

1 – OBJETIVO

Este procedimento define as regras de tratamento das reclamações de Clientes, apelações e disputa. Definimos este procedimento como o processo para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações.

Registrar e acompanhar reclamações e apelações, bem como as ações realizadas para resolvê-las.

2 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não aplicável

3 – CAMPOS DE APLICAÇÃO

Aplicável em toda a organização

4 – TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES E SÍMBOLOS

Reclamação: Manifestação por parte de Clientes e/ ou partes interessadas referente a questões referentes a Processos/ Serviços da Certificadora

Apelação: Pedido formal à American Halal, por parte do Cliente interessado, ou outras partes, requerendo nova análise de decisão ao processo de Auditoria, ou quanto aos processos de certificação ou certificados que foram suspensos, revogados ou cancelados pela American Halal.

Disputa: Questão judicial, ou seja, litígio envolvendo a empresa interessada e a Certificadora American Halal.

5 – DESCRIÇÃO

5.1. RECLAMAÇÃO

5.1.1. RECEBIMENTO:

Todo cliente tem o direito à reclamar e apelar quando não concordar com o procedimento de certificação da American Halal.

A reclamação do cliente pode ser via :

- E-mail: supervisão@cdialhalal.com.br
- * Telefone (11) 4128-2800
- Carta endereçada:

American Halal – Reclamação/Sugestão
Rua Marechal Deodoro, 1960 – 2o Andar
Centro - São Bernardo do Campo - SP
CEP: 09710-201

A reclamação do cliente pode ser recebida inclusive, através da pesquisa de satisfação do cliente, devendo ser registrado pelo Responsável pelo Sistema de Gestão da American Halal no formulário de Registro de Não Conformidades. O colaborador, que recebeu a reclamação, deverá confirmar ao cliente ou reclamante o recebimento da mesma, passando o número da Não Conformidade para rastreabilidade.

O responsável pelo recebimento deve encaminhar o Registro ao Representante da

Direção da Certificadora que fará a triagem inicial sobre as informações pertinentes da reclamação.

5.1.2. ANÁLISE CRÍTICA:

O Representante da Direção da Certificadora deverá confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação ou se é relativa a um cliente certificado. O Representante da Direção deve encaminhar o Registro ao responsável da área. Este deve analisar o Registro e, quando procedente, enviar a proposta de ação corretiva ao Representante da Direção, que deverá enviar relatório de andamento da reclamação ao reclamante.

5.1.3. AÇÃO CORRETIVA:

A ação corretiva proposta deve ser consistente de forma que a mesma possa eliminar a causa da não-conformidade. Quando necessário, a ação corretiva e o prazo para implementação devem ser estabelecidos por consenso em reuniões coordenadas pelo Representante da Direção da Certificadora. Quando não houver consenso, cabe à Vice Presidência, a decisão quanto à ação corretiva adequada. Para tomada de ações corretivas, deve-se seguir o previsto no procedimento de Ação Corretiva e Preventiva. É responsabilidade do Representante da Direção da Certificadora monitorar o fechamento e eficácia da Reclamação de Cliente, assim como sua implementação.

Após o fechamento da reclamação, o cliente ou reclamante deve ser informado.

A decisão para solucionar a reclamação ou a apelação é feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à reclamação ou à apelação.

Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado

por um cliente, não pode ser utilizado pelo organismo de certificação para revisar ou aprovar a resolução de uma reclamação ou apelação para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

5.2. APELAÇÃO

5.2.1. RECEBIMENTO A parte interessada deve enviar o pedido formal de apelação à American Halal informando os motivos, no prazo de quinze dias corridos a partir do recebimento da notificação ou resposta de reclamação. O Representante da Direção da Certificadora deve registrar a apelação no formulário de Ações Corretivas e confirmar o recebimento da apelação ao cliente.

5.2.2. ANÁLISE O Representante da Direção em conjunto com o Comitê de Apelações (vide ata de formação do Comitê de Apelações) deve analisar a apelação e, se necessário, consultar o auditor e/ou qualquer parte envolvida. Pode haver situações em que será necessário realizar nova auditoria para investigação e constatação específica da apelação. Nestes casos, esta análise deve ser realizada pelo Representante da Direção e/ou Vice Presidente. O apelante deve receber relatório de andamento da apelação a ser enviado pelo Representante da Direção.

5.2.3. DECISÃO A decisão sobre a apelação deve ser tomada pelo “Vice Presidente ou Presidente da American Halal”. O Representante da Direção deve informar formalmente à “parte interessada” sobre a decisão. Caso a parte interessada não aceite a decisão, esta poderá recorrer à Comissão de Apelação do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC), para decisão em última instância. A American Halal deve responder as decisões dentro do prazo estipulado.

5.3. DISPUTA Um processo de apelação pode a qualquer momento recorrer à justiça, caracterizando assim uma disputa. Tal disputa pode ser por ambas as partes (parte interessada ou Certificadora).

As partes interessadas devem eleger o foro da cidade para decidir quaisquer disputas oriundas do processo de certificação em questão, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Nos processos de reclamações, apelações e disputas, a avaliação da eficácia das ações tomadas deve ser tratada nas reuniões de análise crítica da Direção.

5

6 – CONTROLE DOS REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte
Relatório de Não Conformidades e Ações Corretivas	Pasta de NC	Armário com chave	Por ordem numérica	3 anos	Exclusão do arquivo
Atas de Reunião do Comitê de Reclamações e Apelações	Pasta do Comitê de Reclamações e Apelações	Armário com chave	Por ordem numérica	3 anos	Exclusão do arquivo

7 – ANEXOS

Não Aplicável