

## 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 setores do **OCAN**, seus 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 sitio ([www.ocpocan.com.br](http://www.ocpocan.com.br)) e enviar a solicitação a Coordenação da Qualidade ([contato@ocpocan.com.br](mailto:contato@ocpocan.com.br)), no prazo de até 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 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 Assistente da Qualidade enviará o apelo ao auditor que identificou a Não Conformidade para que o mesmo tenha ciência do resultado do Apelo e para que o mesmo reforme 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 apelo é de quatro semanas.

Caso, o cliente não concorde assim mesmo com a recusa do Apelo, mesmo com esclarecimentos adicionais da Assistente da Qualidade e não apresente fatos novos que justifiquem uma reabertura do processo, o apelo será encaminhado ao Comitê de Certificação, que apreciará o apelo 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 preencher o **FOR.Q.09 - Registro de reclamação, apelação ou denúncia**, para que seja tratado e mantido a rastreabilidade do processo.
- b) A Área técnica responsável terá um prazo máximo de (10) dias uteis 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 sitio ([www.ocpocan.com.br](http://www.ocpocan.com.br)) e enviar a solicitação a Assistente da Qualidade ([contato@ocpocan.com.br](mailto:contato@ocpocan.com.br)). O reclamante deverá ser informado do recebimento de sua reclamação, no prazo máximo de até 3 dias (úteis), após o envio do formulário, o procedimento também encontra-se disponível no site.

Para reclamações recebidas via telefone, o reclamante deve ser orientado ao preenchimento do formulário, mas caso recusar-se, o receptor da reclamação deverá preencher no sistema Ismênia (SAC) o relato, após sua descrição, deverá ser formalizada via e-mail e confirmada pelo reclamante.

Toda reclamação deve ser encaminhada ao setor de qualidade, para que possa ser efetuado registro da reclamação no sistema Ismênia, no campo SAC. A Alta Direção, juntamente com a Assistente da Qualidade, deverão analisar a procedência da reclamação. Todas as etapas do processo de verificação deverão ser repassadas ao reclamante, para que assim ele possa verificar o andamento.

O **OCAN** compromete-se a solucionar a reclamação e dar um parecer final ao reclamante em um prazo máximo de 15 dias (úteis) a partir da data do recebimento da reclamação.

**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.

**Nota 3:** Para denúncia de processo contra a **OCAN**, o organismo recebe a demanda e envia cópia do conteúdo para Cgcre para monitoramento e controle da procedência ou não do conteúdo.

## 5.5 Reclamação da Cgcre

As reclamações recebidas da Cgcre seguem sistemática diferente das descritas neste procedimento, variando de acordo com as mesmas.

**5.5.1.** Após o recebimento da denúncia oriunda da Cgcre o processo é tratado no sistema Orquestra.

**5.5.2.** Cabe ao acreditador analisar as evidências e ações pactuadas pelo **OCAN**.

## 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 a Área técnica de certificação apresenta a Alta Direção o resumo das reclamações e apelações recebidas, detalhando no mínimo, os tempos médios de tratamento das ocorrências, comentários sobre as mais graves e as de maior incidência.

## 6. CONTROLE DE ALTERAÇÃO

Data	Revisão	Motivo	Item	Página
04/12/2017	00	Emissão Inicial		
06/03/2018	01	Revisão no item 4	4	1
02/04/2018	02	Revisão no item 5	5	1
13/04/2018	03	Alterado a estrutura de todo o procedimento	Todos	Todas
05/07/2018	04	Inclusão do item 6 controle de alteração.	6	3
05/04/2019	05	Reestruturação do procedimento	Todos	Todas
24/01/2020	06	Alteração da função do Coordenador da Qualidade para Assistente da Qualidade	5.2 e 5.4	1 e 2