

	SISTEMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO		
	PROCEDIMENTO	P - 08	Rev. 0
TRATAMENTO DE APELAÇÕES			

1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o processo de tratamento de apelações.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se as apelações formuladas pelos clientes contra as decisões tomadas no âmbito do Sistema Brasileiro da Qualidade – Certificação

3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021
- ABNT NBR ISO/IEC 17065.
- Procedimento Geral de Certificação

4 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

Colaborador: Designação dada a todo integrante do SBQ-Certificação seja ele funcionário ou auditor externo.

Apelação: solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismos de avaliação de conformidade ou organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão descritas no item 6.1 deste Procedimento

6 DESCRIÇÃO

6.1 APLICAÇÃO

Qualquer cliente pode apelar de decisões tomadas pelo SBQ - Certificação, desde que devidamente formalizada. A formalização pode ser efetuada por meio do correio eletrônico, site ou mesmo por meio físico, em relação as seguintes situações:

- quando da não concessão da certificação;

- na suspensão ou cancelamento de uma certificação;
- recusa de ação corretiva proposta pelo cliente;
- não aceitação de não-conformidade por ocasião de auditoria ;
- outras ocorrências similares

Os envolvidos no processo de tratamento de apelação, são diferentes dos que realizaram auditoria e tomaram as decisões de certificação.

6.3 RECEBIMENTO

Qualquer colaborador ao receber uma apelação deve encaminhá-la imediatamente ao Gerente Técnico, para o devido registro. O registro deve ser efetuado por meio do preenchimento dos campos iniciais do formulário (Form SBQ - 22), identificação numérica e confirmação de recebimento ao apelante.

6.4 INVESTIGAÇÃO E AVALIAÇÃO

O passo seguinte, a análise e validação da apelação, será realizada pelo Representante da Qualidade em conjunto com Gerente Técnico, que não tenha tido participação direta no processo.

Nesta etapa serão levantadas todas as informações necessárias para a investigação e que servirão para subsidiar as decisões a serem tomadas podendo-se recorrer ao cliente, apelante ou ao auditor.

No processo de investigação devem ser considerados os resultados de apelações anteriores e similares.

As ações a serem tomadas para a investigação podem incluir até mesmo a realização de uma nova auditoria nas instalações do cliente. As ações propostas devem ser aprovadas previamente pelo Gerente Comercial do SBQ Certificação. Será fornecido ao apelante informações sobre o andamento do processo.

A decisão final sobre a apelação é tomada pelo Gerente Técnico e Diretor Comercial do SBQ Certificação.

A decisão e o encerramento do processo de apelação devem ser comunicados formalmente ao apelante.

O tempo médio para o processo de apelação é de 30 (trinta dias)

Todo o processo da apelação, incluindo decisão e encerramento deve ser registrado no formulário Form_SBQ 22 ..

Caso, o apelante não concorde com a decisão e não apresente fatos novos que justifiquem uma reabertura do processo, o processo será encaminhado ao Comitê de Certificação, que apreciará e decidirá por maioria simples.

A apresentação, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em nenhuma ação discriminatória contra ao apelante.

6.5 DISPUTA

As organizações que não concordarem com o resultado da apelação podem recorrer das decisões do SBQ Certificação, nas instâncias superiores por meio de formalização de reclamação ou denúncia junto aos organismos acreditadores e/ou utilizar de recursos na justiça comum, conforme estabelecido nos termos de contrato.

7 CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Form SBQ - 22	Pasta suspensa	Gerências	Data	24 meses	Destruir

8 DOCUMENTOS

Form_SBQ – 22 – Registro de Reclamação e Apelação

9 – Anexo 1 - HISTÓRICO DAS REVISÕES

Anexo 1

Data	Revisão	Texto Revisado	Elaborado	Aprovado
01/08/14	0	Implantação		