

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) e enviar a solicitação a Coordenação da Qualidade (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) e enviar a solicitação a Assistente da Qualidade (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