

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	NORMA 005	Revisão: 04
		Aprovado em: 11/2015	Página 1/8

Sumário

1. Objetivo
 2. Aplicação
 3. Documentos de Referência
 4. Definições/Siglas
 5. Histórico da Revisão
 6. Responsabilidades
 7. Procedimentos para registro e tratamento das reclamações
 8. Procedimentos para registro e tratamento das não-conformidades
 9. Registros
- Anexo 1 – Formulário de Avaliação dos Serviços Prestados (FOR 01_NORMA 007)
Anexo 2 – Formulário de Reclamações e Ações Corretivas (FOR 01_NORMA 005)
Anexo 3 – Registro de Não-Conformidade (FOR 02_NORMA 011)

1. Objetivo

Esta Norma descreve as regras aplicáveis no tratamento de reclamações e não conformidades.

2 Aplicação


Esta Norma é válida para as atividades de certificação de produtos da Pantanal Certificadora.

3 Documentos de Referência

- i. Tratamentos de Apelações e Disputas – NORMA 006.

4 Definições/Siglas

- 4.1 Ação corretiva
Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade ou outra situação indesejável a fim de evitar sua reincidência.
- 4.2 Não-Conformidade
Não cumprimento dos requisitos estabelecidos nas normas.
- 4.3 Solicitante
Organização que solicitou a certificação.

 PANTANAL Certificadora e Identificadora	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	NORMA 005	Revisão: 04
		Aprovado em: 11/2015	Página 2/8

- 4.4 Registro de reclamações
Registro de todo e qualquer protesto ou reclamação relativos aos serviços executados diretamente pela Pantanal Certificadora ou aos produtos avaliados pelo organismo e o uso indevido da marca.
- 4.5 Reclamante
Pessoa que formula uma reclamação é aquele que reclama.
- 4.6 Reclamado
É aquele contra quem se reclama e que é citada a responder sobre uma reclamação.

5 Histórico da Revisão

Revisão 01	Inclusão do item 7.2
Revisão 02	Foram feita revisões, alterações e/ou inclusões nos seguinte item: 7.7.4.
Revisão 03	Foram feitas alterações e/ou inclusões nos itens: 7.2;7.5.1;7.5.2;7.8.1;8.2;8.6.1;8.6.2

6 Responsabilidades

As responsabilidades estão descritas no item 7 deste procedimento.

7 Procedimentos para registro e tratamento das reclamações


7.1 Identificação e detecção

A Pantanal Certificadora coloca a disposição formulários para registros das reclamações e para avaliações dos serviços prestados. Tais formulários são ferramentas que auxiliam os clientes em detectar as não conformidades que possam ocorrer durante os exercícios das atividades rotineiras do organismo.

Os formulários estarão à disposição dos clientes para fácil visualização no site da Pantanal Certificadora www.pantanalcertificadora.com.br, além da extranet.

7.2 Registros

O registro das reclamações é feito utilizando o formulário FOR 01_NORMA 005, onde será utilizado um formulário para cada reclamação registrada. As reclamações advindas do solicitante, do produto certificado, do serviço da certificação e de terceiros são registradas pelo Setor Comercial. As ocorrências advindas do sistema da qualidade e das reclamações internas

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	NORMA 005	Revisão: 04
		Aprovado em: 11/2015	Página 3/8

são registradas pelo Setor Administrativo quando o setor não for o objeto da reclamação. Caso a origem da reclamação venha do Setor Administrativo, o registro será feito pelo Setor Técnico ou outro Setor.

7.3 Análise

7.3.1 A análise da reclamação é processada no prazo máximo de três dias úteis e será feita pelo:

- a. Setor envolvido,
- b. Setor Comercial, no caso de reclamações contra o solicitante, do produto certificado, do serviço de certificação e de terceiros;
- c. Diretores dos Setores, no caso de reclamações referente ao Sistema de Qualidade que envolva todos os setores da Pantanal Certificadora.

7.3.2 O Setor responsável pela análise das circunstâncias da ocorrência da reclamação verifica se é procedente ou não a reclamação. O resultado dessa análise é registrado no campo 2 "Análise".

7.4 Ações corretivas

7.4.1 O Setor que recebeu a reclamação (reclamado) descreve as ações que se pretende implementar de forma a corrigir o problema que originou a reclamação. O registro é feito no campo 3 "Ações Corretivas".

7.4.2 No caso de reclamações de terceiros contra o solicitante ou produto certificado, o Setor Técnico será responsável pela implementação da ação corretiva, que poderá incluir desde notificação e auditoria até aplicação de sanções, como previsto nos Regulamentos dos Processos de Certificação.

7.5 Controle

7.5.1 Cabe ao Setor Técnico manter o controle sobre a implementação da ação corretiva e comunicar ao reclamante sobre a resolução do problema.

7.5.2 No caso de haver reclamações de terceiros contra o solicitante ou do produto certificado, e no caso de reclamações originadas no Setor Técnico, o Setor Administrativo será responsável pelo controle.

7.5.2 O Setor Comercial será responsável por comunicar a terceiros sobre a correção do problema que originou a reclamação.

7.6 Aprovação

Cabe ao Conselho de Direção a aprovação ou não do registro da reclamação e a ação corretiva gerada para solução da reclamação. Caso seja aprovado, o formulário (com os seus registros) é arquivado pelo Setor Administrativo. Caso seja reprovado, deverá ser repetido o processo de tratamento de reclamações.

7.7 Tratamento de Reclamações

7.7.1. É estabelecido em contrato que o fornecedor de produtos certificados tem a obrigação de:

- i. manter os registros de todas as reclamações, trazidas ao conhecimento do fornecedor relativo à conformidade do produto com os requisitos da norma do escopo solicitado;
- ii. disponibilizar os registros das reclamações relativas à conformidade dos produtos certificados e das ações corretivas decorrentes;
- iii. tomar ações apropriadas com respeito a tais reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos ou serviço que afetem o atendimento dos requisitos para certificação;
- iv. documentar e registrar as ações tomadas.

7.7.2. Reclamações por parte do solicitante, quanto ao serviço de certificação

- a) O Setor Comercial deve:
 - i. preencher todos os dados da ocorrência no campo 1 do formulário;
 - ii. registrar as iniciais do setor que conduzirá o registro da reclamação, neste caso SC de Setor Comercial, seguido do número sequencial;
 - iii. verificar a procedência da reclamação.
- b) Caso o Setor Comercial verifique que não procede a reclamação, o setor deve:
 - i. preencher no campo 2 e 3 do formulário, com os dizeres “Não se aplica”;
 - ii. enviar ao Conselho da Direção para aprovação;
 - iii. contatar e enviar carta ao solicitante, informando o motivo da não procedência da reclamação;
 - iv. após finalizado o processo, enviar ao Setor Administrativo o formulário para ser arquivado.
- c) Caso o Setor Comercial verifique que procede a reclamação, o setor deve:

- i. preencher o campo 3 do formulário;
- ii. propor a ação corretiva e estabelecer o prazo para a solucionar a reclamação;
- iii. enviar ao Conselho de Direção para aprovação;
- iv. contatar e enviar carta ao solicitante comunicando o resultado da ação;
- v. após finalizado o processo, enviar ao Setor Administrativo o formulário para ser arquivado.

7.7.3. Reclamação de terceiro interessado contra o solicitante e/ou produto certificado pela Pantanal Certificadora.

- a) O Setor Comercial deve:
 - i. preencher todos os dados da ocorrência no campo 1 do formulário;
 - ii. registrar as iniciais do setor que conduzirá o registro da reclamação, sendo neste caso a sigla SC (Setor Comercial) seguido de número seqüencial;
 - iii. verificar a procedência da reclamação.
- b) Caso seja procedente a reclamação, o Setor Comercial encaminha para o Conselho de Direção que se reuni para:
 - i. conduzir a análise da reclamação, preenchendo o campo 2 do formulário;
 - ii. propor ação corretiva, preenchendo o campo 3. Poderá nesse caso aplicar sanções e propor nova auditoria no reclamado;
 - iii. notificar por carta, informando da reclamação e esclarecendo as ações resultantes

Neste, caso o controle é feito pelo Setor Técnico quando o motivo da reclamação for resolvido pelo solicitante, ou quando há necessidade de enviar o caso ao Comitê de Certificação para aplicação de sanções. Depois de finalizado o tratamento de reclamações, o formulário é enviado ao Setor Administrativo para arquivamento.

- c) Caso não seja procedente a reclamação, o Setor Comercial deve:
 - i. preencher o campo 2 e 3 do formulário, com os dizeres “Não se aplica”;
 - ii. redigir carta informando a não procedência da mesma;

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	NORMA 005	Revisão: 04
		Aprovado em: 11/2015	Página 6/8

- iii. redigir carta a ser enviada ao requerente informando a não procedência da reclamação e comunicando que o terceiro foi notificado da mesma;
- iv. enviar os registros e as cartas no Setor Administrativo para arquivamento.

7.7.4. A Pantanal Certificadora assegura que a decisão para solucionar uma reclamação é feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à reclamação.

7.8 Análise Crítica

7.8.1 O Setor de Administrativo, com base nos registros das reclamações, emitirá periodicamente relatórios onde deverão constar, dentre outras, as seguintes estatísticas:

- i. porcentagem das reclamações feitas pelo solicitante;
- ii. porcentagem das reclamações feitas por terceiros;
- iii. porcentagem das reclamações feitas por colaboradores internos;
- iv. porcentagem de reclamações não procedentes;
- v. tempo médio para ação corretiva;

7.8.1 Tendo como referência os relatórios emitidos pelo Setor Avaliação e Treinamento as áreas envolvidas deverão desenvolver rotinas e procedimentos para minimizar o número de reclamações.

8 Procedimentos para registro e tratamento das não conformidades

8.1 Identificação e detecção

Uma reclamação pode gerar uma não conformidade nas operações internas do Sistema da Qualidade da Pantanal ou nas operações do cliente certificado.

8.2 Registro que descreve a não conformidade

Utiliza-se para o registro da não conformidade o formulário Registro de não conformidade (FOR 02_NORMA 011), para uma não conformidade gerada de reclamação, ou uma não conformidade gerada na condução da auditoria interna ou de auditoria externa. Para descrever a não conformidade utiliza o campo “Descrição da Não Conformidade”

O Setor de Administrativo é responsável por registrar as não-conformidades referentes ao sistema da qualidade (ex.: procedimentos internos, serviços

prestados, etc..). Caso o Setor Administrativo foi o setor que originou a não conformidade, seu registro será feito por outro Setor (ex: Técnico ou Comercial). O prazo para implantação da não conformidade será acordado entre o Setor que registrou a não conformidade e o setor que originou a não conformidade.

As não conformidades geradas pelo cliente certificado (operações internas do cliente, produto certificado, etc.) serão registradas pelo Setor Técnico. Pode ser que a não conformidade referente ao Cliente Certificado gere sanções (advertência, suspensão e/ou cancelamento do certificado) conforme as regras estabelecidas pelo Regulamento do produto certificado. O prazo para implantação da não conformidade será acordado entre o Cliente certificado e o Setor Técnico.

8.3 Análise da Causa, Correção e Ação Corretiva da não conformidade

O Setor que originou a não conformidade é responsável pela análise da causa, correção e ação corretiva da não conformidade. Caso a não conformidade foi originada pelo Cliente certificado ele será o responsável por analisar a causa e propor a ação corretiva.

8.4 Evidências da implementação

O Setor que originou a não conformidade é responsável por descrever as evidências da implementação da correção e da ação corretiva. Caso a não conformidade foi originada pelo Cliente certificado ele será o responsável por descrever as evidências da implementação da correção e da ação corretiva.


8.5 Conclusão sobre a implementação

O Setor responsável pela descrição da não conformidade fica responsável pelo controle e pela conclusão sobre a implementação. Caso a não conformidade seja no Sistema da Qualidade, a conclusão da implementação terá acompanhamento do Conselho de Direção da Pantanal.

O Setor Técnico será responsável pela conclusão da implementação da ação corretiva proposta pelo Cliente certificado. Pode ser que o Setor Técnico proponha uma auditoria de acompanhamento para verificar se a implementação da ação corretiva proposta pelo Cliente seja satisfatória.

Caso a conclusão da implementação não seja satisfatória o setor que originou a não conformidade deverá refazer a análise crítica da causa que gerou a não conformidade e propor nova ação corretiva. O mesmo ocorre no caso da conclusão da implementação avaliada pelo Setor Técnico não seja satisfatória em relação a evidência da ação corretiva proposta pelo Cliente certificado.

8.6 Análise Crítica

	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES	NORMA 005	Revisão: 04
		Aprovado em: 11/2015	Página 8/8

8.6.1 O Setor de Administrativo, com base nos registros das não conformidades, emitirá periodicamente relatórios onde deverão constar, dentre outras, as seguintes estatísticas:

- i. porcentagem das não conformidades originadas pelo Sistema da Qualidade da Pantanal Certificadora;
- ii. porcentagem das não conformidades originadas pelo Cliente certificado;
- iii. tempo médio para ação corretiva e evidencia satisfatória;

8.6.2 Tendo como referência os relatórios emitidos pelo Setor Administrativo as áreas envolvidas deverão desenvolver rotinas e procedimentos para minimizar as não-conformidades de maior incidência.

9 Registros

Nome do Arquivo	Geração/coleta	Tipos de documento	Local de arquivamento	Tempo de retenção	Indexação
FOR 01_NORMA 007	Setor Administrativo	Cópia papel	Pasta de avaliação dos serviços prestados	Seis (6) anos	Sequência de data
FOR 01_NORMA 005	Setor Administrativo	Cópia papel	Pasta do processo ou outros	Seis (6) anos	Sequência de data
FOR 02_NORMA 011	Setor Administrativo	Cópia papel	Pasta de RNCs Ocorridas de Reclamações	Seis (6) anos	Sequência de data