



P- 06 TRATAMENTO DE APELAÇÃO E RECLAMAÇÃO

REVISÃO 04

ELABORADO POR:
Luiz A. Moschini de
Souza

REVISADO POR:
Ricardo Pereira
Guimarães

APROVADO POR:
Roberto Odilon Horta

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 da GCER.

2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento é aplicável às organizações/empresas, ou grupos, Solicitante/Candidato à [Certificação](#) e às [empresas ou organizações certificadas](#), aos colaboradores e Auditores, próprios e contratados, da GCER, à ComCer e à 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** - Organização/empresa, ou grupo, que solicita a Certificação ~~de SPIE~~ através da assinatura do Formulário **F-06 (Solicitação de Certificação de SPIE)**;
- **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;
- **ComImp** - Comissão de Imparcialidade do OCP/IBP, constituída, preferencialmente, por representantes dos seguintes grupos: organizações/empresas e/ou estabelecimentos Certificados

entidades representativas dos trabalhadores; entidades representativas dos consumidores; e especialistas em avaliação da conformidade;

- **Contato**– Pessoa **da empresa ou organização certificada** 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** - Organização e/ou empresa, ou grupo de empresas, que deseja saber as condições que devem ser cumpridas para a obtenção da Certificação de **um determinado escopo**;
- **SQ.OCP/IBP** – Sistema da Qualidade do OCP/IBP.

4. AÇÕES E MÉTODOS

a) Condições Gerais

4.1.1 Envio da Apelação/Reclamação

4.1.1.1 As apelações/reclamações **devem ser registradas através do F-30 (Formulário de Apelação e Reclamação)**, disponível no Portal do IBP - <http://www.ibp.org.br> - **Página da Certificação**, menu **Apelação e Reclamação** e encaminhadas à GCER, utilizando **uns dos seguintes canais**:

- a)** Envio do Formulário **F-30 (Apelação e Reclamação)**, devidamente preenchido, através do e-mail institucional certificacaospie@ibp.org.br, com título Apelação ou Reclamação.
- b)** Envio do Formulário **F-30 (Apelação e Reclamação)**, via Correios, endereçado para:
Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis
Gerência de Certificação/GCER

Av. Almirante Barroso, nº. 52 – 26º andar - Centro
CEP 20031-918 - Rio de Janeiro - RJ;

4.1.1.2 Em qualquer uma das situações acima, o apelante ou reclamante deve 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.

4.1.1.3 Recebimento da Apelação/Reclamação pela GCER

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 Análise da Apelação/Reclamação pela GCER

4.1.2.1 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 colaboradores 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 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, por ele definida.

4.1.3.4 Caso o pleito trate de Reclamação que envolva o SQ.OCP/IBP ou ações e/ou atitudes tomadas por colaboradores 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 Secretário Geral ou do Presidente do IBP](#).

4.1.3.5 Após o levantamento dos dados necessários e, de modo a evitar conflitos de interesses, a reclamação ou apelação [que envolva interpretação de norma ou regulamento deve ser](#) encaminhada para conhecimento e análise da Comissão de Certificação (ComCer) [ou](#) Comissão de Imparcialidade (ComImp).

4.1.3 Encaminhamento da Apelação/Reclamação à ComCer

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

4.1.3.2 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.

4.1.4 Conclusão da Reclamação

4.1.4.1 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.

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

4.1.4.3 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 Instrução de Trabalho **IT-05 (Tratamento de Não-Conformidades e Preocupações)**.

4.2.2 Quando a Apelação/Reclamação não indica a existência de NC, o Formulário **F-30 (Apelação e Reclamação)** deve ser fechado e 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 analisadas nas reuniões de Análise Crítica do SQ.OCP/IBP, conforme sistemática estabelecida no Procedimento **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 Formulário **F-31 (Controle de Apelações e Reclamações)**.

5. REGISTROS DA QUALIDADE

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

- a)** Formulário F-30 (Apelação e Reclamação);
- b)** Formulário F-31 (Controle de Apelações e Reclamações);
- c)** 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)** Procedimento P-04 (Auditoria Interna e Análise Crítica);
- e)** Instrução de Trabalho IT-05 (Tratamento de Não-Conformidades e Preocupações);
- f)** Instrução de Trabalho IT-08 (Contratação e Subcontratação de Serviços);
- g)** Formulário F-06 (Solicitação de Certificação de SPIE);
- h)** Formulário F-30 (Apelação e Reclamação);
- i)** Formulário F-31 (Controle de Apelações e Reclamações).

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Este procedimento cancela e substitui o Procedimento **P-06 (Tratamento de Reclamação Apelação e Disputa)** Rev. 03.

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
21/08/2015	03	Ajuste na redação do item 4.1.2.1
18/04/2018	04	Alterações nos subitens 2, 3, 4.1.1.1, 4.1.2.4 e 4.3.2; Ajuste na redação dos subitens 4.1.1.1, 4.1.1.1 a, 4.1.1.1 b O item 4.1.1.1 c passa conter a redação do item 4.1.1.1 g; Exclusão da redação do subitem 4.1.1.1 c.; O subitem 4.1.1.1 g foi renumerado para 4.1.1.1 C com ajuste na redação. A numeração 4.1.1.1 g deixa de existir; Exclusão dos itens 4.1.1.1 d, 4.1.1.1 e, 4.1.1.1 f ; Ajuste na redação do item 4.1.1.1, 4.1.1.1 a, 4.1.1.1 b