

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

1 Objetivo/ Objective /Objetivo

Este procedimento estabelece a sistemática para as correções e tomada de ações correspondentes para sanar reclamações de clientes e situações onde ocorram não conformidades aos procedimentos, aos critérios e aos requisitos especificados, bem como tratar as apelações de clientes.

This procedure sets the approach for corrections and decision-making regarding actions on how to deal with customer complaint and situations in which non-conformities may happen concerning procedures, criteria and specific requirements, as well as how to tackle customer appeal.

Este procedimiento establece la sistemática para las correcciones y las acciones correspondientes para tratar las quejas de los clientes y las situaciones en las que se producen no conformidades con los procedimientos, criterios y requisitos específicos, así como para abordar las apelaciones de los clientes.

2 Documentos de Referência e Complementares / Reference and Additional Documents / Documentos de Referencia y Complementarios.

- FSG-03 – Registro de Não Conformidade, Reclamação e apelação de Cliente;
- FSG-03 – Non-conformity, complaint and client appeal report;
- FSG-03 – Registro de No Conformidad, Queja y Apelación del Cliente;

- FSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva ou Melhoria;
- FSG-04 – Corrective Action, Preventive Action or Improvement;
- FSG-04 – Acción Correctiva, Acción Preventiva o Mejora;

- FSG-05 – Mapa de Não Conformidade, Ação Corretiva / Preventiva / Melhoria;
- FSG-05 – Non-conformity map, Corrective Action/ Preventive Action/ Improvement;
- FSG-05 – Mapa de No Conformidad, Acción Correctiva / Preventiva / Mejora;

- PSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria;
- PSG-04 – Corrective Action, Preventive Action and improvement;
- PSG-04 – Acción Correctiva, Acción Preventiva o Mejora;

3 Responsabilidades / Responsibilities / Responsabilidades

É responsabilidade de todos os colaboradores relatar as reclamações de clientes e os desvios observados nas atividades, sejam elas relativas ao seu setor ou a outros locais e setores do SBC.

All employees are responsible for reporting clients' complaints as well as the deviations observed in the activities, either in their own sector or in other places and sectors concerning SBC.

Es responsabilidad de todos los empleados informar las quejas de los clientes y las desviaciones observadas en las actividades, ya sean relacionadas con su sector o con otras ubicaciones y sectores de SBC.

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

Cabe ao Gerente do setor onde a reclamação ou a não conformidade foi registrada avaliar os desvios relatados e estabelecer as ações corretivas a serem tomadas.

It is up to the manager of the sector in which the complaint or Non-conformity was recorded to evaluate reported deviations and establish the corrective actions to be taken.

Depende del Gerente del sector donde se ha registrado la queja o el incumplimiento para evaluar las desviaciones informadas y establecer las medidas correctivas que se tomarán.

As apelações são normalmente recebidas pelos gerentes e são encaminhadas para o controle do Gerente da Qualidade. Compete ao Gerente da Qualidade controlar as reclamações e apelações de clientes e não conformidade emitidas. Compete também ao Gerente da Qualidade, garantir que o reclamante ou apelante seja informado sobre o registro das reclamações e apelações, sobre o processo de tratamento de reclamações e pessoas envolvidas, fornecer relatórios e as ações que resultaram da reclamação ou apelação recebida, quando for possível enviar uma notificação formal do resultado.

Appeals are usually received by the managers and sent to the control of the Quality Manager in charge. The Quality Manager must control the customer' complaints and appeals, as well as the reported non-conformities. Moreover, the Quality Manager must ensure that the complainer or appellant is informed about complaint and appeals, about the procedure to treat the complaint and people involved, provide records and all actions that were resulted from the complaint or appeal received. When possible, it's recommended to send a formal notification with the results.

Normalmente, los Gerentes reciben las apelaciones y se envían al control del Gerente de Calidad. Es responsabilidad del Gerente de Calidad controlar las quejas de los clientes y las apelaciones de incumplimiento emitidas. También es responsabilidad del Gerente de Calidad asegurarse de que el demandante o el apelante estén informados del registro de las quejas y sobre el proceso de tramitación de denuncias y personas involucradas, aportando denuncias y actuaciones derivadas de la denuncia o recurso recibido, cuando sea posible enviar una notificación formal del resultado.

4 Procedimento / Procedure / Procedimiento

As reclamações ou apelações de clientes podem ser recebidas por diversos meios como, e-mail, site, telefone entre outros

Complaint or customer procedure can be received in several ways, e-mail, web site, phone and others.

Las quejas o apelaciones de los clientes se pueden recibir por diversos medios, como correo electrónico, sitio web, teléfono y más.

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

Ao receber uma reclamação ou apelação, o SBC confirma se a reclamação ou apelação está relacionada com as atividades de certificação, validação ou verificação de sua responsabilidade e, após confirmação, dá tratamento

Upon receiving a complaint or appeal, SBC confirms if the complaint or appeal is associated with activities of certification/validation/verification under its responsibility and, after confirming, we follow up.

Al recibir una queja o apelación, el SBC confirma si la queja o apelación está relacionada con las actividades de certificación/validación/verificación bajo su responsabilidad y, después de la confirmación, da tratamiento

A identificação da não conformidade pode ocorrer, entre outras circunstâncias, nas seguintes condições:

Identification of non-conformity can happen, among other situations, in the following conditions:

La identificación de no conformidad puede ocurrir, entre otras circunstancias, bajo las siguientes condiciones:

- Na inspeção de recebimento de amostras, insumos, equipamentos;
- In Inspection of sample, supplies and equipment receiving;
- En la inspección de recepción de muestras, insumos, equipos;
- Nos equipamentos e infraestrutura, resultando em falhas na realização das atividades;
- In equipment and infra-structure, resulting in flaws carrying out activities;
- Equipos e infraestructura, que resultan en fallas en la realización de las actividades;
- Na execução incorreta das atividades;
- In incorrect execution of activities;
- En la ejecución incorrecta de las actividades;
- Nos Relatório de Certificação ou nos Certificados emitidos com falhas;
- In reports certification or in certificate issued with flaws;
- Informes de certificación o certificados emitidos con fallas.

O colaborador que recebeu a reclamação, ou que constatou a falha abre o Registro através do FSG-03, identificando o tipo de ocorrência e encaminha ao Gerente da Qualidade. O Gerente da Qualidade registra a não conformidade, reclamação ou apelação, informa formalmente o reclamante ou apelante Para as Não conformidades e reclamações registradas o Gerente responsável ou a pessoa designada por ele avalia a abrangência, confirma se a reclamação ou a falha é procedente. No caso positivo define a ação corretiva a ser tomada, registrando a sua decisão. Esta decisão deve ser coerente com a natureza da reclamação ou da não conformidade, podendo sucatear o produto, retrabalhar, aceitar no estado, devolver o insumo, revisar o registro, refazer o processo, etc.

The employee who received the complaint, or who found flaws, opens the record through FSG-03, identifying the type of occurrence and sending to the Quality Manager. The Quality Manager registers non

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

conformity, complaint or appeal, formally informs the complainer or appellant. For non-conformities and complaints registered, the responsible Manager or person designated by him evaluates the coverage, confirms if the complaint or flaw is substantiated. If so, the person in charge defines corrective action to be taken, registering his/her decision. This decision must be consistent with the nature of the complaint or of the Non-conformity, being able to scrap the product, rework, accept in the present condition, return the input, review the registration, redo de process, etc.

El empleado que recibió la queja o encontró la falla abre el registro FSG-03, identifica el tipo de ocurrencia y lo envía al Gerente de Calidad. El Gerente de Calidad registra la no conformidad, la queja o la apelación, informa formalmente al demandante o al apelante. Para las no conformidades registradas y las quejas, el Gerente responsable por el sector o su designado evalúa la información y confirma si la queja o la falla están bien fundados. Si es así, define la acción correctiva que se tomará registrando su decisión. Esta decisión debe ser coherente con la naturaleza de la queja o la no conformidad y puede desechar el producto, reelaborar, aceptar la condición, devolver la información, revisar el registro, rehacer el proceso, etc.

A decisão de uma reclamação ou apelação é tomada, revisada e aprovada por pessoas que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação, validação ou verificação relacionadas a reclamação ou apelação. Adicionalmente, o pessoal que prestou consultoria ou foi contrato pelo cliente envolvido na reclamação ou apelação não é utilizado para revisar ou aprovar a reclamação ou apelação desse cliente durante pelo menos os dois anos seguintes a conclusão da consultoria ou desligamento do emprego.

The decision of a complaint or an appeal is taken, revised and approved by people who were not directly involved in the certifications/validation/verification activities associated complaint or appeals. Furthermore, people that provided Consultancy and were hired by the customer involved in the complaint or appeal should not review or approve this client's complaint at least in the 2 years after the consultancy conclusion or employment termination.

La decisión sobre una queja o apelación es tomada, revisada y aprobada por personas que no estuvieron involucradas en las actividades de certificación/validación/verificación relacionadas con la queja o apelación. Además, el personal que ha consultado o ha sido contratado por el cliente involucrado en la queja o apelación no se utiliza para revisar o aprobar la queja o apelación de ese cliente durante al menos los dos años posteriores a la finalización de la consultoría o la terminación del empleo.

Se houver a correção, após o retrabalho, a não conformidade deve ser reavaliada.

If there is correction, after rework, Non-conformity must be re-evaluated.

Si hay corrección después de la reelaboración, el incumplimiento debe ser reevaluado.

As apelações são registradas pelo Gerente da Qualidade no FSG-03 e encaminhadas a Diretoria para avaliação, sendo responsabilidade do Gerente da Qualidade informar o cliente ou parte interessada que apresentou a apelação sobre o andamento e a conclusão do processo.

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

Appeals are registered by the Quality manager in FSG-03 and submitted to the Board of Directors for evaluation, being responsibility of the Quality Manager to inform the customer or interested part that presented the appeals about conclusions and progress of the process.

Las apelaciones son registradas por el Gerente de Calidad en FSG-03 y enviadas a Dirección para su evaluación. Es responsabilidad del Gerente de Calidad informar al cliente o parte interesada que ha presentado la apelación sobre el progreso y la finalización del proceso.

Periodicamente o Gerente da Qualidade processa uma análise dos registros de reclamação e de não conformidades para avaliar a ocorrência da sua repetição.

Periodically, the Quality Manager processes an analysis of the complaint and Non-conformities records to evaluate their repetition.

El Gerente de Calidad procesa periódicamente una revisión de los registros de quejas y no conformidades para evaluar la recurrencia.

Quando a avaliação indicar que a reclamação ou a não conformidade possa se repetir ou existirem situações que coloque em risco a conformidade das atividades, deve ser registrada uma Ação Corretiva no formulário FSG-04, conforme indicado no procedimento PSG-04.

When the evaluation indicates that the complaint or the Non-conformity can be repeated or there might be a situation that puts in risk the activities compliance, a corrective action must be registered in Form FSG-04, as indicated in procedure PSG-04

Cuando la evaluación indica que la queja o la no conformidad pueden repetirse o hay situaciones que ponen en peligro el cumplimiento de las actividades, se debe registrar una acción correctiva en el formulario FSG-04 como se indica en el procedimiento PSG-04.

5 Quadro de Revisões / Review table / Cuadro de Revisiones

QUADRO DE REVISÕES / REVIEW TABLE / CUADRO DE REVISIONES			
Rev	Descrição/ Description / Descripción	Data/ Date Fecha	Responsável / Responsible/ Responsable
00	Emissão inicial Initial issue emisión inicial	22/09/2017 22/09/2017 22/09/2017	Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad
01	Correção a menção de entidade externa item 4 Correction to external entity mention item 4 Corrección da menção da entidade externa no ponto 4	10/03/2018 03/10/2018 10/03/2019	Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad
	Item 3 - Correção da responsabilidade do Gerente da qualidade.		

CONTROLE DE NÃO CONFOMIDADE, RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO DO CLIENTE.
NON-CONFORMITY, COMPLAINT AND CUSTOMER APPEAL CONTROL.
CONTROL DE NO CONFORMIDAD, QUEJA Y APELACIÓN DEL CLIENTE

02	<p>Item 3 - Correction of the Quality Manager's responsibility. Punto 3 - Corrección de la responsabilidad del Gerente de Calidad.</p> <p>Item 4 correção do parágrafo 4 com menção de registro de NC e reclamação e envio ao responsável. Item 4 correction of paragraph 4 with mention of NC register and complaint and submission to the responsible.</p> <p>Corrección del punto 4 del párrafo 4 con la mención del registro y la denuncia del NC y el envío a la persona responsable.</p>	<p>04/05/2018 05/04/2018 04/05/2018</p>	<p>Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad</p>
03	<p>Item 3 e 4 inclusao da menção de informação ao cliente sobre o recebimento da reclamação Itens 3 and 4 including the mention of information to the customer about the receipt of the complaint</p> <p>Los puntos 3 y 4, incluida la mención de la información al cliente sobre la recepción de la queja</p>	<p>20/05/2019 05/20/2019 20/05/2019</p>	<p>Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad</p>
04	<p>Revisão geral do documento para inclusão do recebimento e tratamento de apelações General review of the document to include the receipt and treatment of appeals</p> <p>Examen general del documento para la inclusión de la recepción y la tramitación de las apelaciones</p>	<p>08/08/2019 08/08/2019 08/08/2019</p>	<p>Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad</p>
05	<p>Revisado a Seção - Procedimento para incluir declarações sobre a análise da pertinência da reclamação ou apelação e sobre a independência do pessoal envolvido na análise e decisão Revised Section - Procedure to include statements on the analysis of the complaint or appeal relevance and on the independence of the staff involved in the analysis and decision.</p> <p>Sección revisada - Procedimiento para incluir declaraciones sobre la revisión de los méritos de la queja o apelación y sobre la independencia del personal involucrado en la revisión y decisión</p>	<p>09/04/2020 04/09/2020 09/04/2020</p>	<p>Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad</p>
06	<p>Revisão do documento para adequação aos itens f e g da ISO14065; Document review do attend items f and g of ISO 14065.</p> <p>Revisión documental con objetivo de adecuar los ítems f y g de la ISO 14065.</p>	<p>11/11/2020</p>	<p>Gerente da Qualidade Quality Manager Gerente de Calidad</p>