1. HISTÓRICO DE REVISÕES:

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
20/08/2007	0	Emissão Inicial Aprovada
02/08/2017	19	Inserida a NBR ISO 37001:2017, 19600:2014, DSC 10000:2015, ABENDI -PRC 110 e alterada a Função de Controller para Gerente Geral. Substituido o FOR.11 pelo modulo de não-conformidades do Sistema AutoDoc
03/04/2018	20	Exclusão do FOR.020 Adicionado Elaborador Rafael Bolsoni
11/09/2018	21	Alteração do nome do Supervisor Técnico para Selma Aparecida Ferreira da Silva

2. OBJETIVO:

Demonstrar a forma de atuação do Grupo para Tratamento de Apelações e Assegurar que sejam tomadas ações para tratamento de todas as apelações efetuadas por clientes ou partes interessadas.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO:

Este procedimento aplica-se ao Grupo para Tratamento de Apelações e às atividades relacionadas aos desempenhos dos processos e departamentos dentro do sistema de gestão da CERTIFICADORA CONCEITOS.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 14001:2015 - Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;
- PBQP-H/Siac:2017 –Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SIAC.
- NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
- NBR 19600:2016 - Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
- ABENDI-PRC 110 - Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;

- EBANC- DSC 10000:2015 - Diretrizes para Sistema de Compliance.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Alta direção:	Diretoria da CERTIFICADORA CONCEITOS
Apelações:	Quaisquer discordâncias de uma decisão.
Representante Legal :	Sócios no Contrato Social.
Partes Interessadas:	Pessoa ou grupo que tem um interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. GENERALIDADES

É de responsabilidade e autoridade da Diretoria Executiva, manter e fazer cumprir a sistemática para gerenciamento das apelações estabelecidas neste procedimento, bem como sugerir melhorias para o processo.

Quando um cliente ou partes interessadas se sentirem afetadas ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pela CERTIFICADORA CONCEITOS como organismo de Certificação, deverá o apelante emitir, por escrito, à CERTIFICADORA CONCEITOS uma carta/declaração, assinada pelo seu representante legal, em papel timbrado da empresa solicitante da certificação. Esta manifestação deverá ocorrer até no máximo 30 dias após este tomar conhecimento da causa da mesma, declarando claramente suas razões.

Todas as solicitações de apelação recebidas pela CERTIFICADORA CONCEITOS serão direcionadas imediatamente à Direção.

A Direção ficará responsável por receber e salvaguardar os pedidos de apelações, em todos os níveis de sua abrangência.

Deverá, antes de preencher a não-conformidade no modulo de não-conformidades do sistema de gestão de documentos AutoDoc, verificar no relatório final de Auditoria, cuja a apelação está sendo solicitada, para saber quem foi o auditor, assim tomará as medidas necessárias para que o mesmo não faça parte do processo de apelação que será analisado.

Convocará sempre dois participantes do “Grupo para Tratamento de Apelações”, que receberão o email e uma cópia da não-conformidade, oriunda do pedido de apelação e deverão realizar a devida avaliação e análise crítica deste.

O Grupo para Tratamento de Apelações deverá ser composto por alguns Auditores Externos convidados pela Diretoria Executiva, atentando-se em verificar se os participantes que irão julgar a apelação não tenham tido envolvimento no processo que ocasionou o pedido de apelação.

Os membros escolhidos para compor o Grupo para Tratamento de Apelações deverão assinar o **FOR.63 - H -Termo de Imparcialidade para Prestadores de Serviços**, e comprometem-se a respeitar os princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas as Reclamações e Abordagem baseada em Risco da CERTIFICADORA CONCEITOS.

Além disso, os membros do grupo deverão ter conhecimento do escopo aplicável à Certificação, e seus respectivos requisitos, demonstrando que possuem competência para avaliar tais apelações.

6.2. GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES

Uma apelação poderá ser interposta tanto pela parte diretamente afetada pela decisão da CERTIFICADORA CONCEITOS, como por qualquer outra parte interessada dentro do processo de Certificação.

Depois de recebido o pedido de apelação, a Direção da CERTIFICADORA CONCEITOS deverá confirmar ao apelante, o recebimento da apelação. Esta resposta deverá ser emitida por escrito, e será encaminhada ao Grupo para Tratamento de Apelações junto com o pedido de apelação.

O Grupo escolherá, no mínimo, duas pessoas para julgar cada uma das apelações recebidas, acionando as partes envolvidas para estipularem um lugar, data e hora para a primeira reunião de apelação, caso seja necessário, a qual deverá ser realizada no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da apelação. Caso os designados pelo grupo julgar necessário, convocará ambas as partes por escrito.

O apelante receberá um relatório com informações referentes ao andamento do processo de apelação.

6.3. JULGAMENTO

Caso haja necessidade de reunião de avaliação da apelação, o apelante e a CERTIFICADORA CONCEITOS terão o direito de se fazerem representar e/ou assistir a discussão da avaliação e tratativa destas. Se desejável, ambas as partes poderão apresentar testemunhas, desde que seus nomes e endereços tenham sido informados aos designados para a apelação, que comunicará a outra parte, dentro dos 10 dias que antecederem à primeira reunião.

Os designados possuem o direito de ouvir testemunhas e consultar especialistas, sendo que deverá concluir o julgamento em, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de recebimento da carta/declaração de apelação.

Os designados decidirão por votação do tipo maioria simples, e informarão sua decisão às partes envolvidas, bem como as razões da mesma, através do envio de e-mail.

Enquanto não se chegar a um julgamento final e, dependendo do tipo e da gravidade da apelação, os designados indicarão seu parecer sobre se a concessão, suspensão ou retirada do certificado (quando aplicável) e levarão para o Grupo para Apelação da CERTIFICADORA CONCEITOS os resultados da investigação, que terá a decisão final sobre quaisquer decisões tomadas referentes aos processos de certificação dos clientes.

A decisão do julgamento será assinada por somente um dos designados e será entregue à Diretoria Executiva da CERTIFICADORA CONCEITOS e ao apelante, incluindo também a decisão sobre a quem serão imputados os custos incorridos, estabelecendo seu montante.

No caso do apelante ter alguma(s) reserva(s) bem fundamentado(s) com relação a qualquer dos membros do Grupo, este(s) será(ão) representado(s) por um substituto(s) no período em que a apelação estiver sendo considerada. O(s) substituto(s) deverá(ão) ter sido aceito(s) por ambas as partes.

Caso um apelante não venha a se conformar com a disposição dada à sua apelação, e com este procedimento, poderá dirigir-se ao CGCRE - (Coordenação Geral de Acreditação) e caso ainda não se dê por satisfeito ainda, poderá recorrer à esfera superior para solucionar a contenda, recorrendo, assim, a medidas legais cabíveis.

6.4. DECISÃO PRELIMINAR

Caso uma decisão do Grupo seja consideravelmente desvantajosa ao apelante, este poderá entrar com um pedido, contendo suas razões e fundamentos para a suspensão total ou parcial da decisão. Tal pedido será analisado por outros membros do Grupo de Tratamento de Apelações, que não participaram do processo em questão.

Declarando a relevância do prejuízo causado ao apelante, deverá ser formalizado, através do envio de um e-mail à CERTIFICADORA CONCEITOS (diretoria@certificadoraconceitos.com.br), a qual passará imediatamente ao Grupo para sua decisão. Tal decisão será tomada o mais rapidamente possível, sendo então, comunicada à CERTIFICADORA CONCEITOS e ao apelante como em caráter liminar.

6.5. PRINCÍPIOS

Os membros do Grupo se comprometem a observar atentamente os princípios de imparcialidade, competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade, capacidade de resposta à reclamação e abordagem baseada em risco em relação as suas decisões, no que diz respeito a todos os assuntos a que tenham acesso, durante suas atividades.

A submissão, investigação e a decisão sobre apelações não deverão resultar em nenhuma ação discriminatória, ou ainda venha a sofrer retaliação contra o apelante.

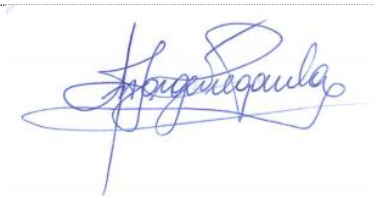
A CERTIFICADORA CONCEITOS deverá manter um registro de todas as apelações e ou disputas, conforme Procedimento **PRC.02 - Controle de Registros**.

7. DOCUMENTOS APLICÁVEIS

FOR.63 -H - Termo de Imparcialidade Para Prestadores de Serviços

PRC.02 - Controle de Registros

8. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
		
Selma Ap. Ferreira da Silva **Supervisor Técnico** Data:11/09/2018	Antonio J. Viégas **Gerente Geral** Data: 11/09/2018	Sonia Bolsoni **Diretora Executiva** Data: 11/09/2018