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 e MQ-002: 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;
- Ensaios: 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***.

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

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

7. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	Nome
Elaborado por:	*Marcos Nagaoka*
Revisado e Aprovado por:	*Mituru Yamamoto*