

Sumário

1. OBJETIVO	2
2. APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES.....	2
4. REFERÊNCIAS	2
5. RESPONSABILIDADES	3
6. PROCEDIMENTO	3
6.1. Recebimento de apelações e reclamações.....	3
6.2. Comitê de Apelações e Reclamações.....	4
6.3. Tratativa e resposta à apelações e reclamações.....	4
6.4. Decisão.....	5

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os critérios a serem utilizados para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações e reclamações recebidas de clientes da CDIAL Halal Brasil e Argentina, bem como o registro destas e de suas ações.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se ao setor da qualidade e processo de certificação Halal.

3. DEFINIÇÕES

Apelação: Pedido formal por parte do Cliente ou outras partes interessadas, requerendo nova análise de decisão referente ao processo de certificação.

Auditoria de certificação: auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente, para fins de certificação.

Auditor: pessoa que realiza uma auditoria.

Competência: capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.

Cliente: organização que é auditada para fins de certificação.

Disputa: Questão judicial, litígio envolvendo a empresa interessada e a certificadora.

Especialista em requisitos Halal na Sharia Islâmica: Muçulmano que possui profundo conhecimento dos requisitos Halal na lei Islâmica, sua competência e conhecimento são comprovados através de certificados acadêmicos.

Não conformidade: não atendimento a um requisito

Reclamação: Manifestação por parte de clientes e/ou partes interessadas referentes aos Processos/Serviços da Certificadora.

4. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 – Avaliação de conformidade — Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

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

GSO 2055-2:2021 – Halal products — Part two: General Requirements for Halal Certification Bodies.

OIC/SMIIC 2:2019 – Conformity Assessment Requirements For Bodies Providing Halal Certification

PRG 002 – Tratamento de Não-conformidades e Ações de Melhoria

P 002 – Política de condições não discriminatórias

5. RESPONSABILIDADES

Diretoria:

- Garantir através da “P 002 Política De Condições Não Discriminatórias” que o cliente não sofra nenhum tipo de discriminação ao fazer alguma apelação ou reclamação.
- Garantir e disponibilizar recursos para análise, investigação e tratamento de apelações e reclamações.

Qualidade:

- Receber a manifestação dos clientes;
- Apresentar em reunião de análise crítica as apelações e reclamações de clientes;
- Realizar levantamento dos fatos;
- Informar ao cliente as tratativas e soluções dispostas pelo Comitê de apelações e reclamações.
- [Registrar nos documentos citados neste procedimento as decisões, tratativas e soluções feitas pelo Comitê de apelações e reclamações.](#)

Coordenador de Processo de Certificação Halal:

- Analisar apelações e reclamações de clientes [para nomear os membros para a composição do Comitê.](#)
- Garantir o cumprimento de correções e ações corretivas [internas](#) dispostas pelo Comitê de apelações e reclamações.

Comitê de Apelações e Reclamações:

- Analisar e [dar um parecer sobre](#) as apelações e reclamações de clientes.

6. PROCEDIMENTO

6.1. Recebimento de apelações e reclamações

As apelações e/ou reclamações geralmente são direcionadas à equipe da qualidade, porém qualquer funcionário pode recebê-las, quando isso ocorrer este deve encaminhar, imediatamente a informação para o setor de qualidade.

O recebimento de apelações e/ou reclamações pode ser feita através de diversos canais de comunicação:

- E-mail
- Site
- Telefone
- WhatsApp
- Pesquisa de Satisfação do Cliente

Ao receber uma apelação e/ou reclamação referente ao processo de auditoria, a coordenação da qualidade ou analista da qualidade deve coletar toda a informação necessária para análise crítica e validação da apelação e/ou reclamação. Caso seja

comprovado que a mesma é devida, a qualidade informa a coordenação do processo de certificação Halal que define os membros para a composição do Comitê de Apelações e Reclamações, e confirma junto ao cliente seu recebimento.

O Comitê deve investigar se houve outras apelações e reclamações anteriores similares, ou envolvendo o mesmo time de auditoria envolvido no processo descrito pelo apelante.

6.2. Comitê de Apelações e Reclamações

O Comitê deve ser formado por no mínimo três pessoas sendo uma delas um Especialista em requisitos Halal na Sharia Islâmica, estes devem ser independentes do processo de auditoria, ou da decisão da certificação do apelante ou reclamante.

Nota: Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal que tenha sido contratado ou prestado consultoria para o cliente, NÃO poderá fazer parte do Comitê de apelações e reclamações dentro de um período de dois anos.

6.3. Tratativa e resposta à apelações e reclamações

Ao receber uma apelação e/ou reclamação e o Comitê **identificar que se trata de uma NC ou ação de melhoria para a certificadora, esta deve ser tratada** conforme “PRG 002 – Tratamento De Não-Conformidades E Ações De Melhoria”.

Em alguns casos pode ser necessário o Comitê de Apelações e Reclamações realizar visita técnica ao cliente para investigar a reclamação recebida, esta visita deve ser agendada junto ao cliente com pelo menos 7 dias de antecedência, e os custos de deslocamento e alimentação do Comitê ser cobrado deste.

Após realização de visita técnica, o Comitê deve elaborar o “FORM 078 – RELATÓRIO COMITÊ DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES”, no qual será descrito todo o processo de investigação e decisão do Comitê sobre a ocorrência.

Após as devidas investigações, a coordenação da qualidade deve enviar o Relatório Comitê de Apelações e Reclamações ao cliente através de e-mail. Caso tenha sido constatada alguma irregularidade no processo do cliente que corrobore com a reclamação em questão, estas não-conformidades estarão descritas no Relatório Comitê de Apelações e Reclamações e o cliente terá o prazo de 15 dias para enviar as devidas tratativas.

No caso de reclamação de terceiros ou constatação de falha no processo de auditoria, esta deverá ser refeita por uma equipe auditora diferente da envolvida no processo inicial, dentro do prazo de 30 dias e não deverá ser cobrada do cliente.

A coordenação do processo de certificação Halal também deve solicitar autorização formal ao cliente para responder o reclamante sobre a eficácia das ações tomadas, além da validação de que o cliente teve seu processo de gestão avaliado e que foram adotadas todas as medidas cabíveis para resolução do problema.

Notas:

1. Ao prestar esclarecimentos ao reclamante, a coordenação do processo de certificação Halal não deve infringir o termo de confidencialidade firmado entre certificadora e cliente. Por este motivo, se for necessário dispor de informações precisas quanto as ações corretivas realizadas pelo cliente, este deverá conceder autorização formal à certificadora.

2. A coordenação do processo de certificação Halal deve definir junto ao cliente certificado e o reclamante, se o assunto da reclamação e a sua solução deverá ser exposta ao público, e se for assim, definir em qual extensão.

3. Quando houver dano ao reclamante, a certificadora deve atuar para que o cliente o indenize quanto ao dano causado, conforme disposições contratuais.

6.4. Decisão

A decisão sobre a apelação e/ou reclamação deve ser tomada pelo comitê de apelações e reclamações após análise das tratativas descritas no “FORM 078 – RELATÓRIO COMITÊ DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES” FORM 036 – PLANO DE AÇÃO CDIAL HALAL”.

Caso a parte interessada não aceite a decisão, esta poderá recorrer ao Organismo Acreditador Internacional para decisão em última instância, além de poder 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 São Bernardo do Campo para decidir quaisquer disputas oriundas do processo de certificação em questão, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja em contrato.

Elaboração	Revisão	Aprovação
 Munir Chahine Auditor (Técnico)	 Yuri Ansare Coordenador de Processo de Certificação Halal	 Walid El Orra Diretor Executivo