

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-006	Revisão: 09
	<b>Apelações</b>	Data: 13/06/2018
		Pág. 1 de 2

## 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios quanto a sistemática adotada pela ABRACE para receber, avaliar e tomar decisões sobre Apelações.

## 2. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

**ABNT ISO/IEC 17065:** Requisitos para Organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

**ABNT ISO/IEC 17021:** Avaliação de conformidade – Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistemas de Gestão

**MQ-001:** Manual da qualidade

**PSQ-001:** Procedimento geral de certificação de produtos e serviços

**PSQ-024:** Procedimento geral de certificação de sistema de gestão da qualidade

## 3. DEFINIÇÕES

Para fins deste procedimento, entende-se por apelação, o recurso que se interpõe das decisões terminativas do processo de avaliação da conformidade a fim de se reexaminarem e julgarem de novo, as questões decididas na instância anterior.

## 4. RESPONSABILIDADES

A ABRACE é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O Diretor Executivo deliberará sobre os processos de Apelação assegurando que o processo de apelação será tratado por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Quando o Diretor Executivo tiver envolvimento no processo de certificação, a responsabilidade pela avaliação do pedido será do Diretor Adm. Financeiro.

## 5. OPERAÇÃO

### 5.1. Recebimento

O cliente terá acesso as possibilidades de apelar sobre qualquer decisão dos profissionais da ABRACE, através:

- Auditorias: Os Auditorias apresentarão as possibilidades das empresas apelarem dos resultados dos trabalhos, durante as reuniões de abertura e fechamento;
- Ensaio: Os resultados dos ensaios e caso as empresas tenham necessidade, terão liberdade em apelar sobre os resultados dos ensaios;
- Decisão da Certificação: O Procedimento ficará disponível juntamente com o formulário permitindo aos clientes, apelarem sobre as decisões da ABRACE, a qualquer momento.

A empresa poderá registrar a apelação através de email e cartas, porém deve ser formalmente registrada. Quando a apelação chegar à ABRACE, será registrada no **F017 – Registro de Reclamações e Apelações**.

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-006	Revisão: 09
	<b>Apelações</b>	Data: 13/06/2018
		Pág. 2 de 2

## 5.2. Tratamento

Assim que for gerado o número de abertura da Apelação, o apelante deve ser informado, assim como deve receber relatórios de andamento e o resultado da apelação.

Após o recebimento da apelação, elas serão enviadas aos Diretores acima mencionados para confirmar se apelação diz respeito às atividades de certificação pelas quais é responsável e, em caso positivo, será tratada.

O Diretor deve ser responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

O processo de tratamento de apelações deve incluir pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) será detalhado no **F017 – Registro de Reclamações e Apelações**, o detalhamento do recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomada sem resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) será gerado o número sequencial de apelações recebidas, para controle e rastreamento;

## 5.3. Decisão

As decisões serão comunicadas ao apelante, através de notificação formal ao término do processo de tratamento da apelação.

É importante ressaltar que a submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultarão em ações discriminatórias contra o apelante (independente nos estágios da apelação).

## 6. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

<i>Revisão</i>	<i>Motivo</i>
04	<i>Incorporado a ABNT NBR ISO/IEC 17021</i>
05	<i>Alteração do item 7</i>
06	<i>Alteração do item 6</i>
07	<i>Adequação do Procedimento a NBR ISO/IEC 17065</i>
08	<i>Adequação do Procedimento a ABNT NBR ISO/IEC 17021 e unificação apenas a Apelação</i>
09	<i>Alteração do responsável pela assinatura do procedimento o Sr. Marcos Nagaoka (Diretor Executivo)</i>

## 7. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	<i>Nome</i>	<i>Visto</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Marcos Nagaoka</i>	
<i>Revisado e Aprovado por:</i>	<i>Mituru Yamamoto</i>	