reclamação recebida.

4.2.5 Quando a reclamação estiver relacionada a um funcionário da Secretaria do BUREAU, cabe o Gerente do BUREAU analisar a reclamação e tomar as medidas cabíveis tais como: suspender a atividade relacionada a reclamação ou treinar o funcionário.

4.2.6 A Secretaria do BUREAU deve manter, em arquivo, para todas as reclamações recebidas bem como as correspondências pertinentes relacionadas a decisão.

## 5 ANEXOS

Não Aplicável