

## 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece as condições para o tratamento de apelações, reclamações, e denúncias conduzidas pelo OCAN.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todos os processos internos do OCAN, clientes e demais partes interessadas.

## 3. REFERÊNCIAS

- **ABNT NBR ISO/IEC 17021** Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- **ABNT NBR ISO/IEC 17065** Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

## 4. DEFINIÇÕES

**4.1. Reclamação:** Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou uma organização, relativa ao seu sistema, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

**4.2. Apelação:** Apelação é o recurso que se interpõe das decisões do processo de avaliação da conformidade para novo exame e julgamento das questões decididas na instância anterior.

**4.3. Denúncia:** Ato verbal ou escrito pelo qual alguém leva ao conhecimento da autoridade competente um fato contrário à lei, à ordem pública ou a algum regulamento e suscetível de punição.

## 5. PROCEDIMENTO

### 5.1 Apelos

Os apelos serão considerados com respeito às decisões do OCAN sobre o seguinte:

- Recusa de uma solicitação para certificação;
- Falha em recomendar certificação;
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um certificado de aprovação;
- Não-aceitação do escopo de uma solicitação do cliente;
- Não-aceitação da ação corretiva de um relatório de não-conformidade;
- Outras ocorrências similares.

Este procedimento não suplanta as obrigações e deveres das partes estabelecidas no contrato de prestação de serviço.

### 5.2 Apelação

Qualquer cliente que deseje apelar as decisões adotadas pelo OCAN deve preencher o formulário de apelo que se encontra no sítio ([www.ocpocan.com.br](http://www.ocpocan.com.br)) e enviar a solicitação ao coordenador técnico, responsável pelo tratamento de reclamações e apelações, através do e-mail [contato@ocpocan.com.br](mailto:contato@ocpocan.com.br), no prazo de até dez (10) dias úteis após o evento de auditoria, o procedimento também encontra-se disponível no site. No formulário ou através de anexos deve-se enviar toda a evidência escrita disponível que embasa a posição defendida no apelo.

Apelos enviados após o prazo de dez (10) dias úteis não serão analisados. Os próximos passos para a análise e tratamento do apelo serão:

- Analisar se o apelo é admissível de acordo com os critérios estabelecidos acima;
- Manter o cliente informado sobre o tratamento do apelo;
- Analisar a base do apelo e se necessário solicitar informações adicionais ao cliente e/ou ao auditor;
- Decidir sobre o apelo, registrando a decisão no formulário apropriado e comunicar o cliente;
- Caso o apelo seja procedente a gerente da qualidade, enviará o apelo ao auditor que identificou a não conformidade para que esse tenha ciência do resultado do apelo, bem como reformule o relatório, cancelando a não conformidade;
- O resultado do apelo deve ser direcionado ao cliente, junto com o relatório atualizado.

O tempo médio para resposta a um são de vinte (20) dia úteis.

Caso, o cliente não concorde assim mesmo com a recusa do apelo, mesmo com esclarecimentos adicionais por parte da qualidade e/ou coordenação técnica e não apresente fatos novos que justifiquem uma reabertura do processo, o apelo será encaminhado ao Comitê de Certificação, que o analisará com base nas evidências fornecidas pelo cliente quando da formulação do apelo, que decidirá sobre a aceitação do apelo por maioria simples.

Após a decisão do Comitê de Certificação o resultado será comunicado ao cliente conforme definido acima.

### 5.3 Custo do processo de apelo

Não há custos para o cliente quando o apelo é considerado procedente.

Quando o apelo for considerado não procedente, o OCAN se reserva ao direito de cobrar o custo por hora trabalhada do valor definido para auditoria de *Follow-Up* no contrato do cliente.

#### Notas:

- a) Qualquer colaborador que receber a apelação, deve encaminhá-la para o coordenador técnico para que esse preencha o **FOR.Q.09 - Registro de reclamação, apelação ou denúncia** e inicie o a análise e tratamento.
- b) A área técnica responsável terá um prazo máximo de dez (10) dias úteis a partir do recebimento da apelação para tomar as devidas providências.

## 5.4 Reclamação / Denúncia

Qualquer cliente ou organização que deseje efetuar uma reclamação, deve preencher o formulário que encontra-se no sítio ([www.ocpocan.com.br](http://www.ocpocan.com.br)) e enviar a solicitação aos cuidados do coordenador técnico, responsável pelo tratamento de reclamações e denúncias, através do e-mail [contato@ocpocan.com.br](mailto:contato@ocpocan.com.br). Após o recebimento, o reclamante será informado a respeito no prazo máximo de até três (3) dias úteis.

Para reclamações recebidas via telefone, o reclamante deve ser orientado pelo coordenador técnico quanto ao preenchimento do formulário, mas caso esse recusar-se, o receptor da reclamação deverá preencher no sistema Ismênia (SAC) o relato. Após a descrição, deverá ser formalizado via e-mail, com a evidência da confirmação pelo reclamante.

Toda reclamação deve ser encaminhada à qualidade, para que possa ser efetuado registro da reclamação no sistema Ismênia, no campo SAC.

A alta Direção, juntamente a área técnica, deverão analisar a procedência da reclamação. Todas as etapas do processo de verificação deverão ser repassadas ao reclamante, para que assim ele possa estar a par do andamento. O processo de tratamento de reclamações deve contemplar:

- a) Um sistema para tratamento das reclamações, que evidencia que o fornecedor solicitante da certificação e o OCP:
  - Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas, registradas através do **FOR.Q.09 - Registro de reclamação, apelação ou denúncia**
  - Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, específicas do segmento do negócio;
  - Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
  - Definem as responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
  - Comprometem-se a responder ao Inmetro/Cgcre qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
  - Comprometem-se informar ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

**Nota 1:** Todo o registro de reclamação é mantido no sistema Ismênia.

**Nota 2:** Para os casos específicos de denúncia os critérios de confidencialidade das partes reclamantes serão mantidos pelo organismo.

## 5.5 Reclamação e/ou denúncia – Cgcre/Inmetro

As reclamações recebidas da Cgcre/Inmetro seguem uma sistemática diferente das descritas neste procedimento, seguindo a sistemática dos órgãos.

Após o recebimento da reclamação/denúncia oriunda da Cgcre/Inmetro o processo é tratado no sistema Orquestra e cabe ao acreditador analisar as evidências e ações propostas pelo OCAN, bem como realizar o controle da procedência ou não do conteúdo.

O OCAN compromete-se a responder ao Cgcre/Inmetro a qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

### **5.6 Alimentação do sistema**

De forma a alimentar o sistema de gestão do OCAN, pelo menos uma vez ao ano é realizado uma reunião de análise crítica onde é apresentado as reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias impantadas, bem como seus resultados.