

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem por 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.

## 2. 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 **CERTITECH**.

## 3. REFERÊNCIAS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 – Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade Requisitos.

## 4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 4.1. GENERALIDADES

É de responsabilidade e autoridade do Diretor Executivo, manter e fazer cumprir a sistemática para gerenciamento das apelações estabelecidas neste procedimento, E melhorias contínuas.

Quando um cliente ou partes interessadas se sentirem afetados ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pela **CERTITECH** como organismo de Certificação, deverá o apelante emitir por escrito a **CERTITECH** 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 suas razões.

A **CERTITECH** possui dois canais de atendimento com as partes interessadas, sendo:

- a) [Canal de Ouvidoria](#)
- b) [SAC](#)

Todas as solicitações de apelação recebidas pela **CERTITECH** serão direcionadas imediatamente o Diretor Executivo.

O Diretor Executivo ficará responsável por receber e salvaguardar os pedidos de apelações em todos os níveis de sua abrangência.

Deverá verificar no relatório de Auditoria, ao qual 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 uma cópia da apelação, 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 **auditores externos** convidados pelo Diretor Executivo, 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 **ID - 10 Termo de Imparcialidade e Confidencialidade**, 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 CERTITECH.

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.

#### **4.2. GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES**

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

Depois de recebido o pedido de apelação, o Diretor Executivo da **CERTITECH** deverá confirmar ao apelante, o recebimento da apelação.

O Grupo escolherá, no mínimo, três pessoas para julgar cada uma das apelações recebidas, elas deverão se reunir no escritório da **CERTITECH**, ou por vídeo chamada, no máximo em 15 (quinze dias), após o recebimento da apelação. Caso os designados pelo grupo julgar necessário, convocará ambas as partes por escrito.

### **4.3. JULGAMENTO**

Caso haja necessidade de reunião de avaliação da apelação, o apelante e a **CERTITECH** 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, porém deverá concluir o julgamento em no máximo 30 (trinta) dias após a data de recebimento da carta de apelação.

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

Enquanto não 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 **CERTITECH** os resultados da investigação, que terá a decisão final sobre quaisquer decisões tomadas referentes aos processos de certificação dos clientes.

A decisão do julgamento deverá ser registrada no **ID 11 – Carta Resposta** e assinada por somente um dos designados e será entregue o Diretor Executivo da **CERTITECH** e ao apelante, incluindo também a decisão sobre a quem serão imputados os custos incorridos, estabelecendo seu montante, caso houver custos envolvidos.

No caso do recebimento do **ID 11 – Carta Resposta** com a decisão da avaliação pelo Grupo de Apelação, o apelante demonstrar ter alguma(s) reserva(s) bem fundamentado(s) com relação a qualquer dos membros do Grupo, este(s) deverá se manifestar formalmente e após análise ficar decidido que uma nova reunião será necessária o Diretor Executivo deverá

convocar o Grupo para Apelação e colocar um substituto e um novo julgamento deverá ser realizado. 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 organismo acreditador ou caso ainda não se esteja satisfeito poderá recorrer à esfera superior para solucionar a contenda recorrendo assim as medidas legais cabíveis.

#### **4.4. 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 **CERTITECH** ([certificadora@certitech.com.br](mailto:certificadora@certitech.com.br) e [adm@certitech.com.br](mailto:adm@certitech.com.br)), a qual passará imediatamente ao Grupo para sua decisão. Tal decisão será tomada o mais rapidamente possível sendo comunicada à **CERTITECH** e ao apelante como em caráter liminar.

#### **4.5. 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 **CERTITECH** deverá manter um registro de todas as apelações e ou disputas, conforme **ID - 34 Controle das Ocorrências**.

**5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS**

ID - 10 Termo de imparcialidade e confidencialidade

ID - 11 Carta Resposta

ID - 34 Controle das Ocorrências

**6. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES**

Data da Revisão	07/02/2025
Número da Revisão	00
Histórico de Alterações	Emissão inicial aprovada
Elaborado por	Gerente de Certificações
Aprovador por	Executivo Sênior