

	TRATAMENTO DE APELAÇÕES	NORMA 006	Revisão: 04
		Aprovado em: 08/2018	Página 1/3

Sumário

1. Objetivo
 2. Aplicação
 3. Documentos de Referência
 4. Definições/Siglas
 5. Histórico da Revisão
 6. Responsabilidades
 7. Procedimentos
 8. Registros
- Anexo 1 – Registro de Apelações (FOR 01_NORMA 006)

1. Objetivo

Esta Norma descreve as regras aplicáveis no tratamento de apelações.

2 Aplicação

Esta Norma é válida para as atividades de certificação de produtos da Pantanal Certificadora.

3 Documentos de Referência

- i. Tratamento de reclamações e não-conformidades – NORMA 005.

4 Definições/Siglas

4.1 Apelação

É um pedido formal feito à Pantanal Certificadora, por parte do interessado, solicitando uma nova avaliação e análise quanto: aos relatórios de auditoria, aos processos de certificação, certificados que foram suspensos ou cancelados.

5 Histórico da Revisão

Revisão 01	Inclusão do item 7.1.3
Revisão 02	Foi feita a inclusões do item 7.2.8.
Revisão 03	Todos os itens foram revisados
Revisão 04	Inclusão de acusação de recebimento no item 7.1

	<p style="text-align: center;">TRATAMENTO DE APELAÇÕES</p>	NORMA 006	Revisão: 04
		Aprovado em: 08/2018	Página 2/3

Revisão 05	Alteração do item 8
------------	---------------------

6 Responsabilidades

As responsabilidades estão descritas no item 7 deste procedimento.

7 Procedimentos

7.1 Apelação do cliente

7.1.1 O solicitante envia um pedido formal expondo os motivos que o levaram a fazer tal pedido.

7.1.2 A Pantanal Certificadora registra a apelação no Anexo 1 identificando o solicitante através de seu número de registro.

7.1.3 O Presidente do Conselho de Direção convoca o Comitê de Certificação. A fim de não comprometer a imparcialidade da investigação, a Pantanal Certificadora não envolve integrantes do seu quadro de funcionários no processo de averiguação da apelação.

7.1.4 Os membros do Comitê de Certificação convocados têm o poder de determinar a realização de outra auditoria, podendo ser o mesmo auditor ou destinar outro, caso seja necessário.

7.1.5 O Setor Administrativo encaminhará a decisão do Comitê, por correspondência registrada, sobre a ação decorrente de apelação.

7.1.6 No caso do requerente não acatar a decisão, terá o direito de recorrer em segunda instância, expondo os motivos que o levaram a recorrer à Cgcre ou à Justiça Comum.

7.1.7 Os Registros das apelações e decisões tomadas são arquivados no Setor Administrativo.

7.2 Apelação de Terceiros

7.2.1 O reclamante envia um pedido formal expondo os motivos que o levaram a solicitar a apelação.

	TRATAMENTO DE APELAÇÕES	NORMA 006	Revisão: 04
		Aprovado em: 08/2018	Página 3/3

- 7.2.2 O Setor Administrativo registra a apelação no Registro de Apelações e (FOR 01_NORMA 006), identificando o reclamado no Campo 1 e o produto no campo 2.
- 7.2.3 O Presidente do Conselho de Direção convoca o Comitê de Certificação para investigar apelação. A fim de não comprometer a imparcialidade da investigação, a Pantanal Certificadora não envolve integrantes do seu quadro de funcionários no processo de averiguação da apelação.
- 7.2.4 Os membros do Comitê de Certificação convocados têm o poder de determinar a realização de outra auditoria, podendo ser o mesmo auditor ou destinar outro, se for o caso.
- 7.2.5 O Setor Administrativo encaminhará a decisão do Comitê, por correspondência registrada, sobre a ação decorrente de apelação.
- 7.2.6 No caso do requerente não acatar a decisão, terá o direito de recorrer em segunda instância, expondo os motivos que o levaram a recorrer à Cgcre ou à Justiça Comum.
- 7.2.7 Os Registros das apelações e decisões tomadas são arquivados no Setor Administrativo.
- 7.2.8. A Pantanal Certificadora assegura que a decisão para solucionar uma apelação é feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à apelação.
- 7.2.9. A Pantanal formaliza a acusação do recebimento das apelações no mesmo formulário e envia por e-mail para que o cliente tenha conhecimento de que as providencias estão sendo tomadas.

8 Registros

Nome do Arquivo	Geração/coleta	Tipos de documento	Local de arquivamento	Tempo de retenção	Indexação
FOR 01_NORMA 006	Setor Administrativo	Cópia papel	Pasta de Apelações e Acompanhamento	Dez (10) anos	Seqüência de data