

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo, estabelecer critérios quanto ao recebimento, avaliação e tomada de ação sobre o tratamento de reclamações, denúncia e apelações, assegurando que sejam tomadas ações necessárias.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se as atividades relacionadas ao desempenho dos processos e dentro do sistema de gestão do OCP OCAN, que deverá assegurar a sistemática de tratamento de reclamações, apelações e denúncias.

3. REFERÊNCIAS

- ABNT NBR ISO/IEC 17065 Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos decertificação de produtos, processos e serviços;
- Portaria Inmetro nº 200, de 29 de abril de 2021 – Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP);
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- Lei nº 9.933, de 20 de dezembro de 1999.

4. DEFINIÇÕES

4.1. Reclamação: Expressão de insatisfação feita a uma pessoa, cliente, organização, relativa aos seus produtos, ou ao próprio processo de reclamações, para a qual explicitamente ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

4.2. Apelação: Qualquer discordância de uma decisão, conclusões de auditoria ou tomadas de ações pelo OCAN formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes.

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 Responsabilidades

O OCP OCAN estabeleceu no MEP – Manual de Explosão de Processos a matriz de responsabilidade e autoridades, o responsável capacidade de tratamento e respostas as reclamações e apelações a ser comunicada ao reclamante e/ou apelante, assegurando que a pessoa não tenha envolvimento nenhum com o assunto da reclamação e/ou apelação. O responsável deverá enviar ao reclamante e/ou apelante uma comunicação formal ao término do processo de tratamento da reclamação e/ou apelação. O OCP OCAN possui uma pessoa formalmente designada e treinada para receber a reclamação do cliente, informada na política de tratamento de reclamações e apelações de clientes e partes interessadas - (anexada ao MEP) e realizar a investigação da procedência e discutir as opções de ações corretivas e preventivas, a fim de tratar e sanar toda e qualquer reclamação recebida.

5.2 Política

O OCP OCAN mantém uma Política de tratamento de reclamações e apelações, documentada por meio do documento PL 01 – Política de tratamento de reclamações e apelações de clientes e partes interessadas, anexada ao MEP – Manual de Explosão de processos.

6. Recebimento e registro de reclamação, apelação ou denúncia

6.1 Recebimento

O OCAN estabeleceu os meios de recebimento de reclamação, denúncia ou apelação das seguintes formas:

- Por meio do site do OCAN, página inicial: <http://www.ocpocan.com.br>, selecionando a opção: Reclamação/Apelo;
- Telefone de contato: +55 11 97880-0424
- E-mail para envio de reclamação/apelação: contato@ocpocan.com.br ou gustavo.simoes@ocpocan.com.br

6.2 Tratamento e registro de reclamação, apelação ou denúncia

Todos os colaboradores estão instruídos a encaminhar a reclamação, apelação ou denúncia a Qualidade, do qual realizará uma análise prévia em conjunto com as áreas envolvidas. Toda apelação ou denúncia deverá ser formalmente manifestada pela parte interessada e deverá ser direcionada para a qualidade.

Após receber a reclamação, apelação ou denúncia o departamento da qualidade deve entrar em contato com o interessado em até 3 dias úteis, a fim de informar que a reclamação, apelação ou denúncia foi recebida e será analisada quanto a sua pertinência. Após análise, caso a reclamação, apelação ou denúncia seja considerada pertinente ou impertinente, a qualidade deve retornar ao interessado informando a análise realizada levando ao seu conhecimento as decisões, conclusões e/ou reconsiderações, conforme aplicável. De acordo com a análise realizada a qualidade providenciará respostas, quando aplicável, referente ao tratamento e conclusão em até 15 dias úteis ou conforme prazo determinado entre o OCAN e o interessado. A forma de comunicação deverá ser realizada por e-mail (com confirmação de recebimento), a fim de manter evidências do fato.

As reclamações consideradas pertinentes devem ser registradas conforme estabelecido no **FOR.Q.09 - Registro de reclamação, apelação ou denúncia**, para que possa ser efetuado registro da reclamação no sistema Ismênia - Aba SAC, onde contém o registro de todas as reclamações/apelações, bem como o tratamento dado e o estágio atual.

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

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

6.3 Reclamação e/ou denúncia – Cgcre/Inmetro

As reclamações e/ou denúncias recebidas da Cgcre/Inmetro seguem uma sistemática diferente das descritas no item 6.3, devendo ser 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 ou no prazo estabelecido previamente. O responsável pela manutenção do sistema Orquestra é o gerente técnico.

7. Entrada para análise crítica da alta direção e comitê de imparcialidade

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.

Todas as reclamações, apelações ou denúncias registradas deverão ser apresentadas nas reuniões do comitê de imparcialidade e da análise crítica pela alta direção. Quando apropriado, ações poderão ser tomadas e as conclusões geradas no consenso desta reunião, da quais deverão ser documentadas nas respectivas atas de reunião. Toda manifestação por parte do comitê de imparcialidade e da análise crítica pela alta direção sobre decisões ou ações tomadas, deverão ser imparciais e livres de quaisquer conflitos de interesse.