



5 DICAS PARA A CERTIFICAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS

A Fenícia conta com uma equipe especializada em certificação de produtos e pode assessorar o importador em todo o trâmite necessário, desde a análise da necessidade da certificação, até a operacionalização e acompanhamento do processo junto ao OCP (Órgão Certificador de Produto) e Inmetro.

01 // ESCOLHA DO FORNECEDOR

Uma das etapas do processo de certificação é a auditoria na fábrica. Essa auditoria consiste na avaliação da planta fabril. Para evitar problemas com a auditoria é fundamental verificar se a empresa tem ISO9000 ou alguma de suas variáveis ou, no mínimo, um Sistema de Gestão da Qualidade implantado.

Alguns dos documentos / processos de qualidade analisados durante a auditoria são:

MANUAL DA QUALIDADE: nele devem estar descritos todos os processos realizados pela empresa e estes devem ser padronizados, independente do colaborador que o estiver executando;

VERIFICAÇÃO DO PRODUTO COMPRADO: como os produtos comprados são recebidos na organização, procedimentos para recepção de matérias-primas, resultados de testes laboratoriais, entre outros;

CONTROLE DA PRODUÇÃO: verificar como as matérias-primas são transferidas da armazenagem para entrar no processo de produção e ordem de fabricação;

IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE: como é feita a rastreabilidade dos produtos e, caso haja problemas com o lote, como é feito o reparo dos produtos;

PRESERVAÇÃO DO PRODUTO: verificar a preservação dos produtos em todas as etapas, desde os componentes até o produto final;

CONTROLE DOS EQUIPAMENTOS DE MONITORAMENTO E MEDIÇÃO: verificar a calibração de todos os equipamentos usados para medir insumos e / ou produtos em processo.



02 // SOLICITAÇÃO DE AMOSTRAS

No início da negociação com um novo fornecedor é importante solicitar amostras para testar a funcionalidade e segurança do produto.

Se o importador conta com um departamento técnico, este pode verificar a qualidade e a fragilidade das peças. A partir desta análise, é possível mensurar se o produto é viável de ser importado, se é um produto que pode apresentar defeito ou problema durante a utilização, bem como analisar se é necessária alguma instrução especial para sua utilização.

Lembramos que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o importador é obrigado a fornecer garantia de 90 dias para produtos duráveis e, assim, esse procedimento pode evitar problemas com garantia.

03 // ESCOLHA DA VOLTAGEM

Em muitos países a voltagem é 110V ou 240V e, de acordo com o Decreto nº 97.280/88, essas não são aceitas no Brasil. Quando da negociação com o fabricante é fundamental solicitar que os produtos a serem importados tenham voltagem 127V ou 220V. A utilização da voltagem incorreta pode levar a multas e proibição da comercialização.



04 // NEGOCIAÇÃO COM O FORNECEDOR SOBRE EMBALAGEM, MANUAL DE INSTRUÇÕES E RATING LABEL

Por exigência do CDC, todas as informações sobre o produto devem estar em português. Não é necessário que estejam apenas em português (o fornecedor pode usar a mesma arte que ele já usa para outros mercados), mas é imprescindível que todas as informações sejam traduzidas para o idioma nacional.

Além disso, para cumprir com os requisitos da certificação, é necessário apresentar ao OCP (Organismo Certificador de Produto) a arte da embalagem, manual de instruções e rating label (etiqueta indelével que deve ser colada em todos os produtos certificados) e estes devem ser utilizados na venda final ao consumidor.

Abaixo seguem as informações que devem constar em cada um destes documentos:

EMBALAGEM: selo Inmetro (fornecido pelo OCP), código ou família do produto, descrição expressa do modelo, tensão nominal ou faixa de tensão nominal em volts (V), frequência nominal em hertz (Hz), potência nominal em watts (W), identificação do importador (com endereço e CNPJ), dados do SAC, país de origem e validade do produto.

RATING LABEL: marca, produto, modelo, tensão nominal ou faixa de tensão nominal em volts (V), frequência nominal em hertz (Hz), potência nominal em watts (W), símbolo referente a classe do produto (quando produto classe II), país de origem, número de lote, selo Inmetro (fornecido pelo OCP).

MANUAL DE INSTRUÇÕES: no manual devem constar todas as informações necessários para o correto manuseio do produto, com instruções de utilização e segurança.

Além disso, em todo o manual devem constar as seguintes frases:

- Este aparelho não deve ser usado por pessoas (inclusive crianças) com capacidades físicas, sensoriais ou mentais reduzidas, ou falta de experiência e conhecimento, a menos que tenham recebido instruções relativas ao uso do aparelho ou estejam sob a supervisão de alguém responsável pela sua segurança.
- Se o cabo de alimentação estiver danificado, ele deve ser substituído pelo fabricante ou pelo agente autorizado a fim de evitar situações de risco.



05 // PREPARAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

Além da auditoria na fábrica, o OCP também faz uma auditoria no SAC do importador. No SAC também deve haver um Sistema de Gestão de Qualidade aplicado (não é necessária a certificação ISO, mas é fundamental que tenha um Sistema de Qualidade implantado).

Alguns dos pontos analisados na auditoria são:

MANUAL DE QUALIDADE: especificação e padronização de todos os processos, desde o recebimento do produto, até o tratamento de reclamações do SAC;

REGISTROS DE INSPEÇÃO E PRESERVAÇÃO DO PRODUTO: como os produtos são conferidos, armazenados e expedidos dentro do armazém / Centro de Distribuição do importador;

POLÍTICA DE TREINAMENTO: como são feitos os treinamentos de pessoal e quem é o responsável pelo procedimento / acompanhamento;

SAC E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES: como é feito o registro e o tratamento das reclamações recebidas, como são reportadas ao fabricante e como são corrigidas perante o consumidor.

Neste ponto, além da elaboração e implantação do Manual de Qualidade, é obrigatório que os colaboradores que são responsáveis pelo registro e tratamento das reclamações façam um Curso de Atendimento ao Consumidor e Tratamento de Reclamações e que o certificado do curso seja apresentado ao auditor.

FENÍCIA

ASSESSORIA EM COMÉRCIO EXTERIOR

www.feniciacomex.com.br

fenicia@feniciacomex.com.br

+55 (48) 3203.4600

