

	SISTEMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO		
PROCEDIMENTO	P - 06	Rev. 0	Data: 31/10/2018
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES			

1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o recebimento e tratamento de reclamações.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se as reclamações em relação as organizações e produtos certificados, e aos serviços prestados no âmbito do Sistema Brasileiro de Qualidade - Certificação.

3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021
- ABNT NBR ISO/IEC 17065.

4 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

Colaborador: Designação dada a todo integrante do SBQ-Certificação, seja ele, funcionário ou auditor externo.

Reclamante: pessoa, organização ou representante desta, que faz uma reclamação.

Reclamação: expressão de insatisfação feita por uma pessoa ou por uma organização, para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, para a qual espera-se uma resposta ou resolução.

5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão descritas no item 6 deste Procedimento

6 DESCRIÇÃO

6.1 RECEBIMENTO E REGISTRO

Qualquer colaborador ao receber uma reclamação, por telefone, e-mail ou pessoalmente deve proceder o devido registro no formulário “Registro de Reclamações e Apelação – Form SBQ - 22” e encaminhar para o Responsável pela Qualidade.

Cabe ao Responsável pela Qualidade fazer a identificação numérica, e realizar triagem inicial para confirmar se a reclamação está relacionada ou não com as atividades de certificação do SBQ-Certificação

Após a avaliação inicial, o Responsável pela Qualidade é responsável em contatar o reclamante confirmando o recebimento da reclamação e informando que a mesma será objeto de tratamento. Não estando relacionada com as nossas atividades, deve comunicar o fato e proceder o encerramento da mesma.

6.2 TRATAMENTO

Estando relacionada aos nossos serviços ou organização cliente, produto certificado, deve ser encaminhada para o conhecimento e providências do Gerente Técnico, para o devido tratamento.

O Gerente Técnico deve proceder a investigação, por meio de coleta de informações e evidências necessárias para validar a reclamação.

É sua responsabilidade o estabelecimento das ações requeridas (correção e ações corretivas), do prazo de implementação e da definição dos responsáveis pela execução.

Após o preenchimento desses campos no formulário, encaminhar o mesmo ao Responsável pela Qualidade para monitoramento.

6.3 MONITORAMENTO

O Responsável pela Qualidade tem a responsabilidade pelo monitoramento das reclamações em termos de cumprimento de prazos e consistência das ações propostas.

As ações estabelecidas, os prazos da implementação e a decisão final da reclamação devem ter a aprovação do Gerente Técnico.

Todas as investigações, ações tomadas e monitoramento devem ser registradas no formulário Registro de Reclamações e Apelação – Form_ SBQ - 22.

6.4 ENCERRAMENTO

O Responsável pela Qualidade deve verificar junto à gerência afetada ao objeto da reclamação a implementação das ações propostas, no prazo estabelecido. Caso não ocorra a implementação bem como o cumprimento do prazo, o Responsável pela Qualidade comunica por e-mail a Gerência Técnica para as providências devidas. Ocorrendo a implementação de forma satisfatório o Responsável pela Qualidade procede o encerramento do mesmo e formaliza ao reclamante. É recomendável que o processo de tratamento de uma reclamação não ultrapasse 30 dias.

Na impossibilidade de implementação das ações propostas no prazo acima definido, por motivos de força maior, cabe ao Responsável pela Qualidade formalizar novo prazo e continuar o monitoramento até a implementação efetiva.

7 CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Form SBQ - 22	Pasta suspensa	Gerências	Data	24 meses	Destruir

8 DOCUMENTOS

Form_SBQ – 22 – Registro de Reclamação e Apelação

9 – Anexo 1 - HISTÓRICO DAS REVISÕES

Anexo 1

Data	Revisão	Texto Revisado	Elaborado	Aprovado
01/08/14	0	Implantação		