

## 1 – OBJETIVO

Este procedimento define o processo para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações, apelações e disputas, bem como as ações realizadas para resolvê-las.

## 2 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da qualidade – requisitos.

ESMA – UAE.S 2055-2:2016 – Halal products — Part two: General Requirements for Halal Certification Bodies.

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

## 3 – CAMPOS DE APLICAÇÃO

Aplicável em toda a organização.

## 4 – DEFINIÇÕES

**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 de Reclamações

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: [supervisao@cdialhalal.com.br](mailto:supervisao@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 (**FORM 004**).

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 a Não Conformidade ao Representante da Direção da Certificadora que fará a triagem inicial sobre as informações pertinentes da reclamação.

### **5.1.2. Análise Crítica da Reclamação**

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 a Não Conformidade (NC) ao responsável da área.

O setor responsável deve analisar 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 Diretoria, 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 de apelações**

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 Não Conformidade e confirmar o recebimento da apelação ao cliente.

### **5.2.2. Análise Crítica da Apelação**

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 Diretoria. 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 pela “Diretoria 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.

## 6 – CONTROLE DOS REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte
Relatório de Não conformidade (FORM 004)	Pasta física	Armário	Por ordem numérica	4 anos	Arquivo Morto do cliente
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 – HISTÓRICO DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO

Rev.	Data	Descrição
01	08/09/2017	Adequação ao procedimento controle de documentos, inclusão cabeçalho e rodapé

Elaborado Por: Ibrahim Khalil El Saifi  
Data: 08/09/17

Aprovado Por: Ali Saifi  
Data:08/09/17