

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 1 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

ÍNDICE DE REVISÕES

REVISÃO	DESCRIÇÃO								
0	Emissão Inicial.								
1	REVISÃO GERAL ORTOGRÁFICA E DE NUMERAÇÃO.								
2	INSERIDO OS ITENS 5.7, 5.8, 6.6 E 6.7								
3	INCLUSÃO ITEM 7								
	REV. 0	REV. 1	REV. 2	REV. 3	REV. 4	REV. 5	REV. 6	REV. 7	REV. 8
DATA	16/10/2020	07/05/2021	16/03/2023	07/04/25					
ELABORAÇÃO	CARLOS EDUARDO	CARLOS EDUARDO	CARLOS EDUARDO	CARLOS EDUARDO					
VERIFICAÇÃO	TIAGO FARIAS	TIAGO FARIAS	TIAGO FARIAS	PATRÍCIA RANGEL					
APROVAÇÃO	CARLOS EDUARDO	CARLOS EDUARDO	TIAGO FARIAS	TIAGO FARIAS					

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 2 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

SUMÁRIO

1 OBJETIVO	3
2 CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3 INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS DE REFERÊNCIA	3
4 TERMOS E DEFINIÇÕES	3
5 RECLAMAÇÃO	4
6 APELAÇÃO	5
7 CONTESTAÇÃO	6

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 3 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática de como um candidato a certificação pode realizar uma apelação ou uma reclamação referente ao treinamento realizado por algum centro de treinamento qualificado ou uma apelação ou uma reclamação referente ao exame realizado.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

A certificação abrange a proficiência em um ou mais dos seguintes métodos:

- a) ensaio por partículas magnéticas;
- b) ensaio por líquidos penetrantes;
- c) ensaio por ultrassom;
- d) ensaio visual;
- e) ensaio de corrente parasita;
- f) inspetor de fabricação.

3 INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17024 - Avaliação da Conformidade - Requisitos Gerais para Organismos que Certificam Pessoas.

ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação de Conformidade - Vocabulário e Princípios Gerais.

ABNT NBR NM/ISSO 9712 – Ensaio não Destrutivo – Qualificação e Certificação de Pessoal em END.

4 TERMOS E DEFINIÇÕES

Apelação - Demanda de um Solicitante, Candidato ou Pessoa Certificada para reconsideração de qualquer decisão tomada pelo CEBRACI em relação à situação da Certificação pretendida.

Avaliação - Processo que avalia o atendimento por parte de uma pessoa dos Requisitos dos Esquemas de Certificação.

Candidato - Solicitante que preencheu os pré-requisitos especificados e foi admitido no Processo de Certificação.

Certificado - Documento emitido por um Organismo de Certificação sob as disposições da Norma NBR ISO/IEC 17024 indicando que a pessoa identificada atendeu aos Requisitos de Certificação.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 4 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

Centro de Exames de Qualificação - Centro de Exame aprovado pela CEBRACI onde os Exames de Qualificação são realizados.

Corpo de Prova - Amostra utilizada nos Exames Práticos, podendo incluir radiografias e conjuntos de dados, representando os produtos normalmente ensaiados no setor aplicável.

Exame - Mecanismo que é parte da avaliação e que mede a competência de um Candidato por uma ou mais formas, como a escrita, a oral, a prática e a observacional, conforme definido nos Esquemas de Certificação.

Examinador - Pessoa competente para conduzir e pontuar um exame, quando o exame requer julgamento profissional.

Monitor - Pessoa autorizada pela CEBRACI para supervisionar os Exames Teóricos e Práticos.

Reclamação - Expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização, o CEBRACI, relativa às suas atividades ou Pessoa Certificada, onde se espera uma resposta.

5 RECLAMAÇÃO

5.1 - Reclamação é uma expressão de insatisfação, por qualquer indivíduo ou organização, ao CEBRACI, relativa às atividades do mesmo, do Centro de Treinamento e Exame ou Pessoa Certificada, onde se espera uma resposta.

5.2 - A reclamação é diferente de apelação por não influenciar o resultado da certificação. Para abertura de uma reclamação, o reclamante deve acessar o site www.cebraci.com.br, na aba fale conosco/reclamação/abrir, inserir os dados pessoais e descrever a reclamação. Será gerado um número de protocolo para acompanhamento de sua reclamação.

5.3 - O tratamento da reclamação validada é feito pelo CEBRACI promovendo o registro formal da reclamação e se houver a necessidade é aberta uma não conformidade no documento CEBRACI-012-RELATÓRIO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE.

Nota 1: O CEBRACI assegura que o pessoal que toma decisão envolvida no Processo de Tratamento de Reclamação é diferente daquele que estava envolvido na decisão que está sendo reclamada.

5.4 - Quando a reclamação substanciada é contra uma Pessoa Certificada, a pessoa é informada da reclamação em tempo devido, sendo ela também ouvida no Processo de Coleta das Informações.

5.5 - O CEBRACI tem o prazo de 45 dias para analisar e responder a reclamação ao reclamante ou notificar, formalmente, ao reclamante o fim do processo de tratamento de reclamações.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 5 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

Nota 1: O CEBRACI mantém confidenciais as informações e identidade do reclamante realizando contatos de maneira formal, através de e-mail e número de protocolo gerado.

5.6 - Todos os participantes de Exames CEBRACI são informados pelo Centro de Treinamentos e Exames e pelos Examinadores ou Monitores sobre o direito de reclamar e apelar.

5.7 – O CEBRACI se assegura de que, se a reclamação for aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas são tomadas, incluindo as ações empreendidas em sua resposta ao reclamante, logo será informado ao reclamante por e-mail todos os passos e ações oriundas de sua reclamação.

5.8 - O CEBRACI assegura que todas as reclamações são tratadas de uma forma construtiva, imparcial e em tempo hábil.

6 APELAÇÃO

6.1 – Demanda de um Solicitante, Candidato ou Pessoa Certificada para reconsideração de qualquer decisão tomada pelo CEBRACI em relação à situação da certificação pretendida. Todo candidato à certificação ou à recertificação tem direito à apelação junto ao CEBRACI.

As apelações podem derivar, entre outras, de:

- a) suspensão da certificação;
- b) questionamento do resultado dos exames.

6.2 - Para abertura de uma apelação, referente a qualquer etapa do Processo de Certificação, o candidato deve acessar o site www.cebraci.com.br, na aba fale conosco/apelação/abrir, inserir os dados pessoais e descrever a apelação. Será gerado em seguida o número de protocolo para posterior consulta:

- a) O candidato poderá incluir uma apelação em até 07 dias corridos, após a divulgação do resultado do exame.
- b) O CEBRACI fará a avaliação conjunta pelo Gerente de Certificação, Examinadores e Gerente Administrativo para decidir quais ações devem ser tomadas em sua resposta, tendo em conta os resultados de eventuais apelações anteriores semelhantes.
- c) Assegura que o pessoal que toma decisão envolvida no Processo de Tratamento de Apelações é diferente daquele que estava envolvido na decisão que está sendo apelada.
- d) O CEBRACI irá comunicar ao candidato a conclusão do Processo de Apelação, no prazo máximo de 45 dias, por e-mail. Entretanto, o CEBRACI deve acusar o recebimento da apelação e deve fornecer ao apelante informação do progresso e o resultado final.
- e) O CEBRACI deve notificar formalmente ao apelante quanto ao final do Processo de Tratamento da Apelação.
- f) A submissão, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 6 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

Nota 1: O CEBRACI mantém confidenciais as informações e a identidade do apelante realizando contatos de maneira formal, através de e-mail e número de protocolo.

6.3 - Todas as etapas do Processo de Apelação são documentadas, mantendo-se registro inclusive das informações e respostas ao apelante e das correções e ações corretivas tomadas. Quando necessário ou aplicável, o apelante é convidado a apresentar documentos e outros itens que julgar relevante para seu caso.

6.4 - O tratamento da apelação validada é feito pelo CEBRACI promovendo o registro formal da apelação conforme o CEBRACI-012-RELATÓRIO DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE. As apelações são tratadas de forma construtivas e são entendidas pelo CEBRACI como oportunidades ou de esclarecer ao apelante detalhe do Processo de Certificação ou de promover melhorias nesse processo.

6.5 - Todos os participantes de Exames CEBRACI são informados pelo Centro de Treinamentos e Exames e pelos Examinadores ou Monitores sobre o direito de reclamar e apelar.

6.6 – O CEBRACI se assegura de que, se a apelação for aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas são tomadas, incluindo as ações empreendidas em sua resposta ao apelante, logo será informado ao apelante por e-mail todos os passos e ações oriundas de sua apelação.

6.7 - O CEBRACI assegura que todas as apelações são tratadas de uma forma construtiva, imparcial e em tempo hábil.

7 CONTESTAÇÃO

7.1 – Provas teóricas (Prova Geral, Específica e Instrução técnica)

7.1.2 Para contestar uma questão de prova o candidato deverá preencher o CEBRACI-092 – CARTÃO CONTESTAÇÃO, no momento do exame, descrevendo neste com letras "caixa alta" qual(is) questão(ões) ele(a) está contestando e o porquê.

A contestação não isenta a marcação de uma alternativa correta no cartão resposta.

7.1.2 A resposta a contestação será realizada dentro do período de correção de provas.

7.2 Provas Práticas (Ensaio do Corpo de prova)

7.2.1 A contestação se dará pelo site www.cebraci.com.br, aba fale conosco, apelação.

7.2.2 1º será enviado a Lista de Verificação para o candidato preenchida com os desvios ocorridos.

7.2.3 2º caso o candidato não concorde com a lista de verificação deverá solicitar a revisão da sua prova prática (ensaio dos corpos de prova), sua prova será enviada para outro profissional certificado na técnica para efetuar outra correção baseada no gabarito dos corpos de prova e sua avaliação.

7.2.4 A CEBRACI tem 45 dias para divulgação do resultado da apelação

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTEGRADO	Nº: CEBRACI- 013	FOLHA: 7 de 6	REV. 3
	PROJETO: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO			

7.3 Caso a contestação não interfira no resultado da prova, sendo um erro de processo, como erro de impressão de prova, não será registrada uma não conformidade. Porém caso interfira no resultado da prova, sendo um erro na questão que, por exemplo, tenha duplo sentido ou que tenha mais de uma resposta, será registrada uma não conformidade no CEBRACI-012 – RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.

7.1.3 – Caso a contestação tenha fundamento e a questão esteja com resposta errada ou mais de uma resposta, será registrada uma não conformidade no CEBRACI-012 – RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE.