

	Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC Reclamações e Apelações		Código: OAC.PS.07	Fl: 1/3
			Data: 21/12/2021	Rev.: 13

Cargo	Área:	Visto
Emitente: Executivo Sênior	COCER	
Aprovador: Técnico do OAC	COCER	

HISTÓRICO DAS REVISÕES			
Revisão	Páginas	Data	Natureza das modificações
01	várias	27/09/02	Substituição do nome Procerti por OC
02	várias	25/11/03	Atender OAC – PIF
03	várias	23/03/05	Estender o procedimento para OCS
04	várias	08/12/06	Revisão Geral
05	04	28/03/07	Inclusão dos Canais de Entrada para Reclamações
06	02	11/07/08	Adequação à NBR ISO/IEC 17021:2007
07	4.2	01/06/10	Estabelecer o registro de reclamações num banco de dados.
08	Pág 3	03/01/13	Excluir a seção referências
09	Item 4.2	20/11/14	Levar em conta a ausência de conflito de interesse no tratamento das reclamações.
10	4.2	23/07/15	Incluir um auditor líder do IBAMETRO como passível de tratar uma reclamação; excluir o
11	3	09/12/2015	item 3.3 da revisão anterior.
12	Várias	09/05/17	Juntar o tratamento de apelações à este procedimento e mudar o seu título
13	Item 6	21/12/21	Criar o item 6

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO			
Destinatários	Área	Destinatários	Área
OAC - CIA	COCER		

	Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC Reclamações e Apelações	Código: OAC.PS.07 Data: 21/12/2021	Fl: 2/3 Rev.: 13
--	---	--	--

1 Objetivo

Estabelecer procedimento para o tratamento de reclamações e de apelação ao OAC – IBAMETRO.

2 Campo de Aplicação

Este procedimento aplica-se ao OAC - IBAMETRO, solicitantes, organizações.

3 Considerações gerais

3.1 As reclamações apresentadas pelas organizações ou por outra parte interessada, são sempre tratadas formalmente, independente do reclamante.

3.2 As reclamações podem fazer referência aos produtos, processos ou a qualidade dos serviços oferecidos pelos solicitantes, organizações ou OAC - IBAMETRO.

3.3 Toda reclamação será comunicada ao reclamante, pelo Executivo Sênior ou Técnico do OAC, quanto ao seu resultado e ações tomadas, se for o caso.

3.4 As Apelações são instrumentos que podem ser usados pelos solicitantes, organizações ou por outra parte interessada para pleitear alterações nas decisões do OAC - IBAMETRO. As Apelações são avaliadas pelo Comitê de Apelação – COMAP, que decide sobre a aceitação ou não da apelação. As apelações poderão ser usadas como 2ª instância de reclamações por qualquer interessado; solicitantes, organizações ou outros.

4 Descrição

4.1 Reclamação

- 4.1.1. Qualquer reclamação será iniciada pela sua formalização, por parte da organização ou por outra parte interessada, junto ao OAC – IBAMETRO, através do serviço de ouvidoria, de email, telefonema ou outro meio, que a tratará de forma confidencial, tanto em relação ao reclamante quanto ao teor da reclamação.
- 4.1.2. Quando se fizer necessário, o OAC – IBAMETRO determinará juntamente com a organização e com o reclamante se o assunto deve se tornar público, bem com a extensão desta publicidade.
- 4.1.3. Cada reclamação será registrada num banco de dados, cabendo ao Executivo Sênior encaminhá-la a uma pessoa que não tenha envolvimento nas atividades de certificação relativas à reclamação, para que realize a análise, tratamento e solução, esta pessoa pode ser o próprio Executivo Sênior, um Técnico do OAC ou um auditor Líder do IBAMETRO.
- 4.1.4. As reclamações não procedentes podem ser tratadas como ações preventivas e ter um plano de ação com a definição dos responsáveis e prazos para cada ação identificada no plano.
- 4.1.5. As reclamações procedentes terão um plano de ação com a definição dos responsáveis e prazos para cada ação identificada no plano.
- 4.1.6. No caso da reclamação ser relativa a uma organização certificada, o OAC – IBAMETRO a comunicará em até 5 dias úteis e pode, como parte do plano de ação, realizar uma auditoria extraordinária.
- 4.1.7. O plano de ação será acompanhado pelo Executivo Sênior ou Técnico do OAC ou auditor Líder do IBAMETRO, até solução completa da reclamação.
- 4.1.8. Anualmente o Executivo Sênior tabula os registros de reclamações bem como o encaminhamento dado a cada uma delas, apresentando os resultados na reunião de análise crítica.

4.2 Apelação

	Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC Reclamações e Apelações	Código: OAC.PS.07 Data: 21/12/2021	Fl: 3/3 Rev.: 13
--	---	--	--

- 4.2.1.** A Organização ou Solicitante inicia e formaliza a Apelação.
- 4.2.2.** O OAC – IBAMETRO abre um processo para acompanhamento da apelação e atribui um número de processo.
- 4.2.3.** O OAC – IBAMETRO confirma ao apelante o recebimento de sua reclamação, número do processo atribuído e a forma de como o andamento deste processo poderá ser feito.
- 4.2.4.** O OAC - IBAMETRO convoca o COMAP e encaminha o processo do apelante. Este comitê decide sobre a apelação podendo solicitar a presença de qualquer pessoa envolvida no processo de certificação.
- 4.2.5.** O COMAP emite parecer em um prazo de até 30 dias sobre a Apelação, podendo tomar uma das seguintes decisões:
- a) Aceita a apelação e não ratifica a decisão anterior do OAC -IBAMETRO.
 - b) Não aceita a apelação e ratifica a decisão do OAC - IBAMETRO.
- 4.2.6.** Caso a apelação seja aceita pelo COMAP, o OAC – IBAMETRO tomará as ações cabíveis para solucionar as questões procedendo, as correções e ações corretivas necessárias e notifica o interessado da decisão.

5 Responsabilidades/Autoridade

5.1 Executivo Sênior/Técnico do OAC/Auditor Líder do IBAMETRO

Fazer o tratamento das reclamações em todos os seus aspectos: análise crítica; levantamento de dados; plano de ação; acompanhamento das ações preventivas e corretivas e comunicação com o reclamante.

6 Registros

- a) Documentação de reclamação e apelação.