

**COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS**PRG 013
REV. 04
Pg 1 de 14**Reclamações, Apelações e Disputas
Complaints, Appeals and Dispute Procedure****Elaboração/ Revisão / Aprovação/ Elaboration / Revision / Approval**

Elaborado por: Qualidade Prepared by: Quality – Katia Rister	Data/Date: 04/09/18
Revisado por: RD Reviewed by RD – Ahmad Mohamad Saifi	Data/Date: 04/09/18
Aprovado por Diretoria Approved by Director: Ali Ahmad Saifi	Data/Date: 04/09/18

HISTÓRICO DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO / HISTORY OF THE LAST AMENDMENT

Rev.	Data	Descrição
01	08/09/2017	Adequação ao procedimento controle de documentos, inclusão cabeçalho e rodapé
02	16/11/17	Item 5.1.2 Análise Crítica da Reclamação – Alterado a informação para acionar o comitê de apelações em todas as reclamações de cliente para ser verificado as ações a serem tomadas para resolver e evitar que o fato ocorra novamente. Item 5.1.3 Ação Corretiva da reclamação do cliente – Informando que toda reclamação de cliente deve gerar uma ação corretiva pertinente e o cliente ser informado sobre o andamento da mesma. 6- Controle dos Registros : Inclusão das condições que devem ser mantidos os registros. Elaboração/ Revisão / Aprovação – alterado lay out do quadro colocando quem elabora, quem revisa e quem aprova o documento e suas alterações.
03	04/01/2018	Documento bilingue Inclusão do quadro de elaboração/ revisão/ aprovação no início do documento. Inclusão do quadro de Histórico da Última revisão no início do documento. Em todo documento alterado o nome de American Halal para Cdia Halal Item 2 – Norma de referência – incluído a lei 8078 – referente ao código de defesa do consumidor. Item 5 – Descrição – Breve resumo das atividades do comitê Itens 5.1 - Participantes do Comitê de apelações– Incluídos informações sobre como o comitê deve ser formado. E que o especialista religioso deve estar em todas as reuniões porém não precisa ser sempre a mesma pessoa religiosa. Item 5.2.1 – Recebimento de reclamações – Incluído a informação que pode ser verificado uma reclamação através da pesquisa de satisfação. Definido a função ao RD para marcar a reunião com o comitê de apelações. Incluído nota sobre a abertura da RNC e que o mesmo deve ser anexado a ata de reunião do comitê como evidencia. Item 5.2.2 – Análise Crítica da Reclamação – Incluído informações que o comitê de apelações pode abrir RNC quando houver necessidade e que na RNC deve ser assinalada a opção de origem como reclamação de cliente. Item 5.2.3 – Ação Corretiva – incluído informação sobre a metodologia de abertura de ação corretiva ser descrita no PRG 003 5.2.4 –Prazo – incluído texto informando o prazo de atendimento de reclamação Item 5.3.2 – Análise Crítica da Apelação – Incluído texto informando que a RNC aberta deve ser anexada a ata de reunião do comitê de apelações. Item 5.3.2.1 – Decisões – Detalhado que a diretoria deve tomar a decisão sobre a apelação após análise da ata do comitê. Item 5.4 – Disputa – informado que o foro eleito deve constar em contrato. Item 6 – Controle de Registros – Incluído ao final do quadro de registros as orientações sobre manter os registros íntegros, protegidos e prontamente recuperáveis.
04	04/09/2018	Item 5.1.1 – Critério de seleção (comitê de apelações) – retirado texto “Ter capacidade e conhecimento para avaliar e tomar decisão sobre a Aprovação ou não de Certificações Halal”, pois não condiz com o comitê de apelações tal critério. E adicionado informação sobre o conhecimento necessário sobre estudo de causa de não conformidade e a classificação Cdia Halal de não conformidade. Reformulado informações sobre a escolaridade SHARIA e DEMAIS PARTICIPANTES. Item 5.2.1 – Recebimento de reclamações – inclusão de email ativo da Cdia Halal. Alterado o termo “pesquisa de satisfação” por pesquisa de avaliação de auditoria.



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013

REV. 04
Pg 2 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

Rev.	Date	Description
01	08/09/2017	Adequacy of the document control procedure, header and footer inclusion
02	16/11/17	<p>Item 5.1.2 Critical Complaint Review - Changed the information to trigger the appeals committee on all client complaints to be verified the actions to be taken to resolve and prevent the event from occurring again.</p> <p>Item 5.1.3 Corrective action of the client complaint - Informing that any customer complaint should generate a pertinent corrective action and the client be informed about the progress of the same.</p> <p>6- Control of Records: Inclusion of conditions that must be kept records.</p> <p>Elaboration / Revision / Approval - altered lay out of the table placing who elaborates, who revises and who approves the document and its changes.</p>
03	04/01/2018	<p>Bilingual document</p> <p>Inclusion of the drafting / review / approval table at the beginning of the document.</p> <p>Inclusion of the History table of the last revision at the beginning of the document.</p> <p>In every document changed the name of American Halal to Cdial Halal</p> <p>Item 2 - Reference standard - including law 8078 - referring to the consumer protection code.</p> <p>Item 5 - Description - Brief summary of committee activities</p> <p>Items 5.1 - Appeal Committee Participants - Including information on how the committee should be formed. And that the religious specialist should be at all meetings but does not always have to be the same religious person.</p> <p>Item 5.2.1 - Receipt of complaints - Including information that a complaint can be verified through the satisfaction survey. Defined the function to the RD to schedule the meeting with the appeals committee. Included note on the opening of the RNC and that it should be attached to the minutes of the committee meeting as evidence.</p> <p>Item 5.2.2 - Critical Review of Complaint - Including information that the appeals committee may open RNC when it is necessary and that in the RNC the origin option should be marked as a client complaint.</p> <p>Item 5.2.3 - Corrective Action - included information on the corrective action opening methodology to be described in PRG 003</p> <p>5.2.4 -Day - included text informing the deadline for complaint handling</p> <p>Item 5.3.2 - Critical Analysis of the Appeal - Including text stating that the open RNC must be attached to the minutes of the appeals committee meeting.</p> <p>Item 5.3.2.1 - Decisions - Detailed that the board should make the decision on the appeal after review of the minutes of the committee.</p> <p>Item 5.4 - Dispute - informed that the forum elected must be included in a contract.</p> <p>Item 6 - Records Control - Included at the end of the records table are guidelines on keeping records intact, protected and readily recoverable.</p>
04	04/09/2018	<p>Item 5.1.1 - Selection Criteria (Appeals Committee) - Withdrawn text "Have the capacity and knowledge to evaluate and take decisions on whether or not to approve Halal Certifications", as it does not agree with the appeals committee on this criterion. And added information on the required knowledge on cause study of non-compliance and the Cdial Halal classification of non-compliance. Reformulated information about school SHARIA and other participants.</p> <p>Item 5.2.1 - Receipt of complaints - inclusion of active email from Cdial Halal. Changed the term "satisfaction survey" by audit evaluation survey.</p>



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013
REV. 04
Pg 3 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

1 – OBJETIVO / OBJECTIVE

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

This procedure defines the process to receive, evaluate and make decisions on complaints, appeals and disputes, as well as the actions taken to resolve them.

2 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA / REFERENCE DOCUMENTS

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da qualidade – requisitos. Quality management system – requirements

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. Conformity assessment - Requirements for certification bodies for products, processes and services.

ABNT NBR ISO/IEC 17021: 2016- Avaliação de conformidade — Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Law 8078 of September 11, 1990 - Provides for the protection of the consumer and gives other measures.

3 – CAMPOS DE APLICAÇÃO / SCOPE OF APPLICATION

É aplicável em toda a empresa.

Applied to the entire company.



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013

REV. 04

Pg 4 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

4 – DEFINIÇÕES / DEFINITIONS

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

Apelação: Pedido formal à **CDIAL 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 **CDIAL Halal**.

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

Complaint: Demonstration by Clients and / or interested parties regarding issues related to Processes / Services of the Certification

Appeal: Formal request to CDIAL HALAL, by the interested Customer, or other parties, requesting a new decision analysis to the Audit process, or certification processes or certificates that have been suspended, revoked or canceled by CDIAL HALAL.

Dispute: Judicial issue, that is, litigation involving the company concerned and the **CDIAL HALAL**.

5 – DESCRIÇÃO/ DESCRIPTION

O Comitê de Apelações é estabelecido pela Alta Direção com a finalidade de atender as demandas de reclamações de clientes oriundas da atividade de Certificação **HALAL**.

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.

The Appeals Committee is established by the Senior Management in order to meet the demands of customer complaints arising from the HALAL Certification activity.



To ensure that there is no conflict of interest, staff (including those performing a managerial role) who has advised a client, or been hired by a client, cannot be used by the certification body to review or approve the resolution of a complaint or appeal to that client within two years after the end of the consultancy or employment.

5.1- Critério de Seleção dos Participantes do Comitê de Apelações / Appeal Committee Participants

Devem ser selecionadas para participação deste comitê, pessoas não envolvidas diretamente na atividade reclamada – exemplo o auditor que realizou a auditoria neste cliente não deve ser convidado ou participar do comitê nesta data.

O comitê deve consistir no mínimo de (03) três pessoas sendo uma delas um especialista religioso.

NOTA: O especialista religioso deve estar presente em todas as reuniões e análises do comitê de apelações não tendo a obrigatoriedade de ser sempre o mesmo especialista.

Those who are not directly involved in the claimed activity should be selected for participation in this committee - for example, the auditor who audited this client should not be invited or participate in the committee on this date.

The committee should consist of three (03) minors being one of them a religious specialist.

NOTE: The religious specialist should be present at all meetings and analyzes of the appeals committee, not having to be always the same specialist.

5.1.1. Critério de Seleção

O participante deve ser conhecedor das regras da jurisprudência islâmica.

Ter capacidade de resposta às reclamações e apelações. Conhecimento de estudo de causa de não conformidades e critérios de classificação C dial Halal de não conformidades.



**Reclamações, Apelações e Disputas
Complaints, Appeals and Dispute Procedure**

Treinamentos: Classificação Halal, Certificação de Produtos Halal, Saúde e Segurança, Técnicas de Auditoria, APPCC, BPF, Gestão de Qualidade, Gestão Ambiental, princípios de gestão, normas HALAL, regulamentações, formação de auditores, ISO 19011, ISO 22000, ISO 17065, ISO 17021, GSO 2055-2, GSO 993, GSO 2055-1 e demais normativas aplicáveis ao escopo do cliente.

Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades nas seguintes áreas:

- Ter compreensão dos princípios das Normas para os produtos Halal;
- Requisitos da regra islâmica relacionados com a certificação Halal;
- Princípios atuais de gestão relevantes;
- Identificação e avaliação dos riscos para os requisitos Halal;
- Correções e ações corretivas a serem tomadas no que diz respeito aos assuntos Halal;
- Leis e regulamentos relevantes para o produto / serviços Halal;
- Produtos, processos e práticas; avaliação e revisão do relatório de auditoria para verificar a exatidão e completude; avaliação da eficácia das ações corretivas;
- Processo de certificação;
- Boa compreensão das regras fundamentais e condições relacionadas com Halal, particularmente o abate de animais de acordo com as regras islâmicas e os requisitos das normas Halal relevantes.

Escolaridade Básica Sharia: Um diploma ou bacharelato no domínio religioso (jurisprudência islâmica) e conhecimento dos procedimentos que são auditados.

Escolaridade Básica Demais participantes: Diploma secundário técnico ou graduação técnica.

Knowing the rules of Islamic jurisprudence.

Be responsive to complaints and appeals. Knowledge of cause study of non-conformities and Cdial Halal classification criteria of nonconformities.

Trainings: Halal Classification, Halal Product Certification, Health and Safety, Audit Techniques, HACCP, GMP, Quality Management, Environmental Management, HALAL Standards,



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013
REV. 04
Pg 7 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

Regulations, Auditors Training, ISO 19011, ISO 22000, ISO 17065, ISO 17021, GSO 2055, GSO 993, GSO 2055-1 and other regulations applicable to the scope of the customer.

Ability to apply knowledge and skills in the following areas:

- Understand the principles of the Standards for Halal products;
- Islamic rule requirements related to Halal certification;
- Relevant current management principles;
- Hazard identification and assessment for Halal requirements;
- Corrections and corrective actions to be taken with regard to Halal issues;
- Laws and regulations relevant to Halal product / services;
- Products, processes and practices; evaluation and review of the audit report to verify accuracy and completeness; evaluation of the effectiveness of corrective actions;
- Certification process;
- Good understanding of the fundamental rules and conditions related to Halal, particularly the slaughter of animals according to Islamic rules and the requirements of relevant Halal standards.

Basic Education Sharia: A diploma or bachelors degree in the religious field (Islamic jurisprudence) and knowledge of the procedures that are audited.

Basic Education Other participants: Technical secondary diploma or technical graduation.

5.2 – Reclamação/ Complaint

5.2.1 - Recebimento de Reclamações / Receipt of Complaints

Todo cliente tem o direito a reclamar e apelar quando não concordar com o procedimento de certificação da **CDIAL Halal**.

A reclamação do cliente pode ser via:

- E-mail: cdialhalal@cdialhalal.com.br
- Telefone (11) 4128-2800



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013

REV. 04

Pg 8 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

- Carta endereçada:
CDIAL Halal – Reclamação/Sugestão
Rua Marechal Deodoro, 1960 – 2o Andar - Centro - São Bernardo do Campo -
SP CEP: 09710-201
- Pesquisa de Avaliação da Auditoria.

Todas as reclamações devem ser analisadas pelo Comitê de Apelações – devendo ser registradas no Formulário Ata de Reunião Comitê de Apelações (**FORM 047**).

O colaborador, que recebeu a reclamação, deverá confirmar ao cliente ou reclamante o recebimento da mesma, informando que a Qualidade entrará em contato para repassar todas as informações sobre a reclamação recebida.

Caberá ao RD em conjunto com a Qualidade marcar a reunião com o comitê de apelações para realizar a análise crítica da reclamação.

Nota: em casos onde houver a necessidade de uma ação imediata caberá ao RD acionar os departamentos envolvidos e solucionar/ sanar o fato ocorrido, devendo registrar em formulário de não conformidade (**FORM 004**) para ser anexado a ata do comitê de apelações.

Every customer has the right to complain and appeal when they do not agree to CDIAL HALAL's procedure.

The customer's complaint can be via:

- E-mail: cdialhalal@cdialhalal.com.br

- Telephone (11) 4128-2800

- Letter addressed:

CDIAL HALAL - Complaint / Suggestion

Rua Marechal Deodoro, 1960 - 2nd Floor - Center - São Bernardo do Campo - SP

CEP: 09710-201

- Audit Evaluation Survey.



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

PRG 013
REV. 04
Pg 9 de 14

All complaints must be reviewed by the Appeals Committee - and must be recorded on the Meeting Minutes Appeals Committee Form (FORM 047).

The employee, who received the complaint, must confirm to the client or claimant the receipt of the same, and informing that the Quality will contact to pass on all the information about the complaint received.

It will be up to the RD together with the Quality to mark the meeting with the appeals committee to carry out the critical analysis of the complaint.

Note: In cases where there is a need for immediate action, it will be incumbent upon the RD to activate the departments involved and resolve / remedy the event, and to file a non-compliance form (FORM 004) to be attached to the minutes of the appeals committee.

5.2.2 - Análise Crítica da Reclamação / Critical Review of Complaint

O Representante da Direção da **CDIAL Halal** deverá confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação ou se é relativa a um cliente certificado.

Confirmando ser relativa ao processo certificação, deve-se convocar uma reunião do comitê para verificação/ análise e decisões sobre a reclamação realizada e assim emitir um Formulário de Não conformidade (**FORM 004**) assinalando a origem da ocorrência e a(s) ação(ões) corretiva(s) ao Representante da Direção, que deverá enviar relatório de andamento da reclamação ao reclamante.

The Halal CDIAL Management Representative should confirm whether the complaint is related to certification activities or whether it relates to a certified customer.

Confirming to be relative to the certification process, a meeting of the committee should be convened to verify / analyze and decide on the complaint made and thus issue a Non-Compliance Form (FORM 004) stating the origin of the occurrence and the action) to the Management Representative, who shall send the progress report of the claim to the claimant.



5.2.3 - Ação Corretiva / Corrective action

A ação corretiva proposta deve ser consistente de forma que a mesma possa eliminar a causa da não conformidade, projetando evidências das ações tomadas e dentro do prazo definido.

Para tomada de ações corretivas, deve-se seguir o previsto no procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva (**PRG 003**). É responsabilidade do Representante da Direção 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.

The proposed corrective action must be consistent so that it can eliminate the cause of nonconformity by projecting evidence of actions taken and within the defined time frame.

In order to take corrective actions, follow the provisions of the Non-Conformity, Corrective and Preventive Action (PRG 003). It is the responsibility of the Management Representative to monitor the closure and effectiveness of the Customer Complaint, as well as its implementation.

After the claim is closed, the client or claimant must be informed.

5.2.4 - Prazos de atendimento a reclamações / Complaint deadlines

Todas as reclamações devem ser analisadas e quando houver se fizer necessário, cabe ao RD contato imediato com cliente e tomada de ação.

Em casos onde não for necessária ação imediata a **CDIAL Halal** deve responder as decisões dentro do prazo de 10 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

All complaints should be analyzed and when necessary, RD is responsible for immediate contact with the client and action.

In cases where immediate action is not required, CDIAL Halal must respond to decisions within 10 calendar days of receipt of the complaint.



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

PRG 013
REV. 04
Pg 11 de 14

5.3- Apelação / Appeal

5.3.1- Recebimento de apelações / Receipt of appeals

A parte interessada deve enviar o pedido formal de apelação à **CDIAL Halal** informando os motivos, no prazo de quinze dias corridos a partir do recebimento da notificação ou resposta de reclamação.

O Representante da Direção deve registrar a apelação no Formulário de Não Conformidade (**FORM 004**) e confirmar o recebimento da apelação ao cliente.

The interested party must send the formal request for appeal to CDAL Halal stating the reasons, within a period of 15 calendar days from the receipt of the notification or response to the complaint.

The Management Representative must record the appeal on the Non-Compliance Form (FORM 004) and confirm receipt of the appeal to the client.

5.3.2 - Análise Crítica da Apelação / Critical Analysis of the Appeal

O Representante da Direção em conjunto com o 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.

Todas as decisões do comitê de apelações deve ser registrada no formulário Ata de Reunião do Comitê de Apelações (**FORM 047**) e anexada ao formulário de Não conformidade aberto pelo RD.



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013
REV. 04
Pg 12 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

The Management Representative in conjunction with the Appeals Committee shall review the appeal and, if necessary, consult with the auditor and / or any party involved. There may be situations where a new audit will be required for investigation and specific finding of the appeal.

In these cases, this analysis must be carried out by the Representative of the Direction and / or Board of Directors. The appellant must receive a progress report on the appeal to be sent by the Management Representative.

All decisions of the appeals committee shall be recorded on the Appeals Committee Meeting Minutes Form (FORM047) and attached to the Non-Compliance form opened by the RD.

5.2.2.1- Decisão/ Decision

A decisão sobre a apelação deve ser tomada pela Diretoria ou Presidente da **CDIAL Halal** após análise da ata do comitê de apelações.

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.

The decision on the appeal shall be made by the Board or President of the CDAL Halal after reviewing the minutes of the appeals committee.

The Management Representative shall formally inform the "interested party" of the decision.

If the interested party does not accept the decision, it may appeal to the Appeal Committee of the Brazilian Committee for Conformity Assessment (CBAC), for final decision.

5.4 – Disputa/ Dispute

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).



COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS

PRG 013
REV. 04
Pg 13 de 14

Reclamações, Apelações e Disputas Complaints, Appeals and Dispute Procedure

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 em contrato.

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

An appeals process can at any time appeal to justice, thus characterizing a dispute. Such a dispute may be by both parties (interested party or Certifying Party).

Stakeholders should elect the city forum to decide any disputes arising from the certification process in question, renouncing any other disputes, however privileged it may be under contract.

In the complaints, appeals and disputes cases, the evaluation of the effectiveness of the actions taken should be dealt with in the critical review meetings of the Management

6 – CONTROLE DOS REGISTROS / CONTROL OF RECORDS

Os registros gerados pela aplicação deste procedimento são controlados conforme “Lista Mestra de Controle de Registros” (**FORM 002**).

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte
Relatório de Não conformidade (FORM 004)	Pasta física	Armário	Por ordem numérica	6 anos	Destruição
Atas de Reunião do Comitê de Reclamações e Apelações (FORM 047)	Pasta do Comitê de Reclamações e Apelações	Armário	Cronológica	10 anos	Destruição

Todos os registros são mantidos legíveis, identificados e prontamente recuperáveis.

Os registros em cópias físicas são protegidos em condições ambientais (calor e umidade) adequadas para prevenir danos, deterioração, perda ou alteração.

Após a retenção, os registros são descartados, deletados e/ou fragmentados.

Records generated by the application of this procedure are controlled according to "Master Control List" (**FORM 002**).

**COMITE DE APELAÇÕES COMMITTEE APPEALS**PRG 013
REV. 04
Pg 14 de 14**Reclamações, Apelações e Disputas
Complaints, Appeals and Dispute Procedure**

Identification	Storage	Protection	Recovery	Retention	Discard
Nonconformities report (FORM 004)	Physical folder	Wardrobe	Number Order	6years	Destruction
Meeting minutes Appeals Committee (FORM 047)	Appeals Folders	Wardrobe	Chronological	10 years	Destruction

All records are kept legible, identified and readily retrievable.

Records in physical copies are protected under environmental conditions (heat and humidity) to prevent damage, deterioration, loss or alteration.

After retention, the records are discarded, deleted, and / or fragmented.