

1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo definir os mecanismos adequados às responsabilidades decorrentes das operações do OCP OCAN.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as atividades envolvidas no processo de certificação do OCAN e aos clientes.

3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

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

4. DEFINIÇÕES

- **Responsabilidade civil:** é a obrigação de reparar o dano que uma pessoa causa a outra. Em direito, a teoria da responsabilidade civil procura determinar em que condições uma pessoa pode ser considerada responsável pelo dano sofrido por outra pessoa e em que medida está obrigada a repará-lo.
- **Finanças:** Finanças é a ciência e a profissão da gestão do dinheiro.

5. PROCEDIMENTO

5.1 Mecanismo

As atividades do OCAN devem garantir a estabilidade financeira e recursos necessários em suas operações e manter os recursos necessários para realizá-las.

5.1.1 Responsabilidade civil

O OCAN entende que **responsabilidade civil** é a obrigação de reparar o dano causado a outrem, prevista principalmente nos arts. 186, 187 e 927 do Código Civil brasileiro. Por isso avaliamos os riscos em nosso processo de avaliação da conformidade desta forma:

Tipo Risco	Causas	Tipo de culpa	Ações de mitigação ou eliminação da causa
Contratual	Uso irregular do produto ou abuso não previsto no uso do produto certificado	Subjetiva	1- Produtos híbridos ou com nova tecnologia aplicada, devem ser submetidos a consulta da DConf para alinhamento técnico 2- Usar laboratório acreditado 3- Garantir uma análise técnica no manual do produto (quando aplicável).
	Defeito de Produto (CO - Responsabilidade Objetiva)	Objetiva	1 – Dever acionar o solicitante da certificação para interromper a distribuição do produto 2 – Efetuar auto denuncia a CGCRE 3 - Artigo 101, inciso II, que permite ao réu chamar a seguradora em ações de responsabilidade civil. 3 – Suporte ao solicitante da certificação para Chamamento no CDC: <ul style="list-style-type: none"> • Art. 101, II (CDC): O OCAN Corresponsável pelo (fornecedor do produto) pode chamar ao processo a seguradora de responsabilidade civil. • Deve ser requerido na contestação (prazo de 30 dias para citação do chamado). • Garantir que o consumidor receba a indenização rapidamente, sem ficar preso a disputas internas entre organismo e solicitante da certificação (fornecedores do produto).
	Cancelamento da certificação	Objetiva	Seguir as orientações do manual da qualidade do OCAN e do RGCP da CGREC para requisito cancelamento de acreditação
Extracontratual	Roubo, perda, extravio de documentos e produtos do solicitante da certificação	Subjetiva	Abrir boletim de ocorrência Informar o solicitante da certificação custear o valor objetivo do produto ou documento associado ao processo

- **Contratual** (decorrente má execução de contrato);
- **Extracontratual** (aquiliana): com culpa (subjetiva) ou sem culpa (objetiva).

Danos Morais por Publicação

Danos morais por publicação no contexto do CDC ocorrem quando publicidade enganosa, abusiva, ou exposição indevida do consumidor causam prejuízos à sua honra, imagem ou intimidade. O OCAN Garante a reparação, sendo necessário provar que o ato superou "meros aborrecimentos".

Principais Situações de Dano Moral (Publicação/CDC):

"Quando impresso este documento torna-se uma CÓPIA NÃO CONTROLADA. Salvo com as devidas assinaturas."

- **Publicidade Enganosa/Abusiva:** O OCAN não publica anúncios que induzem a erro, discriminam ou violam valores sociais, causando prejuízo direto ao consumidor, com os produtos dos seus clientes

5.1.2 Finanças

O OCAN além de um seguro possui um fluxo de caixa consistente para cobertura de suas operações, assim como os seguros de suas instalações e responsabilidades civis.

O OCAN por ser uma entidade de direito privado, mantém suas operações de certificação para fins de obtenção de lucro.

O conselho diretivo, avalia o risco de suas operações assim como a necessidade de novos investimentos, através do comitê de imparcialidade.

Para garantir as responsabilidades durante as operações, o OCAN optou por um seguro para coberturas para responsabilidade diretas e indiretas corresponsabilidade (responsabilidade partilhada - imperícia) nas suas atividades, assim como uma aplicação financeira para emergências.

Também dispõe de uma aplicação em fundo de investimentos no valor R\$500.000,00 – Quinhentos mil reais

5.2 Condições não discriminatórias

O OCAN opera suas atividades sem o uso de práticas discriminatórias, em acordo com sua política de compliance, tornando os seus serviços de avaliação da conformidade acessíveis a todos os solicitantes cujo atividades se enquadre no escopo de suas operações.

E com objetivos sólidos de não realização de práticas comerciais inaceitáveis:

- Propostas comerciais que possivelmente enganosas, mentirosas ou nocivas.
- Fazer alegações enganosas, falsas ou improváveis durante a promoção de um produto ou serviço.
- Promover informações enganosas ou omitir informações vitais sobre preços, condições de pagamento ou despesas nas quais o cliente incorrerá.
- Promover ofertas que não estão disponíveis ou não podem ser facilmente realizadas.
- Uso de texto ou imagens enganosas de "antes e depois".

5.3 Informações acessíveis ao público

O OCAN mantém em seu sítio (www.ocpocan.com.br), as informações sobre o esquema de certificação, incluindo os procedimentos de avaliação, as regras e os procedimentos para concessão, para a manutenção, para estender ou reduzir o escopo, para suspensão, cancelamento ou recusa da certificação.

Para tanto mantém no sítio os seguintes acessos:

- Esquema de certificação

Ao acessar o sítio na página de escopos, os seguintes documentos estão disponíveis:

Fluxo do processo de certificação	Esquema de concessão de certificação
Solicitação da certificação	Formulário que define os requisitos específicos do produto objeto da certificação
Ficha técnica	Definem os direitos e deveres dos solicitantes e clientes: requisitos de concessão, manutenção, redução, suspensão e cancelamento do escopo de certificação, assim como as regras gerais de certificação para o escopo, os critérios de competência de equipe, disposições contratuais, apelos e reclamações, uso das licenças e subcontratados pelo OCAN.
Memorial descritivo	Formulário que detalha os requisitos específicos do produto objeto da certificação
Portarias e regulamentos	Definem os requisitos gerais de certificação e/ou ensaios aplicáveis pelo acreditador.
Análise de viabilidade	Formulário que consolida os requisitos definidos na solicitação da certificação e as características descritas no memorial, avaliando a compatibilidade entre ambos e verificando se o produto reúne condições para prosseguir no processo de certificação.

5.4 Tratamento de reclamações

O OCAN disponibiliza sua sistemática para tratamento de reclamações e apelações no seu sitio no link: <http://ocpocan.com.br/reclamacao-apelo.html>