

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	1/8
	Emissão	Fev/2016

SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADE
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. MÉTODO
6. ANEXOS
7. ALTERAÇÕES REALIZADAS NO DOCUMENTO

CÓPIA NÃO CONTROLADA

Elaborado por: Encarregado da Qualidade	Verificado por: Gerente de Certificação	Aprovado por: Superintendência
		

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	2/8
	Emissão	Fev/2016

1. OBJETIVO

Estabelecer uma sistemática para o atendimento à reclamação e apelação provenientes das empresas em processo de avaliação ou das empresas certificadas/qualificadas pelo CCB - Certificação e outra para reclamação do usuário (consumidor final) do produto e sistemas de gestão avaliados pelo CCB - Certificação.

2. ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Aplica-se a atividade de avaliação de produtos e de sistemas de gestão. A responsabilidade pela aplicação deste documento é da Equipe de Certificação.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17065 - Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 1: Requisitos.
- Portaria Inmetro nº 658, de 17 de dezembro de 2012 - Requisitos de Avaliação da Conformidade para Materiais e Equipamentos da Construção Civil.
- Portaria Inmetro nº 332, de 20 de junho de 2014 - Regulamento dos requisitos mínimos para Habilitação técnica das EGT's.
- Portaria Inmetro nº 412, de 01 de setembro de 2014 - Regulamento de Avaliação da Conformidade para Placas Cerâmicas para Revestimento e Porcelanatos.
- Portaria Inmetro nº 118, de 06 de março de 2015 - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Reclamação: Expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

Reclamante: Pessoa, organização ou representante desta que faz a reclamação.

Apelação: Pedido formal ao CCB - Certificação por parte da organização requerendo nova análise da decisão ou discussão sobre conclusões do grupo auditor no "relatório de auditoria", quanto ao processo de avaliação que não foi concedido, ou que tenha sido cancelado ou suspenso pelo CCB - Certificação.

Fabricante: Empresa fabricante do produto reclamado ou que possui o sistema de gestão da qualidade reclamado.

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	3/8
	Emissão	Fev/2016

5. MÉTODO

5.1 Política

O CCB - Certificação, valorizando e respeitando o relacionamento com os seus clientes e atendendo às exigências legais aplicáveis, declara que:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- c) Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- f) Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

5.2 Reclamação dos Clientes do CCB - Certificação

São consideradas reclamações dos clientes:

- a) Atraso no envio dos relatórios de ensaios analisados para as empresas;
- b) Atraso nas amostragens realizadas pelos laboratórios e pelo CCB - Certificação;
- c) Mau atendimento do CCB - Certificação às empresas;
- d) Postura imprópria dos auditores na realização das auditorias;
- e) Outras.

Qualquer colaborador poderá receber as reclamações das empresas certificadas/qualificadas ou em processo. O Assistente/Analista de Certificação responsável pelo processo da empresa deverá registrar a reclamação no **RQ 08**. Estas poderão ser registradas pela própria empresa através deste mesmo formulário, disponível no site do CCB e posteriormente enviadas ao mesmo.

A partir do registro da reclamação a Gerência de Certificação realiza a análise da mesma, com base em evidências, e determina se a mesma é procedente ou improcedente. O resultado da análise é registrado no próprio **RQ 08**. Quando a reclamação envolver a Gerência de Certificação a análise será feita pela Alta Direção.

Para as reclamações improcedentes o reclamante será notificado formalmente do resultado da análise da sua reclamação.

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	4/8
	Emissão	Fev/2016

Para as reclamações procedentes, será registrada uma não conformidade no **RQ 151**, pela Gerência de Certificação, juntamente com as devidas ações corretivas, prazos e responsáveis pelas as ações. O reclamante será notificado formalmente do resultado da análise de sua reclamação, com as devidas ações corretivas propostas pelo CCB - Certificação.

O CCB - Certificação deverá se manifestar e enviar formalmente seu parecer (procedente ou improcedente) à empresa reclamante preferencialmente em 30 dias úteis.

A empresa deverá manifestar a sua satisfação ou insatisfação quanto ao tratamento dado a sua reclamação.

A empresa também poderá reclamar diretamente à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro sobre a condução do CCB - Certificação nas tratativas da reclamação.

5.3 Apelação dos Clientes do CCB - Certificação

A apelação deve ser formalmente enviada para a Gerência de Certificação num prazo de 15 (quinze) dias a contar do dia de recebimento da notificação da conclusão do relatório de auditoria, do recebimento da avaliação dos relatórios de ensaios, da decisão da não concessão da certificação/qualificação, da suspensão ou cancelamento do processo. A apelação será registrada no **RQ 08** pela Gerência de Certificação/Encarregado da Qualidade que anexará todos os documentos pertinentes para a avaliação, confirmará o recebimento da apelação e manterá a empresa informada do andamento do processo.

O Conselho Diretor de Certificação poderá ser convocado para discussão e análise formal dos documentos e evidências com a exposição dos motivos desta apelação.

A decisão é tomada pela Alta Direção, com base no parecer da Gerência de Certificação e/ou da análise feita pelo Conselho Diretor de Certificação. Quando a apelação envolver a ação da Gerência de Certificação, a documentação será enviada para a Alta Direção sem a participação da mesma.

O CCB - Certificação enviará formalmente a decisão à empresa preferencialmente em 30 (trinta) dias úteis para enviar a partir da data da apelação.

O CCB - Certificação é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

A empresa deverá manifestar a sua satisfação ou insatisfação quanto ao tratamento dado a sua apelação.

Caso a empresa ainda não concorde com a decisão poderá recorrer à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, cabendo recurso a este órgão, como instância máxima.

Nas reuniões de análise crítica pela direção as apelações serão avaliadas a fim de verificar tendências e evitar reincidências.

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	5/8
	Emissão	Fev/2016

5.4 Reclamação do Usuário dos Produtos e Sistemas de Gestão Certificados/Qualificados

O fluxograma apresentado no **Anexo 1** descreve todas as etapas do atendimento a reclamação do usuário (consumidor final) dos produtos e sistemas de gestão avaliados pelo CCB - Certificação.

5.4.1 Recebimento da Reclamação

O recebimento da reclamação do produto ou serviço certificado/qualificado pode ocorrer através de qualquer meio de comunicação disponível (site, telefone, e-mail, fax, etc) e ser originado pelo próprio reclamante, consumidor final, órgão de defesa dos direitos do consumidor (PROCON), Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro ou outras entidades.

Qualquer colaborador poderá receber reclamações dos usuários dos produtos e sistemas de gestão da qualidade avaliados. O Assistente/Analista de Certificação responsável pelo processo da empresa deverá registrar a reclamação no **RQ 08** juntamente com as informações necessárias para o andamento do processo. Estas poderão ser registradas pelo próprio reclamante através do mesmo formulário, disponível no site do CCB - Certificação e posteriormente enviar ao mesmo, ou registradas durante o contato.

5.4.2 Abertura do Processo de Acompanhamento

A partir do registro da reclamação o Assistente/Analista da Certificação verifica se o reclamante procurou o Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor do fabricante. Caso negativo, o CCB - Certificação orienta o reclamante a entrar em contato com o fabricante e expor sua reclamação.

Se o reclamante já entrou em contato com o fabricante e está insatisfeito com as tratativas e parecer referente à sua reclamação, então é dado andamento ao processo.

O Assistente/Analista de Certificação responsável pelo recebimento da reclamação e pelo processo da empresa realiza uma análise da reclamação verificando se a mesma está relacionada com o escopo da certificação/qualificação da empresa fabricante e com os requisitos técnicos da avaliação de produtos. Se a reclamação não estiver relacionada com o escopo e requisitos técnicos da certificação do sistema de gestão da empresa ou da avaliação do produto, então a reclamação é encerrada. Se positivo é dado sequência ao processo.

5.4.3 Acompanhamento da Abordagem/Tratativa do Fabricante

O Assistente/Analista de Certificação entra em contato o fabricante e solicita as tratativas da empresa sobre a reclamação, bem como as evidências das ações tomadas.

5.4.4 Análise das Ações do Fabricante

A análise das ações do fabricante será feita pela Gerência de Certificação podendo ser evidenciada a necessidade de intervenção por parte do CCB - Certificação na tratativa dada à reclamação. Se não houver a

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	6/8
	Emissão	Fev/2016

necessidade de intervenção do CCB - Certificação, o reclamante será comunicado do parecer e o processo será encerrado. Se houver a necessidade de intervenção então:

A) Produtos

Tal intervenção deve ocorrer com a realização de vistoria técnica “in loco” para que sejam verificadas as condições da aplicação e uso do produto e/ou a realização de ensaios físicos no produto por laboratório acreditado. Em ambos os casos, a análise deve levar em consideração somente fatos e evidências objetivas e conclusivas, e o parecer deve ser elaborado em função do atendimento (ou não) do produto às especificações das normas técnicas vigentes.

B) Sistemas de Gestão

Tal intervenção poderá ocorrer com a realização de uma auditoria extraordinária para verificação das tratativas adotadas pelo fabricante no atendimento de seus processos. A análise deve levar em consideração os procedimentos adotados pela empresa fabricante e somente fatos e evidências objetivas e conclusivas, e o parecer deve ser elaborado em função do atendimento (ou não) a estes procedimentos.

Nas auditorias de produto ou sistemas de gestão, o auditor sempre analisa os indicadores relacionados à reclamação de clientes.

Sempre que alguma intervenção for necessária, os custos serão de responsabilidade do fabricante.

A Gerência de Certificação fará a análise dos resultados da intervenção cujo parecer será comunicado ao reclamante e ao fabricante e o processo será encerrado.

5.4.4.1 Critérios para Amostragem de Produto

Para a realização de ensaios nos produtos reclamados, o critério de amostragem deve obedecer às seguintes regras:

- 1) As amostras devem ser obtidas de forma aleatória e devem representar as características do todo;
- 2) Quantidade mínima de corpos de prova deve ser compatível com as exigências das normas técnicas vigentes do produto em questão, para o ensaio solicitado;
- 3) Nos casos onde for utilizado número de peças inferior ao exigido pela norma, o laboratório de ensaio deverá citá-lo em seu relatório.

5.4.5 Encerramento da Reclamação

O encerramento de uma reclamação se dará sempre com a emissão de um parecer pelo CCB - Certificação e a comunicação do mesmo ao reclamante e ao fabricante.

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	7/8
	Emissão	Fev/2016

O parecer é dado com base na análise das informações geradas durante todo o processo.

A reclamação será considerada improcedente sempre que ficar constatado que o produto ou serviço atende os requisitos das normas de referência dos produtos e sistemas de gestão, e nesse caso o fabricante isenta-se de qualquer responsabilidade perante o reclamante.

Porém, no caso de reclamações procedentes, no qual se constatou que o produto ou serviço não atende os requisitos das normas de referência dos produtos e sistemas de gestão, neste caso, o fabricante deve acordar com o reclamante alguma forma de ressarcimento dos prejuízos decorrentes da utilização de tal produto ou serviço.

As negociações devem ocorrer diretamente entre o reclamante e o fabricante, e o CCB - Certificação deve ser formalmente notificado sobre o entendimento acordado.

O encerramento da reclamação recebida ocorre com a verificação da satisfação ou não do reclamante. Além disso, e somente no caso de fabricantes com certificação de sistema, será verificado e decidido junto a ele e ao reclamante, se o assunto e a solução referente à reclamação terão conhecimento público. Em caso afirmativo, registrar em que extensão.

O CCB - Certificação deve sempre manter as partes devidamente notificadas sobre o andamento do processo e as conclusões geradas.

Sempre que a reclamação for acionada pela Coordenação Geral de Acreditação, todos os fatos, relatórios e conclusões geradas, deverão ser repassados a este departamento do Inmetro nos prazos estabelecidos para acompanhamento (15 dias).

5.5 Registros

As reclamações e apelações dos clientes do CCB - Certificação, e as reclamações dos usuários dos produtos e sistemas de gestão avaliados são registradas no **RQ 76** de forma sequencial com informações sobre as ações tomadas pelo fabricante, quando aplicável, o parecer do CCB - Certificação e a satisfação ou não do cliente reclamante.

5.5.1 Análise Crítica das Reclamações

O CCB - Certificação realiza, no mínimo uma vez a cada 12 meses, análise crítica das reclamações recebidas de seus clientes e das evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados no **RQ 131**.

6. ANEXOS

RQ 08 - Registro de reclamação e apelação

RQ 76 - Cadastro das reclamações e apelações

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SISTEMAS DE GESTÃO AVALIADOS	Revisão	12
	Página	8/8
	Emissão	Fev/2016

RQ 131 - Ata de reunião de análise crítica pela direção

RQ 151 - RNCAC e evidências de auditoria

Anexo 1 - Fluxograma do processo de atendimento a reclamações de produtos e SG certificados

7. ALTERAÇÕES REALIZADAS NO DOCUMENTO

O procedimento foi revisado integralmente.

Julho/10 - Alterado conteúdo do item 5.2.

Janeiro/2011 - Inserido todo conteúdo do PI 06 neste procedimento.

Julho/2011 - Inserida informação nos itens 5.3.5, 5.4 e 6.

Abril/2012 - Alterados itens 3 e 5.3.5.

Agosto/2012 - Inseridos itens 5.1, 5.3 e 5.5.1.

Outubro/2013 - Alterado item 3.

Janeiro/2014 - Alterado item 5.4.1.

Março/2014 - Alterados os itens 3, 5.2.

Fevereiro/2015 - Alterados os itens 1, 2, 3, 5.2, 5.3, 5.4, 5.4.1, 5.4.2, 5.4.4, 5.4.5 e 5.5.

Setembro/2015 - Alterados os itens 3, 5.1, 5.2, 5.3.1, 5.3.2 e 5.3.3.

Fevereiro/2016 - Alterados os itens 5.1 e 5.2.

Dezembro/2016 - Análise crítica realizada, nenhum item alterado.

COPIA NAO CONTROLADA