	Procedimento do Sistema da Qualidade – PQ-05	Revisão: 02
	Apelações	Data: 28/07/2022
		Pág. 1 de 3

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios quanto a sistemática adotada pela **TS4** 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 17021-1: Avaliação de conformidade – Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistemas de Gestão

MQ-01: Manual da qualidade

PQ-01: 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

A **TS4** é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O Diretor Operacional 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 Operacional tiver envolvimento no processo de certificação, a responsabilidade pela avaliação do pedido será da Diretora Executiva.

5. OPERAÇÃO


5.1. Recebimento

O cliente terá acesso às possibilidades de apelar sobre qualquer decisão dos profissionais da **TS4**, através:

- Auditorias: Os Auditores 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 **TS4**, a qualquer momento.

A empresa que optar por apelar, deve registrar a apelação através de email ou formulário disponível no site. Quando a apelação chegar à **TS4**, será registrada no **F016 – Registro de Reclamações e Apelações**.

5.2. Tratamento

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PQ-05	Revisão: 02
	Apelações	Data: 28/07/2022
		Pág. 2 de 3

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 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 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 **F016 – 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, por um Diretor 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
F016 – Registro de reclamações e apelações	Diretor Operacional ou Executiva	Eletrônico, servidor	Ordem Cronológica	Diretores	1 ano	Arquivo Morto

7. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Motivo
00	Elaboração do Procedimento
01	Inclusão do item 6
02	Exclusão do campo de visto no item 8

	Procedimento do Sistema da Qualidade – PQ-05	Revisão: 02
	Apelações	Data: 28/07/2022
		Pág. 3 de 3

8. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	<i>Nome</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Eduardo Rodrigues dos Santos</i>
<i>Revisado e Aprovado por:</i>	<i>Luciana C. Themudo</i>