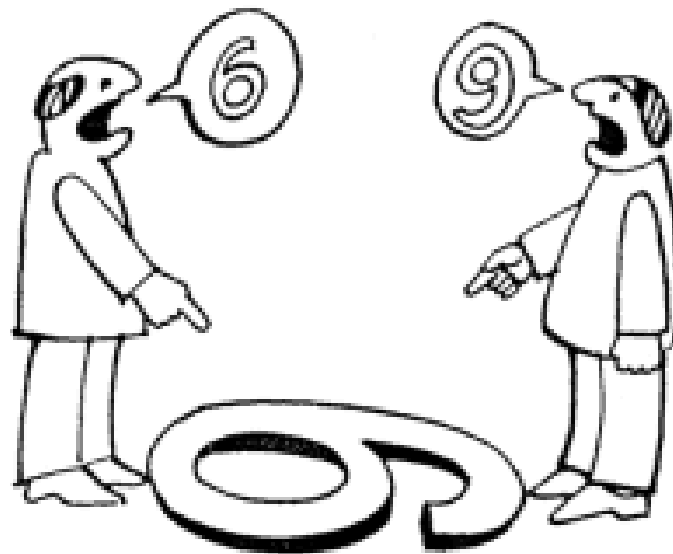


RECLAMAÇÕES (APELAÇÕES) DE NÃO CONFORMIDADES



Procedimento e Resultados

Flávio Sales Ferreira
Chefe da Dicor

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

PROCESSO DE TRATAMENTO

- 1- As reclamações (apelações) apresentadas pelos serão tratadas diretamente pelos(as) GA e registradas no sistema orchestra .
- 2- No processo de tratamento o avaliador líder será sempre consultado. E necessário serão envolvidos também especialistas e o regulamentador.

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

PROCESSO DE TRATAMENTO

3- A conclusão da análise da reclamação (apelações) será registrada em nota técnica, elaborada pelo GA e comunicada ao avaliador e ao OAC.

4- Caso proceda a reclamação o OAC deverá informar no FOR CGCRE 301 correspondente que a não conformidade foi descaracterizada.

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

PROCESSO DE TRATAMENTO

5- Se for necessária a consulta ao regulamentador e a resposta ultrapasse 60 dias, a NC pode ter sua aplicação suspensa até o posicionamento final. **ATENÇÃO !!** Isso não significa que a apelação foi aceita e a NC foi descaracterizada!!

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

PROCESSO DE TRATAMENTO

6- Os resultados das reclamações serão organizados para: Harmonizar a aplicação de requisitos, Disseminar a interpretação do regulamentador, Identificar oportunidades de reciclagem de avaliadores.

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

RESULTADOS/ PERCEPÇÕES

- 1 – Ampliação do número de reclamações (apelações) de NC.
- 2 – Redução do índice de procedência das solicitações.
- 3- Parte significativa das reclamações requer a consulta ao regulamentador.

RECLAMAÇÕES/APELAÇÕES DE NC

CUIDADOS NECESSÁRIOS

- 1 – Cuidado com o tempo para analisar as evidências e registrar a NC.
- 2 - Ao registrar uma NC seja claro e objetivo.
- 3 -Detalhe ao máximo a evidência objetiva.
- 4 – Se for necessário, seja redundante.