

Precisamos que o sistema já implantado no nosso site, seja atualizado para incluir os seguintes itens:

1º Indicar se é reclamação ou apelação

* O Organismo de Inspeção é o IAT

A.7.6.3a O organismo de inspeção deve fornecer ao reclamante ou apelante, no ato do recebimento de uma reclamação ou apelação, um número de identificação único (por exemplo, n.º de protocolo ou n.º de SAC) que permita a rastreabilidade integral da reclamação/apelação, desde seu registro, progresso, histórico de tratamento e resultado final.

A.7.6.3b O organismo de inspeção deve fornecer à Cgcre/Diois o acesso, via internet, ao progresso e resultado final de todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo.

A.7.6.3c O sistema para a disponibilização do progresso e resultados finais de reclamações e apelações deve:

- a)** prover pleno acesso via WEB (Internet) utilizando-se somente de navegadores padrões de mercado, sem a utilização de softwares adicionais, instalação de complementos não nativos dos navegadores ou conexões ponto-a-ponto, como, por exemplo, teamviewer, vpn ou mstsc;
- b) prover pleno acesso, no mínimo, via navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;**
- c)** utilizar identificador de usuário único (ID usuário) para acesso ao sistema e possibilitar a alteração de senha de acesso pela Diois;
- d)** prover tráfego seguro dos dados transmitidos, através de conexão criptografada (certificado digital) com, no mínimo, chave de 128 bits;
- e)** ser de propriedade do Organismo de Inspeção, sendo que os registros reclamações e apelações não podem ser mantidos por serviços públicos de armazenamento e compartilhamento de arquivos online, como, por exemplo, Dropbox, Google Docs, SkyDrive, Flickr, SendSpace;
- f)** possuir funcionalidade para pesquisa de reclamações/apelações por: Identificação Única da Reclamação/Apelação (nº protocolo/SAC), Nome do Reclamante/Apelante, CPF/CNPJ do Reclamante/Apelante e Data de Recebimento da Reclamação/Apelação.

A.7.6.3d O sistema deve conter todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo.

A.7.6.3e O histórico de progresso e resultado final das reclamações/apelações, disponibilizados no sistema descrito no item A.7.6.3c, devem conter, no mínimo:

- a)** identificação do reclamante ou apelante;
- b)** identificação única da reclamação/apelação (n.º protocolo/SAC);
- c)** descrição da reclamação ou apelação recebida, contendo a data de recebimento;
- d)** descrição da investigação da reclamação ou apelação;
- e)** descrição das ações planejadas e realizadas, em resposta à reclamação ou apelação, contendo a data e a pessoa responsável pela realização destas ações;
- f)** status (p.ex., em andamento, encerrado etc.) do processo de tratamento da reclamação ou apelação.

Outro detalhe é a importância do ícone para Reclamações/ Apelações, está disponível na página inicial do IAT para que qualquer cliente possa ter acesso, como por exemplo na seta indicada na figura abaixo: