



# NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS, RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS

BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO  
Avenida Iguazu, 1161 – Sala 51 – Rebouças – Curitiba – Paraná

## 1 DEFINIÇÕES

**Não-conformidade:** é o não cumprimento de requisitos específicos.

**Ação corretiva:** ação tomada para eliminar a causa de uma não-conformidade existente.

**Ação preventiva:** Ação tomada para eliminar a causa de uma não-conformidade potencial.

**Reclamação:** Ato ou efeito descrito ou verbal, reivindicando algo por direito do reclamante.

**Apelação:** Recurso interposto contra as questões decididas anteriormente, tomadas no curso ou no término dos processos, a fim de serem reexaminadas e julgadas novamente.

**Disputa:** Conflito de interesses entre duas ou mais partes interessadas no processo.

## 2 RESPONSABILIDADES

SEQÜÊNCIA	ATIVIDADE	Executivo sênior	Representante da qualidade	Resp. Administrativo/ Financeiro	Avalladores/ revisor técnico
1	Identificar não conformidade	R	R	R	R
2	Registrar não conformidades, apelação, reclamação e disputa.	R	R	R	R
3	Análise e providencias apropriada	R	R	R	P
4	Documentar as ações tomadas	R	R	R	P
5	Avaliar a eficácia das ações	R	R	R	
6	Informar partes interessadas	R		R	

**R: Responsável:** Define e toma as ações necessárias para que as atividades sejam efetivamente realizadas.

**P: Participante:** Auxilia diretamente o responsável a definir e executar as atividades planejadas.

## 3 PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS INTERNAS

### 3.1 Identificação de não-conformidades

A identificação de não-conformidades pode ocorrer a partir de diversas fontes, tais como: auditoria interna, análise crítica, avaliações externas, supervisão de atividades, verificação de relatórios e certificados, entre outros.

### 3.2 Procedimento para registro

Para registro de não conformidades, ações corretivas e ações preventivas são utilizadas o documento DOC-18.

Os campos 1, 2 e 3 do formulário devem ser preenchidos conforme definido a seguir:

**Identificação** (item 1):

Registro: deve ser preenchido com o tipo de ação que está sendo registrada;

Reclamante: O campo deve ser preenchido somente no caso de reclamação de clientes.



**Descrição** (item 2): descrever a não conformidade, reclamação, apelação ou disputa de forma concisa e clara, procurando citar a identificação dos documentos / registros relacionados. Em seguida o mesmo deve ser encaminhado ao Representante da Qualidade ou Executivo Sênior:

Esses serão responsáveis pelo preenchimento do item 3:

**Disposição / Correção da não-conformidade** (item 3): relatar a ação que será tomada para sanar ou corrigir a evidência citada no item 2, se necessário.

O responsável pela implantação da ação deverá preencher o item 6:

**Descrição da Implementação da ação** (item 6): descrever como foi realizada implementação da ação proposta no item 3, citando evidências.

Após análise da reclamação ou não-conformidade, podem ser adotadas as seguintes disposições:

- Suspender a continuidade do serviço;
- Providenciar medidas para corrigir a não-conformidade juntamente com alguma definição sobre a causa da mesma;

Obs.: Deve ser observado que nem toda não-conformidade necessita de uma ação corretiva. O Representante da Qualidade juntamente com o Executivo Sênior devem avaliar se uma disposição é suficiente para sanar a não-conformidade detectada, se sim, a não conformidade pode ser finalizada.

Após análise da causa, se houver a necessidade de uma ação corretiva, os itens 4, 5, 6 e 7, também deverão ser preenchidos, conforme segue:

**Análise crítica e causa mais provável** (item 4): a não-conformidade deve ser informada imediatamente às partes envolvidas para auxiliar na determinação das causas da não-conformidade.

**Ação corretiva / Preventiva** (item 5): uma vez caracterizada a causa mais provável da não-conformidade encontrada, potencial fonte não conformidade ou melhoria necessária, procede-se a elaboração de um plano de ação cuja função é estabelecer metas, procedimentos (descrição), responsabilidades e prazos.

**Descrição da Implementação da ação** (item 6): a descrição da implementação é preenchida pelas pessoas que implantaram a ação proposta no item 5, evidências devem ser citadas.

**Verificação da eficácia** (item 7): o monitoramento da ação é realizado pelas pessoas responsáveis por essa atividade, deve-se registrar se a ação foi ou não foi eficaz para eliminar a causa mais provável da não-conformidade encontrada ou potencial fonte não conformidade.

O prazo para verificar a eficácia deverá ser definido pelas pessoas que definiram a ação a ser implementada.

Caso uma ação não seja considerada eficaz deverá ser aberto um novo documento DOC - 18 para que sejam realizadas novamente as etapas dos itens 5, 6 e 7.

A numeração do documento DOC -18 fica sob responsabilidade do Representante da Qualidade.

### **3.3 Prazos para determinação e implementação de não conformidades, ações corretivas e preventivas internas**

A BBA determina os prazos para determinação e implementação não conformidades, ações corretivas e preventivas internas conforme o esquema abaixo:

Propostas: 15 dias

Fechamento: 60 dias

Verificação da Eficácia: 90 dias

Após o fechamento de qualquer ação, o Executivo Sênior deverá emitir seu parecer no campo "observações" do documento DOC 18.



## **4 PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES, RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS.**

### **4.1 Política de tratamento**

A todo e qualquer cliente, fabricantes, consumidor e órgãos governamentais é assegurado o direito de se opor das decisões de certificação de produtos tomadas pelo BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO ou de qualquer outra conduta que julgue não condizente. Também estão no direito de reclamar ou denunciar sobre produtos certificados que apresentem problemas.

### **4.2 Não conformidades externas**

As não conformidades externas são registradas no DOC-18. O formulário deve ser preenchido conforme orientações do item 3.2.

Após o registro, a não conformidade é encaminhada ao Executivo Sênior ou Administrativo/ Financeiro para devidas tratativas. Se necessário, uma auditoria extraordinária será realizada para analisar e confirmar as informações.

Todas as partes envolvidas serão informadas do andamento e finalização da não conformidade.

As reclamações deverão ser apuradas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de seu recebimento, podendo este prazo ser prorrogado caso se faça necessário.

Os prazos a serem obedecidos estão preconizados no item 3.3 deste documento.

### **4.3 Reclamação**

A reclamação é solicitada por parte do interessado requerendo a análise dos serviços prestados pelo BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO, uso indevido da certificação de produtos ou problemas apresentados pelo produto certificado.

As reclamações são recebidas formalmente através do e-mail: [contato@bbacertificacao.com](mailto:contato@bbacertificacao.com) ou por telefone. Assim que recebida a reclamação ou apelação, a BBA irá acusar seu recebimento através de comunicação ao reclamante usando carta registrada (AR), e-mail ou da forma que seja possível contato com o reclamante.

A reclamação recebida deverá ser registrada e encaminhada ao Administrativo/Financeiro ou ao Executivo Sênior para análise e tratamento. Esta análise inclui uma confirmação se a reclamação ou apelação diz respeito as atividades de certificação pelas quais é responsável e do produto certificado e ser for, trata-las. Se necessário, o fornecedor do produto será imediatamente notificado sobre a reclamação.

Após a análise da reclamação, o BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO tomará as devidas providências e o reclamante será informado do andamento e finalização da reclamação. Essas providências são de coleta e verificação de todas as informações necessárias para encaminhar a reclamação ou apelação a uma decisão da alta administração.

A decisão para solucionar a reclamação ou apelação deverá ser feita, revisada ou aprovada por pessoas não envolvidas nas atividades de certificação relativas a reclamação ou apelação em questão.

As reclamações ou apelações deverão ser apuradas no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de seu recebimento, podendo este prazo ser prorrogado caso se faça necessário. Assim que finalizado o processo de tratamento da reclamação ou apelação, a BBA irá dar conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação/apelação ao reclamante/apelante através de carta registrada com aviso de recebimento (A.R).

Se as partes envolvidas não ficarem satisfeitas com as ações tomadas podem reiniciar o processo solicitando Apelação.

BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO  
Avenida Iguazu, 1161 – Sala 51 – Rebouças – Curitiba – Paraná



Após o fechamento do processo de reclamação, a BBA irá manter registros de tais eventos, sendo estes analisados como entrada para a reunião de análise crítica e retroalimentação do sistema de gestão da qualidade da BBA.

Internamente, as reclamações deverão ser tratadas conforme o item 3 e 4 deste documento. Os prazos a serem obedecidos estão preconizados no item 3.3 deste documento.

#### **4.4 Apelação**

A apelação é solicitada por parte do interessado requerendo a análise das decisões tomadas pelo BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO.

O BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO garante a imparcialidade no processo da apelação, a investigação e decisão não devem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

As pessoas envolvidas no processo e na decisão da certificação não serão envolvidas no processo de apelação.

O processo de apelação será acompanhado pelo Administrativo/ Financeiro em conjunto com a área jurídica (externa) do BBA. Se necessário, especialistas técnicos no produto serão envolvidos para a análise da apelação.

O reclamante será informado do andamento do processo e receberá formalmente, ao término do processo, todas as informações da apelação.

Após o fechamento do processo de apelação, a BBA irá manter registros de tais eventos, sendo estes analisados como entrada para a reunião de análise crítica e retroalimentação do sistema de gestão da qualidade da BBA.

Internamente, as apelações deverão ser tratadas conforme o item 3 e 4 deste documento. Os prazos a serem obedecidos estão preconizados no item 3.3 deste documento.

#### **4.5 Disputas**

A disputa é a solicitação ao BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO, por parte do interessado, de recorrer contra as decisões tomadas em relação às apelações e reclamações.

Caso não haja acordo entre as partes, a questão será analisada juridicamente.

Esgotados as instâncias no âmbito do BBA - BUREAU BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO, caso o reclamante julgue conveniente, poderá apelar à reclamação diretamente à Cgcre.

Internamente, as disputas deverão ser tratadas conforme o item 3 e 4 deste documento. Os prazos a serem obedecidos estão preconizados no item 3.3 deste documento.

#### **4.6 Registro**

O registro do processo de reclamação, apelação e disputa será feito através do preenchimento do formulário DOC-18, e mantido por período igual ao definido na tabela de controle de registros.

A metodologia para o preenchimento do documento é a mesma citada no item 3.2 deste documento, somente substitui-se a responsabilidade do Representante da Qualidade pelo Responsável Administrativo/ Financeiro.

Os prazos a serem obedecidos estão preconizados no item 3.3 deste documento.

## 5 Riscos a Imparcialidade

Caso algum conflito de interesse seja identificado conforme preconiza o procedimento POL 11 - IMPARCIALIDADE E CONFLITO DE INTERESSES, a BBA elimina ou minimiza este risco:

- 1) Efetuar o registro das ocorrências e o tratamento para situações específicas no DOC 18 - REGISTRO INTERNO DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA.
- 2) Dependendo do caso, o tratamento pode se limitar ao registro do DOC 18 - REGISTRO INTERNO DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA, seu acompanhamento, ou poderá haver a convocação de uma reunião extraordinária de análise crítica do SGQ, objetivando analisar os riscos e sua abrangência. Esta reunião deve contemplar a presença da alta administração, RQ, RT e a(s) pessoa(s) envolvida(s) diretamente na situação de risco ou ainda a emissão de um DOC 18 - REGISTRO INTERNO DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA, para definição de ações corretivas sistêmicas (assim sendo, a sistemática deve ser conduzida conforme este documento).

A análise dos riscos são identificados através do DOC 71.

**Nota:** havendo complementação de ações como reunião de análise crítica ou abertura de NC, estas medidas devem ser indicadas no DOC 18 - REGISTRO INTERNO DE NÃO CONFORMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA para que haja uma rastreabilidade direta entre as ações tomadas e a ocorrência.

Investigações e decisões no tratamento de riscos a imparcialidade não irão resultar em ações discriminatórias.

Abaixo, estão relaciona os riscos identificados em cada etapa do processo de certificação e as ações para mitigação dos mesmos:

Tabela 1- Identificação e controle dos riscos Fase 1

Riscos	Ações para mitigar os riscos	
	Fase 1 - Análise	
	Etapa 1	Etapa 2
	Solicitação	Proposta
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesses pessoais ou financeiros;</li> <li>- Auto verificação ou autoconfiança;</li> <li>- Familiaridade ou intimidade;</li> <li>- Intimidação ou coação.</li> </ul>	Utilizar o POL 10 - Custos Para Certificação De Produtos que garante a impessoalidade da ação.	Utilizar tabela de valores para cada serviço, POL 10 - Custos Para Certificação De Produtos, gerenciado pelo Executivo Sênior. Disponibilizar a proposta para aprovação pelo Executivo Sênior da BBA.
Executante:	Pessoal Interno	Pessoal Interno

Tabela 2 - Identificação e controle dos riscos Fase 2

Riscos	Ações para mitigar os riscos			
	Fase 2 – Avaliação			
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4
	Auditoria Documental	Auditoria In Loco	Avaliação do Produto	Documentação
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesses pessoais ou financeiros;</li> <li>- Auto verificação ou autoconfiança;</li> <li>- Familiaridade ou intimidade;</li> <li>- Intimidação ou coação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar rodízio de auditores.</li> <li>Honrar o termo de compromisso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar rodízio de auditor-líder (Nota 1)</li> <li>Realizar preferencialmente com dois auditores.</li> <li>Honrar o termo de compromisso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhar a realização dos ensaios com o produto in loco.</li> <li>Solicitar ao fabricante utilização de laboratórios da RBLE para ensaios de matérias primas.</li> </ul>	Não aplicável.
Executante:	Pessoal Interno ou Externo	Pessoal Interno ou Externo	Pessoal Interno	Pessoal Interno

Nota 1: Objetivo deste rodízio é evitar que a familiaridade do controlador de processo interfira nos resultados da avaliação

Tabela 3 - Identificação e controle dos riscos Fase 3

Riscos	Ações para mitigar os riscos		
	Fase 3 – Análise Crítica		
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
	Resultado	Verificação	Aprovação
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesses pessoais ou financeiros;</li> <li>-Auto verificação ou autoconfiança;</li> <li>- Familiaridade ou intimidade;</li> <li>- Intimidação ou coação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ter um Comitê de Decisão com equilíbrio entre as partes interessada para deliberar sobre todos os processos de Certificação.</li> <li>Honrar o termo de compromisso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar verificação por pessoa diferente da avaliação.</li> <li>Registrar a análise crítica em documento específico (Análise crítica do processo – DOC 07)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar as etapas da certificação por, no mínimo duas pessoas distintas:</li> <li>- Emitir;</li> <li>- Verificar;</li> <li>- Analisar/Aprovar</li> <li>(Executivo Sênior e Revisor do Processo)</li> </ul>
Executante:	Membros do Comitê de decisão	Pessoal Interno	Pessoal Interno

Tabela 4 - Identificação e controle dos riscos Fase 4

Riscos	Ações para mitigar os riscos		
	Fase 4 – Decisão		
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
	Resultado	Verificação	Aprovação
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesses pessoais ou financeiros;</li> <li>- Auto verificação ou autoconfiança;</li> <li>- Familiaridade ou intimidade;</li> <li>- Intimidação ou coação.</li> </ul>	<p>Ter a deliberação do comitê de decisão sobre o processo.</p> <p>Ter todo o processo analisado criticamente para tomar a decisão de emissão do certificado.</p>	<p>Realizar por amostragem, uma verificação das etapas do processo para cada revisor de processo.</p> <p>Honrar o termo de compromisso.</p>	<p>Decidir sobre a emissão do certificado de conformidade somente se os registros de todas as etapas aplicáveis do processo estiverem disponíveis.</p>
Executante:	Pessoal Interno	Pessoal Interno	Pessoal Interno

Tabela 5 - Identificação e controle dos riscos Fase 5

Riscos	Ações para mitigar os riscos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permitir que considerações comerciais ou outras prevaleçam sobre a decisão da certificação;</li> <li>- Falta de transparência na gestão da BBA.</li> </ul>	Fase 5 – Monitoramento da gestão do processo de certificação
	<p>Ter um comitê de imparcialidade para acompanhar a evolução e o funcionamento do sistema de gestão da BBA.</p>
Executante:	Pessoal Externo

Tabela 6 - Identificação e controle dos riscos – Todas as Fases

Riscos	Ações para mitigar os riscos		
	Todas as Fases – Pessoal do Organismo		
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
	Indicação	Verificação	Declarações
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesses pessoais ou financeiros;</li> <li>- Auto verificação ou autoconfiança;</li> <li>- Familiaridade ou intimidade;</li> <li>- Intimidação ou coação.</li> <li>- Trabalhos anteriores.</li> <li>- Outros serviços</li> </ul>	<p>Utilizar os registros do organismo de auditoria, termos de compromisso e imparcialidade e informações prestadas pelo auditor quanto a sua relação com o fabricante.</p> <p>Cumprimento das regras definidas pela BBA, incluindo as relativas a confidencialidade e independência de interesses comerciais entre outros.</p>	<p>Manter registros atualizados de atuação, educação, treinamentos, experiência, qualificação, prática e outros serviços/trabalhos pelos auditores.</p> <p>Disponibilizar a indicação da equipe avaliadora bem como possíveis conflitos ou riscos para aprovação pelo Executivo Sênior da BBA.</p>	<p>Evidenciar os registros de declaração ou associação prévia e/ou presente da parte do auditor/revisor ou da parte de seu empregador com fornecedor, projetista, provedor, desenvolvedor de serviços/produtos e operador e desenvolvedor de</p>



prestados			processos.
Executante:	Pessoal Interno	Pessoal Interno	Pessoal Interno

Nota 2: A BBA usa as informações constantes na Tabela 6 como dados de entrada para identificação a riscos a imparcialidade levantados pelas atividades de seu pessoal ou pelas organizações que os emprega.

Nota 3: Caso o pessoal do organismo tenha atuado ou prestado serviço a algum fabricante certificado pela BBA, o prazo de bloqueio de atuação é de 2 anos.

## 6 HISTÓRICO DA REVISÃO

Revisão	Alterações realizadas
00	Revisão inicial
01	Inclusão do item 5
02	Revisão do item 5
03	Revisão do item 4.3, 4.4, 4.5, inclusão do item 3.3 e tabela 6
04	Atualização
05	Vinculação do DOC 71 – Relacionado a Riscos (item 5 página 6 de 8 )