

1 Objetivo

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

2 Documentos de Referência e Complementares

- FSG-03 – Registro de Não Conformidade, Reclamação e Apelação de Cliente;
- FSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva ou Melhoria;
- FSG-05 – Mapa de Não Conformidade, Ação Corretiva/Preventiva/Melhoria;
- PSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria.

3 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.

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.

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.

4 Procedimento

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

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.

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

- Na inspeção de recebimento de amostras, insumos, equipamentos;
- Nos equipamentos e infraestrutura, resultando em falhas na realização das atividades;
- Na execução incorreta das atividades;
- Nos Relatórios de Certificação ou nos Certificados emitidos com falhas.

O colaborador que recebeu a reclamação, ou que constatou a falha abre o Registro através do *FSG-03 – Registro de Não Conformidade, Reclamação e Apelação de Cliente*, 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.

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.

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

As apelações são registradas pelo Gerente da Qualidade no *FSG-03 – Registro de Não Conformidade, Reclamação e Apelação de Cliente* 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.

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

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 – Ação Corretiva AP e Melhoria*, conforme indicado no procedimento *PSG-04 – Ação Corretiva, Ação Preventiva e Melhoria*.

5 Quadro de Revisões

Quadro de Revisões			
Rev	Descrição	Data	Responsável
00	Emissão inicial.	22/09/2017	Gerente da Qualidade

Controle de Não Conformidade, Reclamação e Apelação do Cliente	Número	Revisão	Folha
	PSG-03	08	2/3

01	Correção a menção de entidade externa item 4.	10/03/2018	Gerente da Qualidade
02	Item 3 - Correção da responsabilidade do Gerente da qualidade. Item 4 correção do parágrafo 4 com menção de registro de NC e reclamação e envio ao responsável.	04/05/2018	Gerente da Qualidade
03	Item 3 e 4 inclusão da menção de informação ao cliente sobre o recebimento da reclamação.	20/05/2019	Gerente da Qualidade
04	Revisão geral do documento para inclusão do recebimento e tratamento de apelações.	08/08/2019	Gerente da Qualidade
05	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.	09/04/2020	Gerente da Qualidade
06	Revisão do documento para adequação aos itens f e g da ISO14065.	11/11/2020	Gerente da Qualidade
07	Revisão do objetivo do documento incluído partes interessadas para adequação e contemplação de requisitos RTRS.	28/05/2021	Gerente da Qualidade
08	Alteração do layout do documento, inserção da nomenclatura completa de formulários e procedimentos.	21/12/2021	Gerente da Qualidade