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

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.

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, mantem 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.

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 sitio na página de escopos, os seguintes documentos estão disponíveis:

Fluxo do processo de certificação	Esquema de concessão de certificação
Análise de viabilidade	Formulário que define e detalha 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.
Portarias e regulamentos	Definem os requisitos gerais de certificação e/ou ensaios aplicáveis pelo acreditador.

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

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

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