



# P- 06 TRATAMENTO DE APELAÇÃO e RECLAMAÇÃO

REVISÃO 02

ELABORADO POR:  
Luiz A. Moschini de Souza

REVISADO POR:  
Edgar Rubem P. da Silva

APROVADO POR:  
Raimar van den Bylaardt

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO
2. ABRANGÊNCIA
3. SIGLAS E DEFINIÇÕES
4. AÇÕES E MÉTODOS
5. REGISTROS DA QUALIDADE
6. REFERÊNCIAS
7. HISTÓRICO DE REVISÕES

### 1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo estabelecer a sistemática para recebimento, tomada de decisões e execução de ações para resolvê-las referentes a Apelação ou Reclamação relacionadas às atividades de certificação do OCP/IBP.

### 2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento é aplicável à organização/empresa, ou grupo, Solicitante/Candidato a SPIE ou com SPIE Certificado, aos funcionários da GCER, aos Auditores, próprios e contratados, do OCP/IBP, ComCer e ComImp

### 3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Para entendimento e uso deste procedimento são válidas todas as definições constantes das normas de vocabulário referenciadas no item 6 deste procedimento e as relacionadas a seguir:

- **Apelação** - Solicitação feita por uma organização/empresa, ou grupo, solicitante de uma certificação, ou certificada, ao OCP/IBP para que este reconsidere uma decisão relativa à certificação
- **Candidato a SPIE** - Organização/empresa, ou grupo, que solicita a Certificação de SPIE através da assinatura do formulário de **Solicitação de Certificação de SPIE (F-06)**
- **ComCer** - Comissão de Certificação do OCP/IBP, constituída por Representantes Governamentais, Entidades Representativas das Empresas e Entidades Representativas dos Trabalhadores, de forma a garantir seu caráter de órgão tripartite para atuação no Processo de Certificação de SPIE
- **ComImp** - Comissão de Imparcialidade do OCP/IBP, constituída, preferencialmente, por representantes dos seguintes grupos: organizações/empresas e/ou estabelecimentos Certificados em SPIE; entidades representativas dos trabalhadores; entidades representativas dos consumidores; e especialistas em avaliação da conformidade
- **Contato de SPIE** – Pessoa Responsável pelo SPIE ou outra pessoa formalmente indicada pela Organização e/ou Empresa
- **ControAudi** - Sistema informatizado para gerenciamento de documentos referentes às Auditorias de SPIE
- **GCER** - Gerência de Certificação
- **GCer** - Gerente de Certificação
- **IBP** - Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis
- **Cgcre** - Coordenação Geral de Acreditação
- **Não Conformidade (NC)** – Não atendimento a um requisito
- **OCP/IBP** – OAC de Certificação de Produtos acreditado do IBP
- **PORTAL** – Página na Internet que servem como ponto de acesso direto a um conjunto de serviços e informações
- **OAC** - Organismo de Avaliação de Conformidade
- **Reclamação** – Expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização/empresa, ou grupo, para o OCP/IBP, relativa às atividades do Organismo, onde uma resposta é esperada
- **Solicitante a SPIE** - Organização e/ou empresa, ou grupo de empresas, que deseja saber as condições que devem ser cumpridas para a obtenção da Certificação de SPIE
- **SPIE** - Serviço Próprio de Inspeção de Equipamentos
- **SQ.OCP/IBP** – Sistema da Qualidade do OCP/IBP
- **SADRE** – Sistema de Registro de Documentos

## **4. AÇÕES E MÉTODOS**

### **a) Condições Gerais**

#### **4.1.1 Envio da Apelação/Reclamação**

**4.1.1.1** As apelações/reclamações devem ser encaminhadas ao OCP/IBP, utilizando uma das seguintes formas de comunicação:

- a)** por telefone - através do contato direto com qualquer funcionário da GCER, ou seja, qualquer funcionário que trabalha na administração do OCP/IBP, pelos n<sup>os</sup>. (21) 2112-9056 e (21) 2112-9058;
- b)** por escrito - através de ofício, carta, etc, enviado via postal como, por exemplo, pelos Correios, endereçado para:  
Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis  
Certificação/GCER  
Av. Almirante Barroso, n<sup>o</sup>. 52 – 26<sup>o</sup> ou 21<sup>o</sup> andar - Centro  
CEP 20031-918 - Rio de Janeiro - RJ;
- c)** pelo Fax - através do n<sup>o</sup>. (21) 2220-1596, endereçado/direcionado para Certificação/GCER;
- d)** através do Portal do IBP - <http://www.ibp.org.br> - **Página da Certificação** e título **Sugestões e Reclamações**;
- e)** utilizando o formulário de **Apelação e Reclamação F-30**, incluído no Kit de Certificação;
- f)** utilizando o formulário disponível no Portal do IBP; e
- g)** para o caso específico de SPIE Certificado e Auditores, podem ser utilizadas as facilidades existentes no **ControAudi**.

**4.1.1.2** Em qualquer uma das situações acima, o apelante ou reclamante deve, preferencialmente, fornecer as seguintes informações:

- a)** descrição detalhada do(s) fato(s)/ocorrência(s) que deu(ram) origem à apelação, ou reclamação;
- b)** data(s), horário(s) e local(is) do(s) fato(s)/ocorrência(s), quando disponível;
- c)** nome(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s) no(s) fato(s)/ocorrência(s);
- d)** nome(s) e meio(s) de comunicação(ões) para contato de outra(s) pessoa(s) que pode(m) auxiliar no processo de apuração;
- e)** endereço(s), telefone(s), e-mail(s), etc., para contato e envio das providências que são tomadas pelo OCP/IBP;
- f)** data de envio da apelação, ou reclamação.

#### **4.1.2 Recebimento da Apelação/Reclamação pela GCER**

**4.1.2.1** Toda Apelação/Reclamação recebida pelo OCP/IBP, inclusive a Apelação/Reclamação recebida por telefone, é registrada, pelo especialista de certificação, no formulário **F-30**.

**4.1.2.2** Caso a Apelação/Reclamação, seja recebida por escrito, como um registro de **Apelação e Reclamação F-30**, não há a necessidade de transcrevê-la para o formulário F-30.

**4.1.2.3** O GCer, ou o Especialista de Certificação, comunica, preferencialmente por e-mail, à organização/empresa apelante/reclamante, o mais breve possível, que a Apelação/Reclamação foi recebida, e, nessa mesma comunicação, informa quais as providências imediatas que estão sendo tomadas.

**4.1.2.4** A Secretária do OCP/IBP registra a reclamação no Sistema SADRE.

#### **4.1.3 Análise da Apelação/Reclamação pela GCER**

**4.1.3.1** A GCER analisa criticamente a Apelação/Reclamação, a fim de estabelecer o tratamento mais adequado.

**4.1.3.2** Caso o pleito trate de Apelação ou Reclamação que envolva o Processo de Auditoria de SPIE, ou ações e/ou atitudes tomadas por Auditores, próprios ou contratados do OCP/IBP, ou, ainda, ações e/ou atitudes tomadas por funcionários da GCER em serviços ou atividades de Auditoria de SPIE, a Apelação ou a Reclamação deve receber tratamento pelo OCP/IBP. A decisão para tratamento de uma reclamação ou apelação deve ser aprovada por pessoa ou grupo não envolvida na atividade de certificação referente à reclamação ou apelação recebida.

**4.1.3.3** Considerado o exposto no item anterior, o Especialista de Certificação é a pessoa responsável pela coleta de informações e verificação das informações necessárias ao tratamento. Caso o Especialista de Certificação esteja envolvido diretamente com a reclamação a coleta de informações deve ser efetuada pelo Gcer ou outra pessoa isenta de conflito de interesses.

**4.1.3.4** Caso o pleito trate de Reclamação que envolva o SQ.OCP/IBP ou ações e/ou atitudes tomadas por funcionários da GCER em serviços ou atividades internas ao OCP/IBP, ou ao IBP, a Reclamação é tratada no âmbito da GCER e, quando necessário, é levada ao conhecimento do Gerente Executivo para Gestão do Conhecimento do IBP.

**4.1.3.5** Após o levantamento dos dados necessários e, de modo a evitar conflitos de interesses, a reclamação ou apelação é encaminhada para conhecimento e análise da Comissão de Certificação - ComCer e Comissão de Imparcialidade – ComImp.

#### **4.1.4 Encaminhamento da Apelação/Reclamação à ComCer**

**4.1.4.1** Quando necessário, a Apelação/Reclamação é submetida a uma análise crítica no âmbito da ComCer, ou da ComImp, na próxima Reunião Ordinária dessas Comissões.

**4.1.4.2** A organização/empresa apelante/reclamante é mantida informada, por escrito, das ações tomadas pela GCER e ComCer, ou ComImp, no decorrer de todo o processo.

#### **4.1.5 Conclusão da Reclamação**

**4.1.5.1** A conclusão da GCER, ou da ComCer, ou, ainda, da ComImp, e as razões pertinentes à decisão sobre a Apelação/Reclamação são encaminhadas pela GCER, por escrito, à organização/empresa apelante/reclamante e a outras partes interessadas.

**4.1.5.2** O documento que comunica a conclusão à organização/empresa apelante/reclamante e às partes interessadas deve preservar a confidencialidade da decisão tomada.

**4.1.5.3** Caso seja determinado na análise da reclamação ou apelação que o Organismo deve tomar alguma ação, esta deve ser executada dentro do prazo estipulado.

#### **b) Condições Específicas**

**4.2.1** Caso a GCER, ou a ComCer, ou, ainda, a ComImp, decida que a Apelação/Reclamação indica a existência de uma Não Conformidade (NC) no SQ.OCP/IBP, o tratamento desta NC é realizado de acordo com a sistemática constante da **IT- 05 Tratamento de Não-Conformidades e Preocupações**.

**4.2.2** Quando a Apelação/Reclamação **não** indica a existência de NC, o registro de **Apelação e Reclamação F-30** fechado é arquivado.

**4.2.3** Caso o apelante/reclamante não concorde com as decisões tomadas pela GCER, ou pela ComCer, ou, ainda, pela ComImp, pode, se assim o desejar, encaminhar Apelação à Cgcre.

#### **c) Acompanhamento e Controle das Apelações e Reclamações F-31**

**4.3.1** As Apelações/Reclamações recebidas pela GCER são analisados nas reuniões de Análise Crítica do SQ.OCP/IBP, conforme sistemática estabelecida no **P-04 Auditoria Interna e Análise Crítica**.

**4.3.2** As Apelações/Reclamações e os registros resultantes do seu processamento são controlados pela GCER através do Sistema Informatizado SADRE utilizando o formulário **Controle de Apelações e Reclamações F-31**.

### **5. REGISTROS DA QUALIDADE**

**5.1** Constituem registros da qualidade vinculados a este procedimento os seguintes documentos:

- a)** Solicitação de Certificação de SPIE (F-06);
- b)** Apelação e Reclamação (F-30);

## P-06 TRATAMENTO DE APELAÇÃO. RECLAMAÇÃO REV. 02

- c) Controle de Apelações e Reclamações (F-31);
- d) Qualquer documento recebido ou enviado do/ao apelante/reclamante não previsto como registro formal do SQ.OCP/IBP, mas que a GCER conclua pelo seu arquivamento.

### 6. REFERÊNCIAS

6.1 Documentos referenciados neste procedimento:

- a) ABNT NBR ISO 9000 - Sistemas de Gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário;
- b) ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação de conformidade - Vocabulário e princípios gerais;
- c) ABNT ISO/IEC Guia 2 - Normalização e atividades relacionadas - Vocabulário geral;
- d) F-06 Solicitação de Certificação de SPIE;
- e) F-30 Apelação e Reclamação;
- f) P-04 Auditoria Interna e Análise Crítica;
- g) IT-05 Tratamento de Não-Conformidades e Preocupações;
- h) IT-08 Contratação e Subcontratação de Serviços;
- i) P-04 Auditoria Interna e Análise Crítica;
- j) Controle de Apelações e Reclamações (F-31).

### 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Este procedimento cancela e substitui o P-06 - Tratamento de Reclamação Apelação e Disputa Rev. 00.

DATA	N.º REV.	DESCRIÇÃO
15/06/2009	00	Não Aplicável, texto integralmente novo
31/03/2010	01	Inserido a sigla Cgcre - Coordenação Geral de Acreditação.
19/11/2013	02	Revisão Geral para adequação à Norma ISO/IEC 17065