	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PQ-12</b>	Revisão: 03
	<b>Tratativa de Reclamações</b>	Data: 17/08/2021
		Pág. 1 de 3

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo apresentar os critérios para Tratativa de Reclamações utilizadas pela **TS4** e pelos fornecedores (empresas que certificaram seus produtos).

## 2. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

**ABNT NBR ISO/IEC 17000** - Avaliação da conformidade–Vocabulário e Princípios Gerais.

**MQ-01** : Manual da qualidade

**PQ-01** : Procedimento geral de certificação de produtos e serviços

## 3. DEFINIÇÕES

Para fins deste procedimento, aplicam-se a definição a seguir e as contidas na ABNT ISO/IEC 17000

### 3.1. Reclamação

Reclamação (*Complaint*) - Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, do qual uma resposta é esperada.

## 4. RESPONSABILIDADES

Atividades	Cargos
- Implementa a atividade de Tratativa de Reclamações de clientes	<b>Diretoria</b>
- Gerencia e documenta as reclamações dos clientes	<b>Diretor Operacional</b>
- Aprovação da Política de Reclamações	<b>Diretora Executiva</b>

A responsabilidade pela implementação desta atividade cabe aos Diretores da **TS4**.


## 5. REQUISITOS

Todos os requisitos apresentados abaixo, serão implementados pela **TS4**, assim como por seus fornecedores. Neste caso, a **TS4** avaliará através de auditorias e visitas técnicas o cumprimento deste requisito.

### 5.1 Política de Reclamações

**A TS4 mantém um sistema para tratamento das reclamações devidamente aprovada pela Diretora Executiva, através deste Procedimento 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;

	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PQ-12</b>	Revisão: 03
	<b>Tratativa de Reclamações</b>	Data: 17/08/2021
		Pág. 2 de 3

- 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 de clientes

A **TS4** disponibiliza a todos os clientes e interessados, para apresentar reclamações de clientes, os seguintes canais de comunicação:

- Telefone do escritório: (11) 4551-1930
- Site: www.ts4.com.br

Quando do recebimento de reclamações, a Diretora Executiva registra no **F016 – Registro de Reclamações**, com todo histórico de recebimento e tratativa dada.

Assim que for gerado o número de abertura da Reclamação, o Reclamante será informado, assim como deve receber relatórios de andamento e o resultado da reclamação.

Através do registro do Formulário, a Diretora Executiva:

- Investigará;
- Avaliará as causas prováveis da Reclamação;
- Tomará as ações corretivas em relação as Reclamações;
- Fechará a reclamação e enviará para Reunião de Análise Crítica.

As decisões serão comunicadas ao reclamante, através de notificação formal ao término do processo de tratamento da reclamação, por um Diretor não envolvido no processo de Certificação relativa à reclamação.

A **TS4** 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 **TS4** quando solicitadas.

## 5.3 Análise Crítica


O fornecedor e a **TS4** devem realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

A **TS4** internamente tratará esta apresentação através das reuniões da Análise Crítica.

Nos fornecedores, este item é avaliado, nas dependências das empresas, através das auditorias, e registrados no formulário **F009 – Relatório de auditoria / F042 – Avaliação Mod4**

## 6. REGISTROS

Nome do Registro	Gera ou coleta o registro	Meio e Local de Arquivo	Indexação	Acesso	Tempo de arquivo	Destino Final
F009 – Relatório de Auditoria	Diretor Operacional	Pasta cliente	por processo	Diretores	Conf. Ciclo Certificação	Arquivo conf. Ciclo

	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PQ-12</b>	Revisão: 03
	<b>Tratativa de Reclamações</b>	Data: 17/08/2021
		Pág. 3 de 3

F016 – Registros de reclamações e apelações	Diretor Operacional ou Executiva	Eletrônico, servidor	Ordem Cronológica	Diretores	1 ano	Arquivo Morto
F042 – Avaliação Mod4	Todos os colaboradores	Eletrônico, servidor	Pasta cliente	Todos os colaboradores	Conf. Ciclo Certificação	Arquivo conf. Ciclo

## 7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

<i>Revisão</i>	<i>Motivo</i>
00	<i>Elaboração do procedimento</i>
01	<i>Atualização do item 5.3 Inclusão da Tabela 6 - Registros</i>
02	<i>Item 5.2 – Revisão atribuindo a atividade a Diretora Executiva</i>
03	<i>Item 5.1 e Inclusão do F042 – Avaliação Mod4</i>

## 8. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	<b>Nome</b>
<b>Elaborado por:</b>	<i>Eduardo Rodrigues dos Santos</i>
<b>Revisado e Aprovado por:</b>	<i>Luciana C. Themudo</i>