

Responsável pela Elaboração/Atualização:

Nome: Enoilza Almeida de Moura Coutinho

Assinatura:

Data: 01/06/2023

Função: E.Consult Assessoria e Consultoria

Responsável pela revisão:

Nome: Ademir João Vieira

Assinatura:

Data: 07/06/2023

Função: Responsável Técnico

Responsável pela Aprovação:

Nome: Ademir João Vieira

Assinatura:

Data: 01/06/2023

Função: Diretor

Natureza da Última Alteração

Versão

Descrição

Data

01 Revisão e adequação a RDC 48/2013

01/06/2023

1. OBJETIVOS.

Estabelecer os requisitos nos processos de tratamento de reclamação, devolução e recolhimento de produtos cosméticos na VEGETAL BRASIL, de modo a seguir todos os critérios necessários ao cumprimento dos requisitos de Boas Práticas de Fabricação.

2. ABRANGÊNCIA.

Este POP aplica-se aos processos de Tratamento de Reclamação, Devolução e Recolhimento.

3. DIVULGAÇÃO.

Este POP é divulgado aos colaboradores envolvidos por meio de treinamentos e/ou reuniões. Sua versão impressa fica constantemente disponível para consulta, em pasta específica dedicada para a guarda dos POPs.

4. REFERÊNCIA.

ANVISA - RDC 48 de 25 de outubro de 2013.

5. DEFINIÇÕES.

5.1. Reclamação:

Notificação externa que pode ser indicativo de possíveis desvios de qualidade.

5.2. Devolução:

Ato ou efeito de devolver um produto que foi expedido e que retorna ao fabricante.

5.3. Recolhimento:

Procedimento executado pela empresa de retirada de um produto do mercado. Pode ser espontâneo ou determinado pela Autoridade sanitária competente.

6. PROCEDIMENTOS.

6.1. Tratamento de Reclamações.

A VEGETAL BRASIL estabelece como política de tratamento de reclamação:

- A reclamação manifestada pelos clientes deve ser imediatamente registrada para que seja dada a devida tratativa;
- A reclamação usualmente efetuada pelos clientes é em função das seguintes situações;
- A responsabilidade das tratativas da reclamação, conforme o critério pré-definido acima, cabe ao colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC;
- O colaborador de qualquer Departamento que receber uma reclamação deve realizar o pronto atendimento ao cliente. Nesta situação inicialmente, deve se inteirar dos fatos e, se for o caso, passar ao colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC que é o responsável por proceder a abertura do registro da reclamação, análise crítica inicial e ação imediata para pronto atendimento ao cliente;

- Se o caso for procedente, o colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC deve efetuar o registro, proceder uma análise crítica inicial dos fatos e, posteriormente efetuar a ação imediata que achar pertinente. E, se necessário, encaminhar ao Departamento onde possa ter ocorrido a situação originária da reclamação para que medidas sejam tomadas para a solução do problema e, efetuar o retorno ao cliente das medidas cabíveis;
- Se houver suspeita de desvio na qualidade do produto o lote em questão, deve ser analisado pelo Controle de Qualidade (amostra de retenção) e, se for o caso, verificar a disponibilidade do referido lote do produto em estoque;
- Se for constatado o desvio na qualidade do produto o Controle de Qualidade deve tomar as providências, incluindo a segregação dos produtos para investigação e análise, se necessário, estender aos lotes vizinhos. Definir medidas corretivas para solucionar os problemas e verificar a necessidade ou não de se efetuar a abertura de uma Não Conformidade, conforme descrito no **POP.017 Tratamento de Não Conformidades**;
- Informar ao reclamante a decisão ou qualquer ação tomada por e-mail, WhatsApp ou telefone;
- TODAS as decisões e medidas, devem ser registradas;
- Anualmente, análise crítica das reclamações recebidas, das evidências da implementação das correspondentes ações corretivas e das oportunidades de melhorias devem ser efetuadas, bem como os registros de seus resultados.

6.1.1. Registro das Reclamações.

As reclamações recebidas pela VEGETAL BRASIL devem ser registradas no **RQ015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento**. Ao efetuar a análise inicial da reclamação o colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC deve verificar se a reclamação é procedente, se sim, efetuar a abertura do registro. Para tanto deve descrever o motivo da reclamação e a ação imediata, se for o caso, imediatamente encaminhar ao Departamento ao qual ocorreu a reclamação para tratativas, por exemplo:

- Reclamação decorrente de falha no processo de transporte do produto, encaminhar ao colaborador do Departamento de Logística, se for o caso, ou acionar a empresa responsável pelo transporte;
- Reclamação decorrente de falha no processo de fabricação dos produtos, ou seja, falha no processo produtivo: deve encaminhar ao Gerente de Produção e ao Controle de Qualidade.

IMPORTANTE: as investigações e tratamentos adequados das reclamações são capazes não somente de resolver pontualmente o problema apontado, mas de se evitar sua reincidência.

6.1.2. Retorno ao Cliente.

Independentemente da procedência e/ou da origem da reclamação, é essencial que as conclusões do processo de investigação e tratamento sejam comunicadas ao cliente que gerou a reclamação.

Na VEGETAL BRASIL toda tratativa a ser efetuada ao cliente é através dos canais de atendimento – Departamento Comercial (Representantes Comerciais, Vendedores, Supervisores e Gestores), ou, se o cliente acionar diretamente a empresa. Sendo que no mesmo momento é notificado o Departamento Comercial para providências e, posteriormente solicitado o retorno acordado, para registro da solução efetuada ao cliente.

A VEGETAL BRASIL disponibiliza vários canais de comunicação: Whats App, telefone, e-mail e contato direto do Departamento Comercial com cliente.

6.2. Tratamento de Devolução ou Recolhimento.

6.2.1. Orientações Gerais.

É de fundamental importância garantir que os itens devolvidos ou recolhidos sejam mantidos em local definido, separado do estoque dos itens comercializáveis, isto deve ser rigorosamente observado para garantir o uso não intencional destes materiais.

O processo de devolução ou recolhimento ocorre após o processo de expedição de um produto. Os motivos para devolução podem ser decorrentes de diversos tipos de situações e desvios, o que exige que tal material seja cuidadosamente avaliado antes de definir sua destinação.

No caso específico de um recolhimento, é um processo que após a expedição do produto ao cliente é feito o recolhimento. Os motivos para o recolhimento podem ser decorrentes de diversos tipos de situações e desvios, o que exige que tal material seja cuidadosamente avaliado antes de definir sua destinação, tais como: não atendimento aos requisitos legais, problema de contaminação de lote, entre outros.

6.2.2. Tratamento das Devoluções de Produtos.

Se o cliente emitir Nota Fiscal de Devolução e boleto o colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC deve imediatamente encaminhar cópia da Nota Fiscal e boleto para o Financeiro.

Se ocorrer a devolução da Nota Fiscal emitida pela VEGETAL BRASIL, deve encaminhar imediatamente uma cópia do boleto para o Financeiro.

A entrada e inspeção dos itens devolvidos/retornados devem ser registrados no formulário **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento** e uma cópia do **Pedido de Venda**, ou **Nota Fiscal de Devolução**, ou **Nota Fiscal de Venda**, se for o caso, deve ser anexada.

Após inspeção e/ou análise do material devolvido ações pertinentes ao produto são tomadas, entre elas:

- Quanto a destinação do(s) produto(s): Reintegração do produto aos estoques comercializáveis (produtos aprovados), ou, retornar o produto para retrabalho e/ou descarte, nestes casos, deve colocar na área de **“Não Conformes”**;
- A responsabilidade de gerenciar o processo de devolução é do Controle de Qualidade com anuência do Responsável Técnico. E, segue a mesma tratativa do processo de reclamação, onde o Responsável Técnico define, se for o caso, a necessidade de abertura de uma Não Conformidade, conforme descrito no **POP.017 Tratamento de Não Conformidades**;
- O colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente/SAC, após receber o **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento** com as devidas tratativas efetuadas, deve efetuar o arquivamento.

6.2.3. Tratamento de Recolhimento de Produtos.

Ao identificar a necessidade de efetuar o recolhimento de um determinado lote de produto, a RASTREABILIDADE deve permitir a identificação dos clientes e quantidades comercializadas e, se há produto remanescente do lote em questão no estoque da VEGETAL BRASIL

As autoridades sanitárias competentes devem ser imediatamente informadas da decisão de se efetuar um processo de recolhimento de produto.

A rastreabilidade dos produtos é possível através:

- No estoque de produto acabado, que prontamente consegue demonstrar quais lotes e quantidades de produtos se encontram estocados na empresa visualizados através da **Etiqueta de Identificação**;
- Nos registros efetuados na **Ordem de Produção**, dos materiais utilizados na fabricação dos produtos e produzidos;
- No **Pedido de Venda** que prontamente pode demonstrar qual(is) produtos e lotes em questão foi comercializado, assim como sua respectiva quantidade.

Os produtos recolhidos devem ser registrados no formulário **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento**, bem como anexar uma cópia do **Pedido de Venda, Nota Fiscal de Devolução e/ou Nota Fiscal** que gerou a venda do(s) produto(s).

A coordenação do processo de recolhimento é do Responsável Técnico e ao Gestor da Qualidade / Representante da Qualidade cabe a responsabilidade de acompanhar TODO processo até a destinação final dos produtos.

A decisão do Controle de Qualidade a respeito do produto recolhido, nesta situação, já deve estar registrada, bem como o parecer do Responsável Técnico. E, o registro do retorno completo do produto a ser recolhido e demais comentários, explicações sobre a finalização do processo, também.

A destinação final dos produtos recolhidos deve seguir as orientações ambientais vigentes e cabíveis, em empresas ambientalmente autorizadas para execução de tais atividades, com consequente emissão de **Certificado de Destinação**.

Na finalização do processo de recolhimento o Controle de Qualidade deve:

- Emitir relatório final, contemplando a conciliação entre as quantidades comercializadas/distribuídas e as quantidades resgatadas do produto em questão;
- A destinação final dos produtos recolhidos;
- Solicitar que o Gestor da Qualidade / Representante da Qualidade, o Representante Legal e ao Responsável Técnico a anuência no Relatório Final.

Após emissão do Relatório Final cabe ao Gestor da Qualidade / Representante da Qualidade abrir a não conformidade encontrada, conforme diretrizes do **POP.017 Tratamento de Não Conformidades**.

A decisão sobre o recolhimento deve ser formalmente comunicada ao cliente, por carta, por meio eletrônico, ou pessoalmente através dos representantes e /ou vendedores.

6.3. Recebimento de Devolução e/ou Recolhimento.

Os produtos devolvidos ou recolhidos são recebidos na Expedição e/ou Almoxarifado de PA e armazenados em área de produtos **“NÃO CONFORMES”** e, a responsabilidade pelo recebimento dos produtos é do colaborador da Expedição e/ou Almoxarifado de Produto Acabado.

O colaborador da Expedição e/ou do Almoxarifado de Produto Acabado no momento do recebimento deve:

- Verificar se a devolução ou recolhimento está autorizada para recebimento, ou seja, se o registro **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento**, se encontra na Pasta de Devolução/Recolhimento, com a documentação pertinente aquela situação (Pedido de Venda, Nota Fiscal, Nota Fiscal de Devolução, entre outros), caso não tenha autorização informar imediatamente o administrativo-Sucesso do Cliente / SAC para providências e, aguardar a autorização;
- Se, autorizado o recebimento, o colaborador da Expedição e/ou do Almoxarifado de Produto Acabado deve conferir o produto devolvido ou recolhido em relação aos seguintes itens:
 - a) Identidade (comparar com a descrição da Nota Fiscal Devolução e/ou Pedido de Venda);
 - b) Quantidade (comparar com a descrição da Nota Fiscal Devolução e/ou Pedido de Venda);
- Se estiver Ok, iniciar o recebimento da mercadoria, assinar o canhoto da Nota Fiscal e o conhecimento da transportadora e liberar o entregador, se for o caso;
- Registrar no **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento** a inspeção conforme critérios definidos abaixo:

Características de Inspeção/Verificação	Meio de Controle	Critérios de Aceitação
Identificação do produto: descrição e especificações	Nota Fiscal Devolução e/ou Pedido de Venda	De acordo com as especificações de cada produto
Quantidade	Nota Fiscal Devolução e/ou Pedido de Venda	De acordo com a Nota Fiscal
Lote	Etiqueta do produto (rótulo, identificação no frasco e/ou Etiqueta de Identificação)	Identificar a existência do número de lote e data de fabricação.
Condições da embalagem final do produto: isento de rasgos, umidade, molhado, amassado, sujo.	Visual	Embalagem e produto íntegros

- Se a devolução dos produtos ocorrer por possível desvio na qualidade, o colaborador da Expedição e/ou Almoxarifado de Produto Acabado deve avisar imediatamente o Controle de Qualidade para providências,
- Bem como, encaminhar o **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento** e a documentação. Aguardar o retorno do Controle de Qualidade sobre a ação ou ações a ser efetuada nos produtos;
- Para os demais motivos, que não de desvio na qualidade do produto, o colaborador da Expedição e/ou Almoxarifado de Produto Acabado deve:
 - a) Efetuar a inspeção visual dos materiais, se Ok efetuar a reentrada dos produtos no estoque de produtos acabados aprovados;
 - b) Se necessário, trocar as caixas máster caso apresentem avaria (amassadas, rasgadas);
 - c) Emitir as **Etiquetas de Identificação** por lote inspecionado e, solicitar ao Controle de Qualidade a liberação final, bem como as Etiquetas Verde “**APROVADO**”;
 - d) Registrar a movimentação dos produtos **RQ.004-01 Outras Movimentações de Materiais/PA**.
- Registrar no **RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento** as ações tomadas, assinar e encaminhar para ao colaborador do administrativo-Sucesso do Cliente / SAC.

7. RESPONSABILIDADES.

7.1. Da Diretoria.

- Aprovar a Política para Tratamento das Reclamações, Devoluções e Recolhimento.

7.2. Do Colaborador Responsável pelo Administrativo-Sucesso do Cliente / SAC.

- Abrir os registros de reclamação, devolução e/ou recolhimento – RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento;
- Encaminhar ao Financeiro as Notas Fiscais devolução e boletos;
- Verificar se a reclamação é procedente ou não, e se sim, efetuar as ações imediatas;
- Encaminhar a RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento ao Departamento onde possa ter ocorrido a reclamação, devolução para tratativas e providências a solução do problema;
- Receber o RQ.015.-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento do colaborador que efetuou o recebimento dos produtos, e tomar as providências cabíveis a cada situação;
- Retornar para o Departamento Comercial e/ou cliente as providências tomadas a solução da reclamação e/ou devolução;
- Arquivar os registros de reclamação, devolução e recolhimento.

7.3. Do Departamento Comercial.

- Efetuar o pronto atendimento ao cliente;
- Solicitar ao colaborador do administrativo-SAC a abertura do RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento, se for o caso;
- Tomar providências junto a Diretoria e/ou Gerência Comercial e Representantes Comerciais a resolução dos problemas comerciais.

7.4. Do Colaborador da Expedição e/ou Almoxarifado de Produto Acabado.

- Receber os produtos devolvidos/recolhidos autorizados mediante registros;
- Conferir os produtos pela descrição da Nota Fiscal de Devolução e/ou Pedido de Venda;
- Assinar o canhoto da Nota Fiscal o conhecimento da transportadora e liberar o transportador;
- Inspeccionar os produtos e registrar no RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento;
- Se devolução por motivo de desvio na qualidade avisar ao Controle de Qualidade a chegada dos produtos e encaminhar o registro RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento;
- Aguardar o retorno do Departamento de Controle de Qualidade para quais ações devem ser efetuadas;
- Se devolução por qualquer outro motivo, após inspeção verificar:
 - a) Efetuar a inspeção visual dos materiais, se Ok efetuar a reentrada dos produtos no estoque de produtos acabados aprovados;
 - b) Se necessário, trocar as caixas máster caso apresentem avaria (amassadas, rasgadas);
 - c) Emitir as Etiquetas de Identificação por lote inspecionado e, solicitar ao Controle de Qualidade a liberação final, bem como as Etiquetas Verde “APROVADO”;
 - d) Registrar a movimentação dos produtos RQ.009-01 Outras Movimentações Produto Acabado.

7.5. Do Colaborador do Controle de Qualidade:

- Verificar se a reclamação de desvio na qualidade do produto acabado liberado é procedente ou não;
- Se devolução, por desvio de qualidade - registrar no RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento as análises, investigações, ou seja, as ações tomadas. Se necessário, estender a verificação a outros lotes vizinhos;
- Liberar os produtos que foram trocados as caixas máster com consequente identificação – Etiqueta Verde “APROVADOS”.

7.6. Do Responsável Técnico.

- Gerenciar juntamente com o Controle de Qualidade os processos de desvio de qualidade em produto;
- Definir se há necessidade de abrir uma não conformidade, se sim, seguir os procedimentos estabelecidos no POP.017 Tratamento de Não Conformidades;
- Gerenciar os processos de recolhimento de produtos até a destinação final.

7.7. Do Gestor da Qualidade / Representante da Qualidade.

- Acompanhar todo o processo que envolva *recall*;
- Abrir as não conformidades conforme POP.017 Tratamento de Não Conformidade

7.8. Do Responsável pelo Financeiro.

- Efetuar as movimentações financeiras aplicáveis as situações em questão;
- Registrar as ações cabíveis no RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento

8. REGISTROS UTILIZADOS

- RQ.004-01 Outras Movimentações de Materiais/PA;
- RQ.015-01 Registro de Reclamação, Devolução e Recolhimento;
- Etiqueta de Identificação;
- Etiqueta Verde;
- Nota Fiscal (DANFE);
- Eletrônico - Pedido de Venda;

9. DOCUMENTOS E REFERÊNCIAS

NA.