

REVISÃO DA NORMA ABNT
NBR ISO/IEC 17025



MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
EXTERIOR E SERVIÇOS



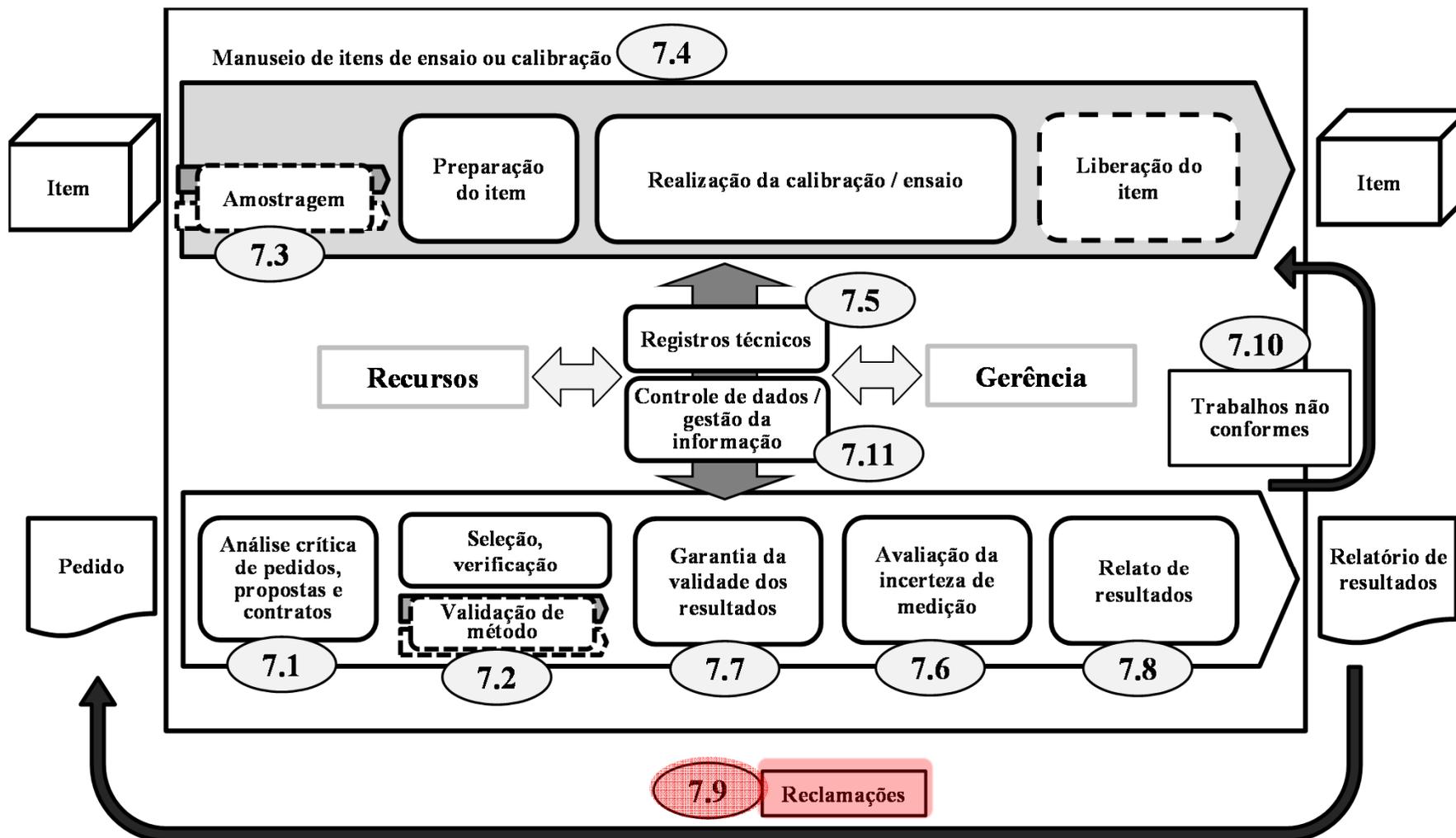
Revisão da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025 e sua aplicação na Acreditação

7.9 Reclamações

Patricia Weigert de Camargo

Analista Executivo em Metrologia e Qualidade

Figura do Anexo B da Norma



REVISÃO DA NORMA ABNT NBR ISO/IEC 17025



MINISTÉRIO DA
INDÚSTRIA, COMÉRCIO
EXTERIOR E SERVIÇOS



7.9 Reclamações



QUEM AVALIA?

**AV. TÉCNICO OU AV. LÍDER
COM APOIO DO TÉCNICO**

AVALIAR NA EXTENSÃO?

NÃO

7.9 Reclamações

3. Termos e definições (ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017)

3.2 Reclamação

*expressão de insatisfação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um laboratório (3.6), **relativa às atividades ou resultados daquele laboratório**, onde uma resposta é esperada.*

[FONTE: ABNT NBR ISO 17000:2004, 6.5]

7.9 Reclamações



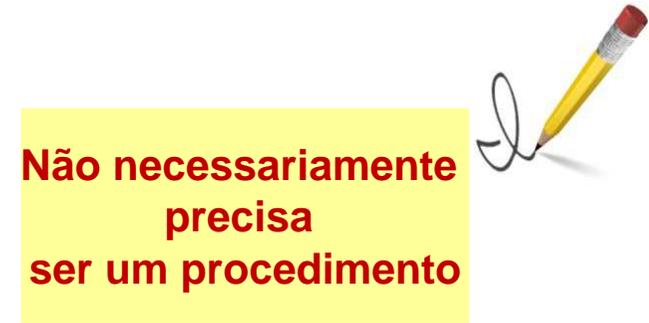
DOQ-Cgcre-087

Houve uma **revisão geral** do texto com a eliminação de alguns aspectos (p. ex., **política**) e inclusão de requisitos. O enfoque do requisito **mudou** em relação à versão 2005, devendo a reclamação ser abordada como um **processo**. Houve **inclusão** de **novos requisitos** para tornar o processo de tratamento da reclamação mais sistemático, **imparcial** e transparente aos clientes e partes interessadas.

7.9 Reclamações

7.9.1 O laboratório deve ter um **processo documentado** para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações.

Não necessariamente
precisa
ser um procedimento



7.9.2 Uma descrição do processo para tratar reclamações deve estar disponível a qualquer parte interessada quando solicitada. No recebimento de uma reclamação, o laboratório deve confirmar se a reclamação **está relacionada às atividades de laboratório pelas quais é responsável** e, se for, deve tratá-la. O laboratório deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.

NOVO



7.9 Reclamações

7.9.3 O processo para tratamento de reclamações deve incluir, no mínimo, os seguintes elementos e métodos:

- a) descrição do processo para receber, validar, investigar a reclamação e decidir quais ações devem ser tomadas em resposta à reclamação;
- b) monitorar e registrar reclamações, incluindo ações tomadas para resolvê-las;
- c) assegurar que que qualquer ação apropriada seja tomada.

NOVO

7.9 Reclamações

7.9.4 O laboratório que receber a reclamação deve ser responsável por coletar e verificar todas as informações necessárias para **validar** a reclamação.

NOVO

7.9.5 **Sempre que possível**, o laboratório deve acusar o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante relatos sobre o progresso e a conclusão.

NOVO

7.9 Reclamações

7.9.6 As conclusões a serem comunicadas ao reclamante devem ser **elaboradas por, ou analisadas criticamente e aprovadas por, indivíduo(s) que não esteja(m) envolvido(s)** nas atividades de laboratório originais em questão.

Nota: Isso pode ser realizado por **pessoal externo.**

NOVO

DOQ-Cgcre-087

- ✓ O objetivo deste requisito é **evitar** que os indivíduos que tenham realizado a atividade de laboratório objeto da reclamação sejam **os únicos envolvidos** na decisão sobre a reclamação.
- ✓ A nota deste requisito esclarece que **quaisquer uma dessas ações** pode ser realizada por pessoal externo. Entretanto, o requisito permite que profissionais envolvidos na atividade de laboratório questionada participem de alguma forma no processo, seja na **elaboração da conclusão** ou na **análise** sobre uma reclamação. Caso isso ocorra, deve **necessariamente** haver uma conclusão **ou uma análise crítica e aprovação** por pessoa(s) **independente(s)**.

7.9 Reclamações

7.9.6 Continuação

DOQ-Cgcre-087

*Cabe esclarecer que o envolvimento de um indivíduo independente para elaboração ou análise e aprovação das conclusões da reclamação **somente é necessário** para o caso de reclamações que acarretem **uma análise técnica por outra pessoa competente no assunto objeto da reclamação**, não havendo necessidade de envolver outra instância para analisar uma reclamação cuja causa **seja óbvia**, por exemplo, proveniente de uma questão editorial, como um erro de digitação no relatório de ensaio ou certificado de calibração.*

7.9 Reclamações

7.9.7 Sempre que possível, o laboratório deve notificar formalmente ao reclamante o término do tratamento da reclamação.

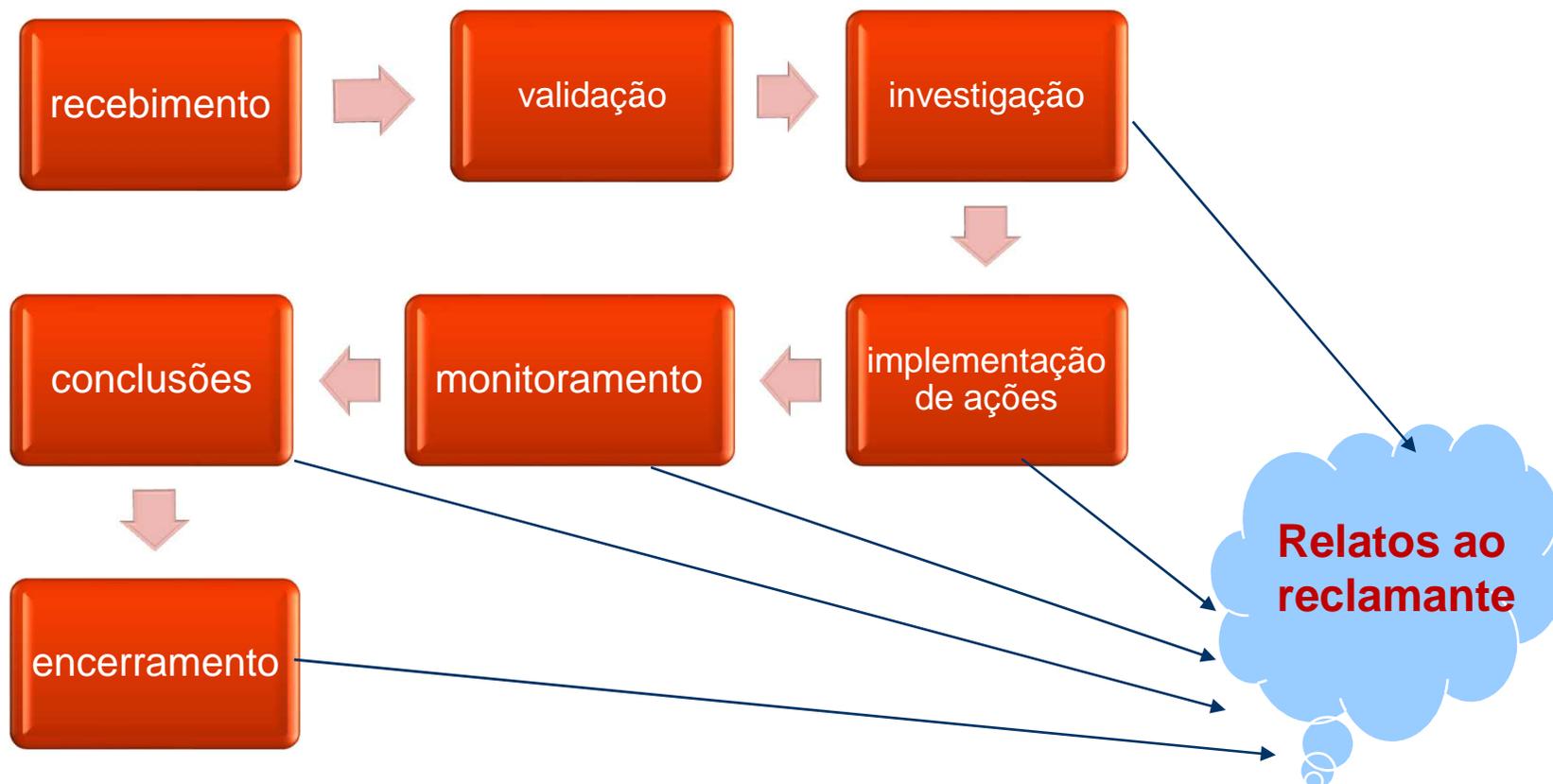
NOVO

DOQ-Cgcre-087

Espera-se que o laboratório tenha uma justificativa plausível para quando não notificar formalmente o cliente sobre o fim da reclamação. Uma notificação formal, pode ser, por exemplo, a entrega do relatório revisado ao cliente.

7.9 Reclamações

Fluxo do Processo de Reclamações



**REVISÃO DA NORMA ABNT
NBR ISO/IEC 17025**



MINISTÉRIO DA
**INDÚSTRIA, COMÉRCIO
EXTERIOR E SERVIÇOS**



OBRIGADA

**Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre)
Divisão de Acreditação de Laboratórios (Dicla)**