




PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB	Revisão	02
	Página	1/4
	Emissão	jul/2010

SUMÁRIO

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

Elaborado por: Coordenador da Qualidade	Verificado por: Gerente de Certificação	Aprovado por: Gerente de Certificação
		

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB	Revisão	02
	Página	2/4
	Emissão	jul/2010

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para reclamação e apelação provenientes das empresas em processo de certificação ou das empresas certificadas pelo CCB.

2. ABRANGÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Aplica-se a atividade de Certificação de Produtos e Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade. A responsabilidade pela aplicação deste documento é da Gerência de Certificação e do Coordenador da Qualidade.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT ISO/IEC GUIA 65 - Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos
- ABNT NBR ISO/IEC 17021 - Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão

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 por parte da organização requerendo nova análise da decisão ou discussão sobre conclusões do grupo auditor no "Relatório de Auditoria", quanto ao processo de certificação que não foi recomendado, ou que tenha sido cancelado ou suspenso pelo CCB.

5. MÉTODO

5.1 Reclamação

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;
- c) Mau atendimento do CCB as empresas;
- d) Postura imprópria dos auditores na realização das auditorias;
- e) Outras.

Qualquer colaborador (equipe interna do CCB ou auditor) poderá receber as reclamações das empresas certificadas ou em processo de certificação de produtos e sistema de gestão da qualidade. O Assistente de Certificação responsável pelo processo da empresa deverá registrar a reclamação no **RQ 26**. Estas poderão ser

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB	Revisão	02
	Página	3/4
	Emissão	jul/2010

registradas pela própria empresa através do formulário **RQ 26**, disponível no site do CCB e posteriormente enviar ao organismo de certificação.

A partir do registro da reclamação a Gerência de Certificação realiza a análise da mesma, com base em evidências, e determina se mesma é procedente ou improcedente. O resultado da análise é registrado no próprio **RQ 26**.

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

Para as reclamações procedentes, será registrada uma não conformidade no **RQ 05**, 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 organismo de certificação.

O CCB terá um prazo de 30 dias úteis para se manifestar e enviar formalmente seu parecer (procedente ou improcedente) à empresa reclamante.

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

A empresa também poderá reclamar diretamente ao INMETRO sobre a condução do CCB nas tratativas da reclamação.

Nas reuniões de Análise Crítica pela Direção as reclamações procedentes serão avaliadas a fim de verificar tendências e evitar reincidências.

5.2 Apelação

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, da decisão da não concessão da certificação, da suspensão ou cancelamento do processo de certificação. A apelação será registrada no **RQ 26** pela Gerência de Certificação 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 será convocado para discussão e análise formal dos documentos e evidências com a exposição dos motivos desta apelação.

A decisão é tomada pela Superintendente do CCB, após análise do parecer do Conselho Diretor de Certificação.

PI 03 - RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES DOS CLIENTES DO CCB	Revisão	02
	Página	4/4
	Emissão	jul/2010

O CCB terá um prazo de 30 (trinta) dias úteis para enviar formalmente a decisão à empresa a partir da data da apelação.

O CCB 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 ao 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.

5.3 Registros

As reclamações e apelações serão registradas no **RQ 26** de forma seqüencial, onde também deverão constar as informações sobre as ações corretivas, quando aplicável, o parecer do CCB e a satisfação ou não do cliente.

Para as reclamações procedentes, será registrada uma não conformidade no **RQ 05**, pela Gerência de Certificação, juntamente com as devidas ações corretivas, prazos e responsáveis pelas as ações.

6. ANEXOS

RQ 05 - RNCACAPOM e Evidências Auditoria Interna_Inmetro

RQ 26 - Reclamações de Clientes do CCB

7. ALTERAÇÕES REALIZADAS NO DOCUMENTO

O procedimento foi revisado integralmente.

Julho/10 - Alterado conteúdo do item 5.2.