

## Gestão de melhoria

A Gestão de melhoria incluindo o tratamento de reclamações é uma tarefa gerencial.

A diretoria executiva delega a responsabilidade para monitoramento e reporte sobre a gestão de melhoria ao representante da alta administração da DQS (RAD).

O RAD reporta sobre as medidas tomadas e a eliminação das causas das falhas identificadas durante a análise crítica do sistema pela diretoria.

### I. Reclamações

Reclamações / sugestões de melhoria podem ter diferentes origens, entre eles:

- n Clientes de organizações certificadas pela DQS
- n Clientes da DQS
- n Auditores
- n Funcionários

Reclamações podem ser recebidos por qualquer funcionário da DQS. Os funcionários deveriam sempre que possível, eliminar imediatamente as causas das reclamações e informar o reclamante sobre as ações tomadas.

Não deve ser esquecido que muitas vezes reclamações representam oportunidades de melhoria e podem contribuir para a satisfação do cliente.

#### Reclamações sobre empresas certificadas pela DQS

Reclamações sobre empresas certificadas pela DQS são tratadas pelo RAD. A reclamação pode ser registrada por qualquer funcionário da DQS do Brasil no sistema informatizado e informada ao RAD para o acompanhamento. Faz parte das responsabilidades o registro das ações no sistema. A informação ao reclamante (informação inicial, acompanhamento e fechamento) e a tomada das medidas necessárias (por exemplo: assegurar a eficácia do sistema certificado / eventualmente auditorias adicionais / informação ao auditor responsável).

Objetivo das atividades é conseguir um acordo entre o reclamante e a empresa certificada.

Tratamento conforme os passos e responsabilidades definidos:

Primeiramente deve ser verificado através de consulta do banco de dados da DQS se a reclamação se refere a um sistema de gestão, certificado pela DQS (verificar escopo, endereço). Caso contrário a pessoa que reclamou deve ser informada sobre tal fato e avisada sobre a possibilidade de uma consulta perante o CB 25 da ABNT sobre o organismo que certificou o sistema que originou a reclamação. Neste caso não há necessidade de outras ações.

Se o sistema foi certificado pela DQS devem ser realizados os seguintes passos:

- Informação da diretoria sobre a reclamação (automaticamente pelo sistema).
- Contatar a organização certificada, explicando o fato, relatando a reclamação e solicitando um parecer por escrito.
- Informar a pessoa que reclamou sobre as providências tomadas.
- Acompanhar se o problema é procedente e se foi solucionado.

- Informação da diretoria sobre os procedimentos tomados.

Independente se o problema foi solucionado ou não, a pessoa que reclamou deve receber um retorno da DQS em relação às providencias tomadas. Caso a reclamação foi procedente, o auditor líder, previsto para realização da próxima auditoria nas instalações do cliente em questão deve ser informado para uma investigação mais profunda durante a auditoria. Caso a diretoria considera o fato grave, uma auditoria adicional para averiguação dos fatos pode ser solicitada.

Os registros em relação a reclamação e a solução da mesma devem ser arquivados através de documentos eletrônicos no próprio sistema.

### **Reclamações de clientes ou outras partes interessadas em relação a DQS**

Reclamações podem ser formais ou não formais. Caso um funcionário receba uma reclamação em relação a ele mesmo e a reclamação pode ser resolvida imediatamente por ele, as ações tomadas devem ser registradas no sistema informatizado da DQS. Caso a solução imediata não seja possível, a reclamação também deve ser inserida no sistema informatizado da DQS. A reclamação deve ser encaminhada à pessoa responsável com cópia para a diretoria e o representante da direção. Ações e prazos devem ser definidos e acompanhados até o fechamento definitivo pelo RAD.

O reclamante deve ser informado sobre o recebimento, o andamento do tratamento e o fechamento da reclamação.

### **Reclamações sobre auditores ou a DQS através do formulário de avaliação pelo cliente**

Os formulários recebidos são registrados pelo setor de marketing no sistema informatizado de dados. Todas as avaliações negativas (L) são consideradas reclamações e são encaminhadas automaticamente pelo sistema informatizado a diretoria e para o RAD. O RAD define junto com o responsável pela reclamação, as ações necessárias e os próximos passos.

A reclamação e o tratamento dela são registrados pelo RAD no sistema informatizado.

O reclamante deve ser informado sobre o recebimento, o andamento do tratamento e o fechamento da reclamação.

## **II. Sugestões de melhoria**

Sugestões de melhoria próprias ou recebidas pelos clientes e consideradas procedentes podem ser registradas no sistema informatizado que são encaminhadas automaticamente o RAD.

As sugestão de melhoria apresentadas são levadas pelo RAD a diretoria para decisão sobre a tomada de eventuais ações.

A pessoa que fez a sugestão deve ser informado sobre o recebimento da sugestão e a decisão sobre a tomada de ações.

### **III. Apelações**

Sobre apelações contra a não emissão, retirada, suspensão ou cancelamento de certificados decide a diretoria executiva. O recebimento de qualquer apelação deve ser confirmado por escrito e o apelante deve receber informação sobre o andamento do processo e qualquer decisão tomada. A decisão definitiva deve documentada e o apelante deve receber uma notificação formal sobre o fim do processo. Caso o cliente não aceite a decisão definitiva da diretoria, ele tem o direito de recorrer ao comitê de arbitragem independente conforme procedimento acordado no contrato de certificação.