



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 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"> - Interesses pessoais ou financeiros; - Auto verificação ou autoconfiança; - Familiaridade ou intimidade; - Intimidação ou coação. 	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"> - Interesses pessoais ou financeiros; - Auto verificação ou autoconfiança; - Familiaridade ou intimidade; - Intimidação ou coação. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar rodízio de auditores. Honrar o termo de compromisso. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar rodízio de auditor-líder (Nota 1) Realizar preferencialmente com dois auditores. Honrar o termo de compromisso. 	<ul style="list-style-type: none"> Acompanhar a realização dos ensaios com o produto in loco. Solicitar ao fabricante utilização de laboratórios da RBLE para ensaios de matérias primas. 	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"> - Interesses pessoais ou financeiros; -Auto verificação ou autoconfiança; - Familiaridade ou intimidade; - Intimidação ou coação. 	<ul style="list-style-type: none"> Ter um Comitê de Decisão com equilíbrio entre as partes interessada para deliberar sobre todos os processos de Certificação. Honrar o termo de compromisso. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar verificação por pessoa diferente da avaliação. Registrar a análise crítica em documento específico (Análise crítica do processo – DOC 07) 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar as etapas da certificação por, no mínimo duas pessoas distintas: - Emitir; - Verificar; - Analisar/Aprovar (Executivo Sênior e Revisor do Processo)
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"> - Interesses pessoais ou financeiros; - Auto verificação ou autoconfiança; - Familiaridade ou intimidade; - Intimidação ou coação. 	<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"> - Permitir que considerações comerciais ou outras prevaleçam sobre a decisão da certificação; - Falta de transparência na gestão da BBA. 	Fase 5 – Monitoramento da gestão do processo de certificação
	Ter um comitê de imparcialidade para acompanhar a evolução e o funcionamento do sistema de gestão da BBA.
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"> - Interesses pessoais ou financeiros; - Auto verificação ou autoconfiança; - Familiaridade ou intimidade; - Intimidação ou coação. - Trabalhos anteriores. - Outros serviços 	<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)