

	<p align="center"><b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos</p>	<p align="center"><b>POP-04</b></p>
		<p align="center">Revisão: 06 30/09/2024</p>

## 1. Objetivo

Determinar a sistemática a ser seguida para a tratativa das reclamações de clientes e a devolução de produtos.

## 2. Campo de Aplicação

Este documento é aplicável nos casos em que houver reclamação do produto.

## 3. Responsabilidades

A qualidade é responsável pela descrição e atualização deste documento, bem como do monitoramento das devoluções e determinação das tratativas a serem tomadas em cada caso.

O setor comercial é responsável pelo recebimento das reclamações do cliente e direcionamento para o setor de qualidade. Nos casos de devolução, deve-se aprovar junto à gerência comercial e realizar os trâmites de comunicação com o cliente e fábrica.

O auxiliar de expedição é responsável pelo recebimento das devoluções, conferência das informações e entrada do saldo no sistema.

A qualidade é responsável pela avaliação da não conformidade das devoluções e tratativas.

A qualidade é responsável pelo preenchimento e acompanhamento das ações propostas nas RNC's.

## 4. Definições

### 4.1 Devolução

Produtos que retornaram para a fábrica por diversos motivos. No caso de não conformidade do produto, este deve ser analisado.

### 4.2 Análise de produto

Verificação do produto para avaliação de não conformidades que possam ser visuais, quando necessário realizar também testes de impressão para análise da sua performance.

### 4.3 Teste de impressão

Impressão de etiquetas (Mastercorp e quando couber do próprio cliente) com o produto devolvido para avaliação de sua performance de impressão e conferência de possíveis falhas levantadas.

### 4.4 Laudo ou RNC

Relatório de não conformidade para análise do problema relatado e devidas ações a serem tomadas.

### 4.5 Reclamação de cliente

Quando o cliente relata alguma não conformidade com o produto durante sua utilização.

	<p align="center"><b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos</p>	<p align="center"><b>POP-04</b></p>
		<p align="center">Revisão: 06 30/09/2024</p>

## 5. Descrição

### 5.1 Reclamação de clientes

O setor comercial é responsável por receber as reclamações dos clientes que podem ser realizadas via e\_mail, telefone ou whatsapp disponíveis no site da Mastercorp Group <https://mastercorp.com.br/contatos>, conforme descrição abaixo:

## Contatos

Home > Contatos

## Fale conosco

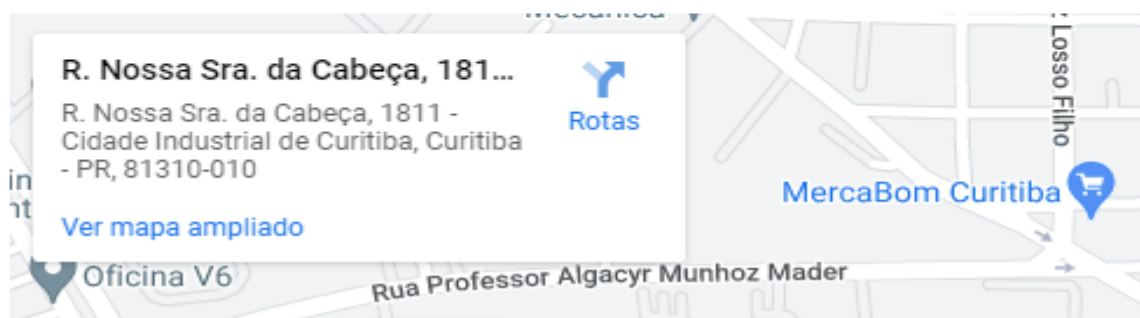
Seu contato é muito importante para nós. Sua mensagem é fundamental para que possamos continuar evoluindo e melhorando naquilo que fazemos.

Assunto:

Comercial

- Fone: +55 41 99686-7590
- Fone: +55 41 99686-7594

## Localização



	<b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos	<b>POP-04</b>
		Revisão: 06 30/09/2024

Quando houver uma reclamação relacionada com a qualidade da impressão do produto, deverá ser repassado o contato para a assistência técnica de modo a auxiliar na regulação da impressora e ajustes para um melhor desempenho do ribbon.

Uma vez que seja confirmada a não conformidade no produto ou ainda outras situações que gerem uma devolução, deve seguir os passos conforme a IT-02 Tratativa de devolução.

O setor de qualidade ao receber uma reclamação via email ou whatsapp deve preencher os dados da reclamação na planilha de acompanhamento (Registro de Ocorrências 20XX). Deve-se então avaliar a não conformidade de acordo com os dados enviados pelo cliente e seu modelo de questionário. Caso o cliente não disponha de modelo de RNC, deve-se utilizar o modelo padrão de RNC interno da Mastercorp (FORM-19) e realizar o preenchimento de acordo com o descrito no POP-09 Controle de produto não conforme.

Quando cabível são realizados treinamentos de reciclagem in loco para que sejam reforçadas as informações a partir do plano de ação gerado. Com a RNC finalizada é enviado retorno ao cliente com o questionário preenchido e o plano de ação desenvolvido a partir da não conformidade apresentada. Deve-se preencher os dados na planilha de acompanhamento e a assistente de qualidade é responsável por acompanhar o status de conclusão de cada uma das atividades estabelecidas.

## 5.2 Devolução de produtos

A devolução de produtos deve seguir o procedimento conforme IT-02 Tratativa de devolução de produtos. Com o preenchimento do FORM-04 Acompanhamento de devolução, sendo que o comercial irá preencher uma planilha de acompanhamento de devolução para a comunicação com a fábrica da chegada de determinado material.

A auxiliar de expedição deve receber o material e efetuar a conferência, na sequência realiza a entrada da NF de devolução no sistema. O material deve ser encaminhado para o setor da qualidade o qual irá tomar as tratativas cabíveis para cada caso a depender do motivo levantado para a devolução.

### 5.2.1 Análise dos produtos devolvidos

Analisar todos os produtos, verificando:

- Tinta:
  - ✓ Se o rebobinamento está correto;
- Tubete
  - ✓ Tamanho;
  - ✓ Diâmetro interno;
- Filme:
  - ✓ Riscos;
  - ✓ Manchas;
  - ✓ Silicone;
  - ✓ Falha de cera;

	<b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos	<b>POP-04</b>
		Revisão: 06 30/09/2024

- ✓ Está escamando;
- Acabamento:
  - ✓ Desalinhado;
  - ✓ Cortado;
  - ✓ Fofa;
  - ✓ Se a etiqueta está de acordo com o produto;

Anotar na ficha de acompanhamento de devolução:

- Número da Nota fiscal;
- Nome do cliente;
- Número de lote;
- Código e produto;
- Resultado da análise do produto;
- Destino dado ao produto;
- Quantidade de peças abertas;

### 5.2.2 Teste de impressão

Nos casos em que houver reclamação de falha de impressão e nenhuma não conformidade aparente for detectada deverá proceder ao teste de impressão do ribbon.

- Colocar o ribbon na impressora de etiqueta;
- Imprimir algumas etiquetas e verificar se imprimiu corretamente ou se há alguma falha de impressão;
- Anexar à ficha de acompanhamento de devolução o teste de impressão;

Sempre que possível, deve-se realizar este teste tanto com a nossa etiqueta quanto com a etiqueta do cliente.

### 5.2.3 Destinação dos produtos devolvidos

De acordo com o resultado obtido nas etapas de análise proceder ao:

- Descarte do produto, após a confirmação da gerência industrial;
- Ação de retrabalho, quando possível;

Preencher corretamente a ficha de acompanhamento de devolução e encaminhar peças para a expedição e proceder a transferência de peças de devolução D1 para o B9 no sistema.

## 6. Monitorização

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Registro das reclamações recebidas	Planilha de Registro de Ocorrências	A cada reclamação	Qualidade
Recebimento de devoluções	FORM-04 Acompanhamento de devolução	A cada recebimento de devolução	Auxiliar de expedição

## 7. Verificação

	<b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos	<b>POP-04</b>
		Revisão: 06 30/09/2024

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Acompanhamento do status das reclamações recebidas	Planilha de Registro de Ocorrências	Mensal	Qualidade
Recebimento de devoluções	FORM-04 Acompanhamento de devolução	Semanal	Qualidade
Acompanhamento de indicador de devoluções	Planilha de Acompanhamento de devoluções	Mensal	Qualidade

### 8. Registros

Identificação	Indexação	Arquivamento	Armazenamento	Tempo de retenção	Disposição
FORM-04 Acompanhamento de devolução	Data	Caixas	Qualidade	3 anos	Descarte
Planilha Registro de Ocorrências	Data	Digital	Qualidade	3 anos	Backup servidor
Planilha de acompanhamento de devoluções	Data	Digital	Qualidade	3 anos	Backup servidor

### 9. REGISTROS DAS REVISÕES

Revisão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
00	23/02/17	Elaboração do documento	Adrielly Nasario Mildemberg
01	16/10/17	Atualização do procedimento de rastreabilidade	Adrielly Nasario Mildemberg
02	25/03/22	Atualização do procedimento de rastreabilidade e inclusão do procedimento de recall em acordo com a ISO 22000:2018	Adrielly Nasario Mildemberg
03	01/04/22	Atualização do procedimento de tratativa das reclamações de clientes	Adrielly Nasario Mildemberg
04	09/10/23	Atualização de procedimento de acordo com novo layout, separação de procedimento de rastreabilidade e recolhimento no POP-13	Adrielly Nasario Mildemberg

	<b>SITEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b> Reclamação de Clientes e Devolução de Produtos	<b>POP-04</b>
		Revisão: 06 30/09/2024

05	04/12/23	Inclusão endereço do site Mastercorp Group para contato, whatsapp e endereço físico no item 5.1 Reclamações de clientes	Adriely Nasario Mildemberg
06	30/09/24	Atualização geral do procedimento	Kelli C. Souza Lima