

Documento tipo: <b>Procedimento</b>		Data Emissão Inicial 18/08/20XX
Título: <b>Controle de Reclamação e Trabalho Não Conforme</b>		Revisão Nº. XX
Emitido por: Gerente da Qualidade	Aprovado por: Gerente Geral	Data de Revisão: 10/12/20XX

## 1 Objetivo

Este procedimento estabelece a sistemática para as correções e tomada de ações correspondentes para sanar situações de reclamações de clientes, desvios em ensaios e trabalhos não conforme aos procedimentos, aos critérios e aos requisitos especificados.

## 2 Referência

Cláusulas 7.9 e 7.10 do Manual da Qualidade

## 3 Definições

Não Conformidade – Não atendimento a um requisito especificado.

Correção – Ação implementada no trabalho não conforme de modo a sanar a não conformidade (ação no efeito).

Ação Corretiva – Ação implementada para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição (ação na causa).

## 4 Responsabilidades

Técnico de Ensaios – Relatar os desvios observados nas condições ambientais, resultados dos ensaios, incerteza e defeitos nos produtos ou amostras.

Supervisor Técnico – Avaliar os desvios relatados e estabelecer a correção e ações imediatas a serem tomadas.

Gerente da Qualidade – Controlar as reclamações, não conformidades e processar análise estatística dos dados referentes a desvios de ensaios para responder e decidir a necessidade de ações de melhoria.

## 5 Desenvolvimento

### 5.1 Reclamação de Cliente ou Outra Parte Interessada

Ao receber uma reclamação o colaborador registra um Relatório de Reclamação e Não Conformidade e envia para o Gerente da Qualidade, que analisa a pertinência da reclamação, informando ao reclamante o recebimento da reclamação.

Reclamações pertinentes são registradas no formulário de Ação Corretiva para prosseguir com o tratamento, sendo o Gerente da Qualidade responsável por designar o plano de ação e controlar sua execução. Reclamações não pertinentes são informadas ao reclamante, indicando as razões pelas quais foi considerada como não pertinente.

Após tratamento da ação corretiva das reclamações pertinentes, o Gerente da Qualidade informa o resultado ao reclamante, mantendo registro da informação, arquivando a evidência junto com os registros da Ação Corretiva implementada.

## **5.2 Durante os Ensaios e nos Ensaios de Proficiência ou Comparação Interlaboratorial**

Quando o técnico de ensaios ou o Supervisor Técnico constatar que os ensaios ou resultados estão não conformes com os requisitos estabelecidos, ele documenta o ocorrido no Registro de Reclamação de Cliente e Trabalho Não Conforme, encaminhando o assunto para o Supervisor Técnico. O Supervisor Técnico interrompe os ensaios e relata a anomalia no próprio relatório de ensaios.

Nos Ensaios de Proficiência ou de Comparação Interlaboratorial o Supervisor do Laboratório ou o Gerente da Qualidade documenta um Registro de Trabalho Não Conforme quando o resultado é insatisfatório.

O Supervisor Técnico avalia a importância do trabalho não conforme e decide sobre a tomada de ação ou aceitação como está, registrando no formulário de Não Conformidade. Para resultados inconclusivos o Supervisor repete o ensaio com o mesmo técnico, monitorando as variáveis de ensaios e registrando no relatório de ensaios. Persistindo o resultado, é aplicada a ação imediata cabível.

Quando necessário, o cliente é notificado e o trabalho cancelado ou re-planejado. A retomada do trabalho deve ser autorizada pelo Supervisor Técnico.

Se o trabalho não conforme persistir o cliente é avisado e o Supervisor Técnico faz a interrupção e a retenção dos relatórios de ensaios, quando necessário, mantendo os registros do ocorrido, sendo registrado um Registro de Ação Corretiva, Preventiva e Melhoria.

### **5.3 No Sistema de Gestão**

A identificação de trabalho não conforme pode ocorrer:

- Na inspeção de recebimento de amostras, insumos, equipamentos, serviços de calibração;
- Equipamentos de ensaios danificados ou com falhas na realização dos ensaios;
- Validação dos resultados de ensaios;
- Relatório de ensaios ou certificados incompletos ou com falhas.

O colaborador que constatou a falha abre o Registro de Reclamação de Cliente e Trabalho Não Conforme (F-07) e encaminha ao Supervisor Técnico ou outro responsável pela atividade.

O Supervisor Técnico ou outro responsável, inclusive o Gerente da Qualidade, registra a ação corretiva. O Supervisor Técnico avalia a abrangência e as causas-raiz, definindo a ação corretiva e registrando a sua decisão no formulário. Esta decisão é coerente com a característica do trabalho não conforme, podendo sucatear o serviço ou produto, re-trabalhar, aceitar no estado, devolver o insumo, revisar o registro, refazer o ensaio, etc.

Após o re-trabalho, o trabalho não conforme é reavaliado.

### **5.4 Tratamento da Abrangência e Reincidência**

Periodicamente o Gerente da Qualidade processa uma análise das reclamações, dos registros de trabalho não conforme e dos desvios de ensaios, para avaliar a sua repetição e gravidade.

Quando à avaliação indicar que o trabalho não conforme possa se repetir ou existirem situações críticas que coloquem em risco a conformidade das operações do laboratório, deve ser registrada uma ação corretiva.