



P- 06 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

REVISÃO 05

ELABORADO POR:
Renata Ribeiro

REVISADO POR:
Roberto Odilon Horta

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 Apelações ou Reclamações, 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, à ComImp e demais partes interessadas [nas atividades de Certificação desenvolvidas pelo IBP](#).

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 de SPIE 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 e paritário para atuação no Processo de Certificação de SPIE;
- **ComImp** - Comissão de Imparcialidade de SPIE do OCP|IBP, constituída por representantes de organizações/empresas/estabelecimentos Certificados; entidades representativas dos trabalhadores; entidades representativas dos consumidores e especialista 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/INMETRO** - Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO;
- **Não Conformidade (NC)** - Não atendimento a um requisito;
- **OCP|IBP** - Organismo de Certificação de Produto do IBP;
- **Portal** - Página na Internet que servem como ponto de acesso direto a um conjunto de serviços e informações;
- **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 **Recebimento e Registro da(s) Apelação(ções) e Reclamação(ções)**

4.1.1.1 As Apelações e 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) **Via endereço eletrônico institucional** certificacaospie@ibp.org.br;
- b) **Via Correios**, para o endereço do Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis (IBP), aos cuidados da Gerência de Certificação (GCER), disponível no Portal na Internet do Instituto.

4.1.1.2 Em qualquer uma das situações acima, o Apelante ou Reclamante deve fornecer as seguintes informações:

- a) **Identificação (nome completo) do Apelante ou Reclamante (os dados serão preservados como confidenciais);**
- b) **Descrição detalhada do(s) fato(s) e/ou ocorrência(s) que deu(ram) origem à Apelação, ou Reclamação;**
- c) **Data(s), horário(s) e local(is) do(s) fato(s) e/ou ocorrência(s), quando disponível;**
- d) **Nome(s) da(s) pessoa(s) envolvida(s) no(s) fato(s) e/ou ocorrência(s);**
- e) **Nome(s) e meio(s) de comunicação para contato de outra(s) pessoa(s) que pode(m) auxiliar no processo de apuração;**
- f) **Endereço(s), telefone(s), endereço(s) eletrônico(s) para contato e envio das providências que são tomadas pela GCER;**

g) Data de envio da Apelação ou Reclamação.

4.1.2 Análise da Apelação ou Reclamação pela GCER

4.1.2.1 O Gcer analisa criticamente a Apelação ou Reclamação, a fim de estabelecer o tratamento adequado.

4.1.2.2 Caso o pleito trate de Apelação ou Reclamação que envolva o Processo de Auditoria de SPIE, ações ou atitudes tomadas por Auditores, próprios ou contratados, 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 Apelação ou Reclamação deve ser aprovada por pessoa ou grupo não envolvida na atividade de certificação referente à Apelação ou Reclamação recebida.

4.1.2.3 Considerado o exposto no item anterior, o(a) [Analista de Certificação recebe e registra as Reclamações e Apelações encaminhadas ao OCP|IBP, e comunica o recebimento das mesmas. O Gcer faz uma análise e estabelece o responsável para tratamento; após a conclusão, o Analista de Certificação informa o resultado ao Apelante ou Reclamante.](#)

4.1.2.4 Caso o pleito trate de Reclamação que envolva o SQ.OCP|IBP ou ações 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(a) Secretário(a) Geral ou do(a) Presidente do IBP.

4.1.2.5 Após o levantamento dos dados necessários, a Apelação ou Reclamação que envolva interpretação de [documentos legais e/ou normativos pode](#) ser encaminhada para conhecimento e análise da Comissão de Certificação (ComCer), da Comissão de Imparcialidade (ComImp) ou ainda para [o Jurídico do IBP.](#)

4.1.3 Conclusão da Apelação ou Reclamação

4.1.3.1 A Conclusão e as razões pertinentes à decisão sobre a(s) Apelação(ções) ou Reclamação(ções) são encaminhadas pela GCER, por escrito ao(s) Apelante(s) ou Reclamante(s).

4.1.3.2 O documento que comunica a conclusão aos Apelante(s) ou Reclamante(s) deve preservar a confidencialidade da(s) decisão(ões) tomada(s).

b) Condições Específicas

4.2.1 Caso a [decisão da GCER](#) indique 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 Caso o Apelante ou Reclamante não concorde com as decisões tomadas pela GCER pode encaminhar sua Apelação ou Reclamação à Cgcre/INMETRO.

c) Acompanhamento e Controle das Apelações e Reclamações

4.3.1 As Apelações e Reclamações recebidas pela GCER são analisadas nas reuniões de Análise Crítica, 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).

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

7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Este procedimento cancela e substitui o Procedimento P-06 (Tratamento de Reclamação e Apelação) Rev. 04.

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
05/06/2020	05	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes gerais de redação e formatação; • Excluído “OAC - Organismo de Avaliação de Conformidade, no item 3”; • Substituído “envio”, por “Recebimento e Registro” ” e ajustes redação no item 4.1.1; • Incluído “nas atividades de Certificação desenvolvidas pelo IBP, no item 2; • Excluído o item 4.1.1.3;

		<ul style="list-style-type: none">• Excluído “do OCP/IBP, ou, ainda, ações e/ou atitudes tomadas por”, no item 4.1.2.2;• Substituído o texto no item 4.1.2.3;• Substituído “de modo a evitar conflitos de interesse” por “documentos legais e/ou normativos pode e “do Jurídico do IBP”;• Excluídos os itens 4.1.3, 4.1.3.1, 4.1.3.2, 4.1.4.3 versão anterior;• Excluído “ou a ComCer, ou, ainda, a ComImp, decida que a”, no item 4.1.3.1;• Excluído “à organização/empresa” e “e às partes interessadas”, no item 4.1.3.2;• Excluído o item 4.1.3.3;• Incluído “decisão da”, no item 4.2.1;• Excluído o item 4.2.2, (versão anterior);• Excluído “ou pela ComCer, ou, ainda, pela ComImp”, no item 4.2.3• Excluído “do SQ.OCP/IBP”, no item 4.3.1;• Excluído “item 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”, no item 5;• Excluído “ABNT ISO/IEC Guia 2 - Normalização e atividades relacionadas - Vocabulário geral, no item 6.
--	--	--