




PI 06 - RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO DO PRODUTO E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO	Revisão	01
	Página	1/5
	Emissão	mai/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 06 - RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO DO PRODUTO E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO	Revisão	01
	Página	2/5
	Emissão	mai/2010

1. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para reclamação do usuário (consumidor final) do produto e sistema de gestão da qualidade certificado 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, do Coordenador da Qualidade e dos Assistentes de Certificação.

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
- PORTARIA Inmetro nº 124 Publicada em 15/04/08 - Regulamento de avaliação da conformidade para blocos cerâmicos para alvenaria estrutural e de vedação
- PORTARIA Inmetro nº 137 Publicada em 21/05/09 - Regulamento de avaliação da conformidade para placas cerâmicas para revestimento
- PORTARIA Inmetro nº 361 Publicada em 27/09/07 - Regulamento de avaliação da conformidade para telhas cerâmicas

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Fabricante: Empresa fabricante do Produto reclamado ou que possui Sistema de Gestão da Qualidade reclamado.

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.

5. MÉTODO

O Fluxograma apresentado no Anexo 1 descreve todas as etapas do atendimento a reclamação do usuário (consumidor final) do Produto e Sistema de Gestão da Qualidade certificado pelo CCB.

5.1 Recebimento da Reclamação

O recebimento da reclamação do produto ou serviço certificado, que pode ocorrer através de qualquer meio de comunicação disponível (site, telefone, e-mail, fax, etc) e pode ser originada pelo próprio reclamante, órgão de defesa dos direitos do consumidor, INMETRO ou outras entidades.

PI 06 - RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO DO PRODUTO E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO	Revisão	01
	Página	3/5
	Emissão	mai/2010

Qualquer colaborador (equipe interna do CCB) poderá receber reclamações das empresas certificadas. O Assistente de Certificação responsável pelo processo de certificação da empresa deverá registrar a reclamação no **RQ 75** juntamente com as informações necessárias para o andamento do processo. Estas poderão ser registradas pelo próprio reclamante através do formulário **RQ 75**, disponível no site do CCB e posteriormente enviar ao organismo de certificação ou registradas durante o contato com o CCB.

5.2 Abertura do Processo de Acompanhamento

A partir do registro da reclamação o Assistente da Certificação verifica se o reclamante procurou o *Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor* do fabricante. Caso negativo, o CCB 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 a sua reclamação, então dá-se andamento ao processo.

O assistente de certificação responsável pelo recebimento da reclamação e pelo processo de certificação da empresa realiza uma análise da reclamação verificando se a mesma está relacionada com o escopo da certificação da empresa fabricante e com os requisitos técnicos da certificação de produtos. Se a reclamação não estiver relacionada com o escopo e requisitos técnicos da certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa ou produto, então a reclamação é encerrada. Se positivo dá-se seqüência ao processo.

5.3 Acompanhamento da Abordagem/Tratativa do Fabricante

O assistente 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 Análise das Ações do Fabricante

A análise das ações do fabricante será feita criteriosamente pela Gerência de Certificação podendo ser evidenciada a necessidade de intervenção por parte do CCB na tratativa dada à reclamação. Se não houver a necessidade de intervenção do CCB o reclamante será comunicado do parecer e o processo será encerrado. Se houver a necessidade de intervenção então:

1) Produto

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.

PI 06 - RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO DO PRODUTO E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO	Revisão	01
	Página	4/5
	Emissão	mai/2010

2) Sistema 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 Sistema de Gestão da Qualidade, 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.

5.4.1 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.

5.5. Encerramento da Reclamação

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

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 do produto e do sistema de gestão da qualidade, 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 do produto e do sistema de gestão da qualidade, neste caso, o fabricante deve acordar com o reclamante alguma forma de ressarcimento dos prejuízos decorrentes da utilização de tal produto ou serviço.

PI 06 - RECLAMAÇÃO DO USUÁRIO DO PRODUTO E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE CERTIFICADO	Revisão	01
	Página	5/5
	Emissão	mai/2010

O CCB emitirá uma não conformidade ao fabricante, o qual deverá respondê-la e tomar as devidas ações corretivas.

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

O encerramento da reclamação recebida ocorre com a verificação da satisfação ou não do reclamante.

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

Sempre que a reclamação for acionada pelo INMETRO, todos os fatos, relatórios e conclusões geradas, deverão ser repassados a esta instituição nos prazos estabelecidos para acompanhamento.

6. ANEXOS

RQ 75 - Registro da Reclamação de Produto e Sistema de Gestão da Qualidade Certificados

RQ 76 - Cadastro das Reclamações de Produtos Certificados

Anexo 1 - Fluxograma do Processo de Atendimento a Reclamações de Produtos e SGQ Certificados

7. ALTERAÇÕES REALIZADAS NO DOCUMENTO

O procedimento foi revisado integralmente.