

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-020	Revisão: 05
	Tratativa de Reclamações	Data: 13/06/2018
		Pág. 1 de 3

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo apresentar os critérios para Tratativa de Reclamações utilizadas pela **ABRACE** e pelos fornecedores (empresas que certificaram seus produtos).

2. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT ISO/IEC 17065: Requisitos para Organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

ABNT ISO/IEC 17021: Avaliação de conformidade – Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistemas de Gestão

[MQ-001](#) e [MQ-002](#) : Manual da qualidade

[PSQ-001](#) : Procedimento geral de certificação de produtos e serviços

[PSQ-024](#) : Procedimento geral de certificação de sistemas

3. DEFINIÇÕES

Para fins deste procedimento, aplicam-se a seguinte definição:

3.1. Reclamação

Reclamação - o ato ou efeito descrito ou verbal, reivindicando algo por direito do reclamante.

4. RESPONSABILIDADES

Atividades	Cargos
- Implementar a atividade de Tratativa de Reclamações de clientes	Diretoria
- Gerenciar e documentar as reclamações dos clientes	Diretor Executivo / Técnico de Certificação Qualidade
- Aprovação da Política de Reclamações	Diretor Executivo
- Avaliar a implementação e aplicação das tratativas de Reclamações nos fornecedores	Coordenadores Técnicos Auditores Líderes
- Recebimento e Acompanhamento das Reclamações	Equipe da Qualidade (Auxiliar Técnica, Técnico de Certificação, entre outros profissionais envolvidos com o SGQ da ABRACE)

5. REQUISITOS

Todos os requisitos apresentados abaixo, serão implementados pela ABRACE, assim como por seus fornecedores. Neste caso, a ABRACE avaliará através de auditorias e visitas técnicas o cumprimento deste requisito.

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-020	Revisão: 05
	Tratativa de Reclamações	Data: 13/06/2018
		Pág. 2 de 3

5.1 Política de Reclamações

A ABRACE mantém uma Política de Tratamento de Reclamações, assinada pelo Diretor Executivo que:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

5.2 Sistemática para tratamento de reclamações

A ABRACE disponibiliza a todos os clientes e interessados, para apresentar reclamações de clientes, os seguintes canais de comunicação:

- Telefone do escritório: (11) 5575-6987
- Site: www.abracesp.org.br

Quando do recebimento de reclamações, a **equipe da Qualidade** registrará no **F-017 – Registro de Reclamações e Apelações**, com todo histórico de recebimento e tratativa dada. Será informado ao reclamante do recebimento da reclamação, da abertura do Registro e o número da reclamação para acompanhamento.

Após o preenchimento do Formulário, as informações serão confirmadas e se são pertinentes aos produtos ou ao sistema que a ABRACE certificou. Caso positivo, serão tomadas as seguintes ações:

- Investigar;
- Avaliar as causas prováveis da Reclamação;
- Ações corretivas tomadas em relação as Reclamações;
- Fechamento e envio para Reunião de Análise Crítica.

É responsabilidade da Equipe da Qualidade, o acompanhamento de todas as ações, incluindo as datas, garantindo clareza e transparência no tratamento das Reclamações.

Será de competência do Diretor Executivo, a decisão para solucionar e decidir pela decisão da ação a ser tomada.

Os resultados das decisões tomadas serão comunicadas aos reclamantes ao final do processo, com objetivo de dar conhecimento formal ao resultado.

Caso as reclamações sejam procedentes, as evidências das reclamações serão enviadas ao Depto. Técnico, para ações aos clientes certificados.

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-020	Revisão: 05
	Tratativa de Reclamações	Data: 13/06/2018
		Pág. 3 de 3

5.2 Sistemática para tratamento de reclamações nos clientes da ABRACE

A **ABRACE** exige que seus fornecedores mantenham registros das reclamações através de propostas técnico-comerciais, contratos de certificação e orientações para obtenção da certificação.

A empresa deve manter junto aos seus registros, as ações corretivas tomadas para cada reclamação e evidenciadas pela **ABRACE** quando solicitadas.

O fornecedor e a **ABRACE** deve ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

Estes itens serão avaliados, nas dependências das empresas, através das auditorias, e registrados no formulário **F-007 – Relatório de auditoria**.

6. REGISTROS

- F-007 – Relatório de Auditoria
- F-017 – Registro de Reclamações e Apelações

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Motivo
00	<i>Elaboração do procedimento</i>
01	<i>Alteração do item 6, incorporando as novas verificações de acordo com os Regulamentos de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo INMETRO</i>
02	<i>Adequação a Portaria no. 361, e PSQ-001. Criação da Política de Reclamações</i>
03	<i>Alteração do Nome do Procedimento Alteração do Nome do Formulário F017 – Registro de Reclamações e Apelações Revisão do item 5.1</i>
04	<i>Inclusão no item 4 – Campo de Responsabilidade – equipe da Qualidade Alteração do recebimento das reclamações, pela equipe da Qualidade</i>
05	<i>Alteração da decisão do recebimento das reclamações do item 5.2 Alteração do responsável pela Elaboração do procedimento o Sr. Marcos Nagaoka (Diretor Executivo)</i>

8. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	Nome
Elaborado por:	<i>Marcos Nagaoka</i>
Revisado e Aprovado por:	<i>Mituru Yamamoto</i>