	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G46</b> Revisão: <b>06</b> Página: 1/3
Título: <b>APELAÇÃO</b>		Data: 23/05/17

## SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 CAMPO DE APLICAÇÃO
- 3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS
- 4 HISTÓRICO DAS REVISÕES
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIÇÃO
- 7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
- 8 REGISTROS
- 9 FORMULÁRIOS

### 1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática para o processo de tratamento de apelações.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se as apelações formuladas pelos clientes contra as decisões tomadas no âmbito do Tecpar Cert.

### 3 DEFINIÇÕES/ABREVIATURAS

*Colaborador:* Designação dada a todo integrante do Tecpar Cert, seja ele, funcionário, bolsista, estagiário ou auditor externo.

*Apelação:* solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismos de avaliação de conformidade ou organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

*RSG:* Responsável pelo Sistema de Gestão do Tecpar Cert


### 4 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL

- Alteração do item 4, para Histórico da revisão atual.
- Alteração da abreviatura RQ para RSG.
- Inclusão da referência de inspeção e inspetor, no item 6.1 e 6.3.

### 5 RESPONSABILIDADES

As responsabilidades estão descritas no item 6.1 desta IT.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO É CÓPIA NÃO CONTROLADA		
Elaborado: Responsável pelo Sistema de Gestão	Verificado: Gerente Executiva	Aprovado: Gerente Executiva

	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G46</b> Revisão: <b>06</b> Página: 2/3
Título: <b>APELAÇÃO</b>		Data: 23/05/17

## 6 DESCRIÇÃO

O Tecpar Cert é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. Assegura que as pessoas envolvidas no processo de apelação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram decisões de certificação.

### 6.1 RECEBIMENTO

Qualquer cliente pode apelar de decisões tomadas pelo Tecpar Cert, desde que devidamente formalizada. A formalização pode ser efetuada por meio do correio eletrônico, via site ou mesmo por meio físico, em relação as seguintes situações:

- quando da não concessão da certificação;
- na suspensão ou cancelamento de uma certificação;
- recusa de ação corretiva proposta pelo cliente;
- não aceitação de não-conformidade por ocasião de auditoria/inspeção;
- não aceitação de auditoria/inspeção adicional; e
- outras ocorrências similares.

### 6.2 REGISTRO

Os colaboradores por ocasião do recebimento de uma apelação deve encaminhá-la imediatamente ao RSG, para o devido registro.

O registro deve ser efetuado por meio do preenchimento dos campos iniciais do formulário (FCER G46/01), identificação numérica, inserção no banco de dados e confirmação de recebimento ao apelante.

Cabe ao RSG efetuar a confirmação de recebimento ao apelante.

### 6.3 INVESTIGAÇÃO E AVALIAÇÃO

O passo seguinte, a análise e validação da apelação, será realizada pelo RSG em conjunto com gerente do setor afeto ao objeto da apelação, que não tenha tido participação direta no processo.

Nesta etapa serão levantadas todas as informações necessárias para a investigação e que servirão para subsidiar as decisões a serem tomadas, pode-se recorrer ao cliente apelante ou ao auditor/inspetor no sentido de obter mais informações.

No processo de investigação devem ser considerados os resultados de apelações anteriores e similares.


As ações a serem tomadas para a investigação podem incluir até mesmo a realização de uma nova auditoria nas instalações do cliente.

Será fornecido ao apelante informações sobre o andamento do processo.

A decisão final sobre a apelação é da Gerência Executiva do Tecpar Cert, exceto nos casos de apelação em relação a não concessão, suspensão ou cancelamento da certificação, onde o gerente executivo tem envolvimento direto.

Nessas situações a decisão cabe ao Diretor de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação do Tecpar. A decisão e o encerramento do processo de apelação devem ser comunicados formalmente ao apelante. O tempo médio para o processo de apelação é de 04 (quatro semanas).

Cabe ao RSG o envio do comunicado ao apelante.

	<b>SISTEMA DA QUALIDADE</b> <b>Instrução de Trabalho</b>	Emitente: Gerência Executiva <b>IT CERT G46</b> Revisão: <b>06</b> Página: 3/3
Título: <b>APELAÇÃO</b>		Data: 23/05/17

Todo o processo da apelação, incluindo decisão e encerramento deve ser registrado no formulário FCER G46/01.

A apresentação, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em nenhuma ação discriminatória contra ao apelante.

## 7 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Manual do Sistema de Gestão
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1; e
- ABNT NBR ISO/IEC 17065.

## 8 REGISTROS

Nome	Geração/ Coleta	Indexação	Tipo/ Forma	Arquivamento	Acesso	Armazenamento	Manutenção	Disposição
Registro de apelação FCER G46/01	Responsável pelo Sistema de Gestão	Número seqüencial/ ano	Cópia em meio físico e em meio eletrônico	Pasta de reclamações/ apelações	Restrito ao pessoal do TECPAR CERT	Sala do Arquivo	05 anos	eliminar

## 9 FORMULÁRIOS

FCER G46/01 Registro de apelação