

	PROCEDIMENTO GERENCIAMENTO			Cód.
	APELAÇÃO			GER05
	Emissão: FEV/17	Atualização: FEV/26	Rev. 01	Página 1 de 2
Elaborado: Thiago Jordão - Especialista		Aprovado: William Araldo – Gerente de Certificação		

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios quanto a sistemática adotada pelo **ACER** 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.

GER02: Manual da qualidade

AVA01: Procedimento geral de certificação de produtos e serviços

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

O ACER é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O **Gerente de Certificação** delibera sobre os processos de Apelação assegurando que o processo de apelação é tratado por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Quando o Gerente de Certificação tiver envolvimento no processo de certificação, a responsabilidade pela avaliação do pedido é da Alta Direção

5. OPERAÇÃO

5.1. Recebimento

O cliente tem acesso às possibilidades de apelar sobre qualquer decisão dos profissionais do ACER, através:

- Auditorias: Os Auditores 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 do ACER, a qualquer momento.

A empresa pode registrar a apelação através de email ou formulário disponível no site, porém deve ser formalmente registrada. Quando a apelação chegar à ACER, é registrada as informações no **F024 – Registro de Reclamações e Apelações**.

5.2. Tratamento

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

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

O Gerente de Certificação é responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

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

a) será detalhado no **F024 – Registro de Reclamações e Apelações**, o recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomadas 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 são comunicadas ao apelante, através de notificação formal ao término do processo de tratamento da apelação, pelo Gerente de Certificação e desde que não envolvido no processo de Certificação relativa à 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. REGISTROS

Nome do Registro	Gera ou coleta o registro	Meio e Local de Arquivo	Indexação	Acesso	Tempo de arquivo	Destino Final
F024 – Registro de Reclamações e Apelações.	Gerente de Certificação	Pasta GER-05	Ordem cronológica	Gerentes Alta Direção	1 ano	Arquivo morto

7. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Atualização	Itens Revisados
00	FEV/17	Inicial
01	NOV/17	Adequação do documento, e implementando o procedimento de Apelação.