	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G26</b> Revisão: 24 Página: 1/4
Título: RECLAMAÇÕES		Data: 23/05/17

## SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 CAMPO DE APLICAÇÃO
- 3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS
- 4 HISTÓRICO DAS REVISÕES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIÇÃO
- 7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
- 8 REGISTROS
- 9 FORMULÁRIOS

### 1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o recebimento e tratamento de reclamações.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se as reclamações recebidas em relação as organizações e/ou produtos certificados, e aos serviços prestados no âmbito do Tecpar Cert.

### 3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

*Colaborador:* Designação dada a todo integrante do Tecpar Cert, seja ele, funcionário, bolsista, estagiário ou auditor externo.

*Reclamante:* pessoa, organização, unidade de produção ou representante desta, que faz uma reclamação.


*Reclamação:* expressão de insatisfação feita por uma pessoa ou por uma organização/unidade de produção, para um organismo de avaliação de conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, para a qual espera-se uma resposta ou resolução.

*RSG:* Responsável pelo Sistema de Gestão do Tecpar Cert.

### 4 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL

- Alteração do item 4, para Histórico da revisão atual.
- Inclusão da abreviatura RSG.
- Alteração da abreviatura RQ (Responsável pela qualidade) para RSG.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO É CÓPIA NÃO CONTROLADA		
Elaborado: Gerentes Sistema e Produtos	Verificado: Responsável pelo Sistema de Gestão	Aprovado: Gerente Executiva

	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G26</b> Revisão: 24 Página: 2/4
Título: RECLAMAÇÕES		Data: 23/05/17

## 5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão descritas no item 6 desta IT.

## 6 DESCRIÇÃO

### 6.1 GENERALIDADES

O Tecpar Cert é responsável por todas as decisões e em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre as reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Todo o processo de reclamação é tratado em caráter confidencial em relação ao reclamante e ao objeto da mesma.

### 6.2 RECEBIMENTO E REGISTRO

Todo colaborador ao receber uma reclamação, por telefone, e-mail ou pessoalmente tem a responsabilidade de proceder o devido registro no formulário "Registro de reclamação" – *FCER G26/01*, preenchendo corretamente todos os campos requeridos, em especial o destinado a identificação da unidade relacionada ao objeto da reclamação.

Efetuada o registro, a reclamação é encaminhada para o gerente do setor afeto, o qual fará a avaliação inicial para confirmar se a natureza da reclamação esta relacionada aos serviços do Tecpar Cert, a uma organização cujo sistema de gestão encontra-se certificado, ou ao produto certificado.

### 6.3 COMUNICAÇÃO AO RECLAMANTE

Confirmada a natureza descrita em 6.2 é emitida ao reclamante uma comunicação formal acusando o recebimento e informando que a mesma está sendo objeto de tratamento.

Não estando relacionada a nenhuma das situações identificadas em 6.2 o reclamante também é informado.

Esta etapa é de responsabilidade do Gerente do setor afeto e o registro de sua execução é efetuado.


### 6.4 INVESTIGAÇÃO/AVALIAÇÃO

Compete ao gerente de setor proceder a investigação aprofundada, por meio de coleta de informações e evidências necessárias, levando em consideração o impacto e abrangência da mesma.

Em se tratando de reclamação relacionada a uma organização cliente, esta também deve ser comunicada em tempo adequado.

Na investigação devem ser considerados, quando aplicável:

- eficácia do sistema de gestão certificado
- validade do certificado de conformidade;
- relatórios de auditorias/inspeções;
- relatórios de ensaios dos produtos certificados, quando aplicável;
- reclamações anteriores relacionadas à organização/unidade de produção reclamada; e
- outros assuntos pertinentes.

	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G26</b> Revisão: 24 Página: 3/4
Título: RECLAMAÇÕES		Data: 23/05/17

Se necessário, mais informações podem ser solicitadas à organização reclamada bem como ao reclamante.

### **6.5 AÇÕES**

Após o término das atividades de investigação, avaliação e validação da reclamação, cabe ao gerente definir as ações para solucionar aquela reclamação.

Essas ações são submetidas a aprovação do Gerente Executivo antes da sua implementação.

Em se tratando de reclamação relacionada aos nossos serviços, antes da definição das ações devem ser identificadas as causas e devem ser propostas medidas de correção e ação corretivas.

Sendo uma reclamação de terceiros contra organização/unidade de produção ou produto certificado pelo Tecpar Cert, em função de sua gravidade e extensão, pode ser realizada uma auditoria/inspeção adicional ou mesmo da aplicação imediata de penalidade de suspensão ou cancelamento da certificação.

Todas as decisões para solucionar as reclamações devem ser tomadas pelo Gerente Executivo.

### **6.4 MONITORAMENTO**

O RSG tem a responsabilidade pelo monitoramento das reclamações em termos de cumprimento de prazos e fornecimento de informações sobre o andamento da mesma ao reclamante, quando aplicável.

Caso não ocorra a implementação no prazo previsto, o RSG comunica por *e-mail* a Gerência Executiva p/ as providências devidas. Na impossibilidade de implementação das ações propostas no prazo definido por motivos de força maior, cabe ao RSG formalizar novo prazo definido pela Gerência Executiva, e continuar o monitoramento até a implementação efetiva.

O tratamento dado às reclamações de terceiros contra organizações/unidades de produção deve ser objeto de avaliação por ocasião das auditorias de supervisão subsequentes à ocorrência.

O tratamento de reclamações relacionadas aos serviços prestados pelo Tecpar Cert devem ser avaliados quanto a sua eficácia nas reuniões gerenciais. Cabe ao RSG subsidiar com o fornecimento dessas informações.


### **6.5 ENCERRAMENTO**

Ocorrendo a implementação o RSG procede o encerramento da mesma e comunica sua finalização ao reclamante.

Nesta etapa caberá a Gerência Executiva determinar, junto com o cliente e o reclamante, se o Tecpar Cert deve tornar público o assunto da reclamação e a sua solução, e se assim for, em que extensão.

## **7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

- Manual do Sistema de Gestão
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;
- ABNT NBR ISO/IEC 17065.

	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G26</b> Revisão: 24 Página: 4/4
Título: RECLAMAÇÕES		Data: 23/05/17

## 8 REGISTROS

Nome	Geração/ Coleta	Indexação	Tipo/ Forma	Arquivamento	Acesso	Armazenamento	Manutenção	Disposição
<b>Registro de reclamações</b>  <b>FCER G26/01</b>	Colaborador	Número sequencial	meio físico e em meio eletrônico	Pasta de Reclamações/Banco de dados	Restrito ao pessoal do TECPAR CERT	Sala de Arquivo	05 anos	eliminar

## 9 FORMULÁRIOS

FCER G26/01 Registro de reclamação