



Instituto da Normalização na Segurança, Saúde,
Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral

Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

ESTRUTURA DESTE DOCUMENTO:

1-Objetivo:

2-Campo de Aplicação:

3-Documento de Referência:

4-Definições e Siglas:

5- Descrição do Procedimento:

Nº da Revisão	Histórico das Alterações
0	Emissão inicial aprovada.

1. Objetivo:

Demonstrar a forma de atuação do Grupo para Tratamento de Apelações e Assegurar que sejam tomadas ações para tratamento de todas as disputas ou apelações efetuadas por clientes ou partes interessadas.

INOR - A EXPERIÊNCIA A SERVIÇO DA QUALIDADE

RUA IRMÃ PIA, 197 – JAGUARÉ – CEP 05335-050 – SÃO PAULO - SP
FONE/FAX: (11) 3333-7218 – www.inor.org.br - e-mail: faleconosco@inor.org.br



Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral

Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

2. Campo de Aplicação:

Este procedimento aplica-se ao Grupo para Tratamento de Apelações e as atividades relacionadas aos desempenhos dos processos e departamentos dentro do sistema de gestão do INOR que deve assegurar a sistemática de gerenciamento de todas as Disputas ou Apelações efetuadas pelos clientes ou partes interessadas.

3-Documento de Referência:

3.1 Fonte de Pesquisa:

- NBR ISO/IEC 17021:2011 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de produtos;

3.2 – Requisitos cobertos por esse procedimento

NBR ISO17065:2013

7.13 – Reclamações e Apelações

Anexo A: A.5 – Capacidade de resposta a reclamações e apelações

NBR ISO17021:2011

9.7 - Apelações

4- Definições e Siglas:

4.1 SIGLAS: RD = Representante da Direção.

4.2 DEFINIÇÕES:

- **Alta direção:** Executiva Sênior do INOR designado pelos Representantes Legais.
- **Disputas:** Pelo conceito tradicional é tomar objeto de pleito ou discussão, contestar. Para a atividade de Certificação, Validação ou Verificação é qualquer discordância inicial de uma decisão, conclusão de auditoria ou tomada de ações pelo INOR formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes.
- **Apelações:** Quaisquer discordâncias de uma decisão de disputa previamente manifestada. É o recorrer de decisão tomada pelo INOR em relação a uma disputa formalmente manifestada pelas partes interessadas, incluindo clientes ou reconsiderar uma decisão tomada com relação à validação ou verificação.
- **Representante Legal:** Sócios no Contrato Social.

INOR - A EXPERIÊNCIA A SERVIÇO DA QUALIDADE

RUA IRMÃ PIA, 197 – JAGUARÉ – CEP 05335-050 – SÃO PAULO - SP
FONE/FAX: (11) 3333-7218 – www.inor.org.br - e-mail: faleconosco@inor.org.br



Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral

Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

- **Representante da Direção:** Coordenadora Operacional designado pela Executiva Sênior.
- **Partes Interessadas:** Pessoa ou grupo que tem um interesse no desempenho ou no sucesso de uma organização.

5- Descrição do Procedimento:

5.1 É de responsabilidade e autoridade do Diretor Técnico, manter e fazer cumprir a sistemática para gerenciamento e respostas a disputas ou apelações estabelecidas neste procedimento, bem como sugerir melhorias para o processo.

5.1.1 Generalidades:

O INOR é responsável por todas as decisões, em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O INOR assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam distintas daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação, validação ou verificação.

O INOR conduzirá o processo de tratamento de apelações de forma imparcial. Segue abaixo a descrição do processo de tratamento de apelações:

5.1.1.1 Disputas ou Apelações são formas de manifestação de clientes ou partes interessadas quando se sentirem afetados ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pelo INOR como organismo de Certificação, Validação ou Verificação.

5.1.1.2 Todas as disputas ou apelações devem ser tratadas pelo INOR conforme os passos descritos nas sob cláusulas a seguir:

5.1.1.3 O Grupo para Tratamento de Apelações foi criado pelo INOR, para que haja confiança em relação as suas Certificações.

5.1.1.4 Alguns Auditores, Validadores ou Verificadores além dos serviços de Auditoria, Validação, Verificação e Coleta que realizam, ainda compõem o “Grupo para Tratamento de Apelações”, ele tem imparcialidade e confidencialidade em relação aos resultados emitidos.

5.1.1.5 As pessoas escolhidas observam atentamente os princípios de Imparcialidade, Competência, Responsabilidade, Transparência, Confidencialidade, e Capacidade de Respostas as Reclamações.

5.1.1.6 Tem conhecimento da norma aplicável de Certificação, Validação ou Verificação e os requisitos de Certificação, Validação ou Verificação e demonstram competência para avaliar as apelações.



Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral

Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

5.2 Operação do Grupo para Tratamento de Apelações:

Este Grupo é formado pelos Auditores, Validadores ou Verificadores externos, com a coordenação do Representante da Direção do INOR, sempre atento para que os Auditores, Validadores ou Verificadores que participarão da reunião do Grupo para Tratamento de Apelações, caso houver alguma apelação, não sejam os mesmos que realizaram a auditoria na organização que for ser analisada ou participaram do processo em questão.

5.3 Apelações:

5.3.1 A diretoria do INOR com a ajuda do “Grupo para Tratamento de Apelações” terá responsabilidade pelas soluções referentes a apelações e disputas recebidas de clientes, ou de outras partes, sobre o tratamento dado à Certificação, Validação ou Verificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos por ela, onde deve ter imparcialidade e independência em relação as decisões tomadas.

5.3.2 Uma apelação pode ser interposta tanto pela parte diretamente afetada por decisão do INOR, como por qualquer outra parte interessada.

5.3.3 Quando o INOR receber alguma, apelação ou disputas de clientes, ou de outras partes, sobre o tratamento dado à Certificação, Validação ou Verificação ou quaisquer outras matérias relacionadas aos serviços oferecidos por ele, o apelante deve apresentar sua apelação ao INOR, por escrito, no máximo até 30 dias após tomar conhecimento da causa da mesma, declarando suas razões.

5.3.4 A INOR deve confirmar, sem demora (no máximo em 3 dias), o recebimento da apelação, por escrito, e enviar cópia ao “RD” que enviará ao Grupo para Tratamento de Apelações.

5.3.5 O Grupo julgará cada uma das apelações recebidas, acionarão as partes envolvidas para estipularem um lugar, data e hora para a primeira reunião de apelação, a qual deve ser realizada no máximo em 15 dias após o recebimento da apelação. Ambas as partes serão convocadas pelo Grupo, por escrito.

5.3.6 O apelante receberá um relatório com informações referente ao andamento do processo de apelação.

5.4 Julgamento:

5.4.1 Na reunião, o apelante e o INOR tem o direito de se fazer representar e assistir por profissional de acordo com a matéria apelada. Se desejável ambas as partes podem apresentar testemunhas, desde que seus nomes e



Instituto da Normalização na Segurança, Saúde, Qualidade, Produtividade, Avaliações e Juízo Arbitral

Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

endereços tenham sido informados ao Grupo e à outra parte, dentro dos 10 dias que antecederem a primeira reunião.

5.4.2 O Grupo tem o direito de ouvir testemunhas e consultar especialista, sendo que deve realizar o julgamento em até 30 dias após a data de recebimento da carta de apelação enviada ao INOR.

5.4.3 O Grupo decidirá por votação do tipo maioria simples, e informará sua decisão as partes envolvidas, bem como as razões da mesma por escrito através do formulário “Carta Resposta”, bem como as razões da mesma.

5.4.4 Enquanto não se chegar a um julgamento final, e dependendo do tipo e da gravidade da apelação, é o Grupo que decide se conceder, suspender ou retirar o certificado (quando aplicável).

5.4.5. A decisão do julgamento será assinada por todos os membros do Grupo e será vinculante ao INOR e ao apelante, incluindo também a decisão sobre a quem serão imputados os custos incorridos, estabelecendo seu montante.

5.4.6 Ao final do julgamento um relatório geral com o resultado da decisão e uma notificação formal do término do processo de apelação deverão ser enviados ao apelante.

5.4.7 Reservas em relação a Membros do Grupo para Tratamento de Apelação:

No caso do apelante ter alguma(s) reserva(s) bem fundamentada(s) com relação a qualquer dos membros do Grupo, este(s) será(ão) representado(s) por um substituto(s) no período em que a apelação estiver sendo considerada. O(s) substituto(s) deverá(ão) ter sido aceito(s) por ambas as partes.

5.4.8 Disputas:

5.4.8.1 O presente Procedimento de Apelação aplica-se a quaisquer tipos de disputas que possam ocorrer entre o INOR e terceiras partes, relativas a procedimentos de Certificação, Validação ou Verificação, especialmente no que se refere ao Item “Julgamento” acima.

5.4.8.2 Caso um apelante *não* venha a se conformar com a disposição dada à sua apelação, e deste procedimento, poderá dirigir-se ao CGECRE-(Coordenação Geral de Acreditação) e caso ainda não se dê por satisfeito ainda poderá recorrer a esfera superior para solucionar a contenda, recorrendo, assim, a medidas legais cabíveis.



Nível:	Procedimento	Título:	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÃO		
Número	PG 10	Revisão	00	Data de emissão:	04/08/2014
Responsável pela Emissão:	Gustavo Simões			Aprovado por:	Maria Salete Pereira Garcia

5.4.9 Decisão Preliminar:

5.4.9.1 Caso uma decisão do Grupo seja consideravelmente desvantajosa ao apelante, este poderá entrar com um pedido, contendo suas razões e fundamentos para a suspensão total ou parcial da decisão. Tal pedido será analisado por outros membros do Grupo de Tratamento de Apelações, que não participaram do processo em questão.

5.4.9.2 Declarando a relevância do prejuízo causado ao apelante, deverá ser formalizado através do envio de uma carta registrada ao INOR, a qual passará imediatamente ao Grupo para sua decisão. Tal decisão será tomada o mais rapidamente possível, sendo então, comunicada ao INOR e ao apelante como de caráter liminar.

5.4.10 Princípios:

5.4.10.1 Os membros do Grupo se comprometem a observar atentamente os princípios de imparcialidade, competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade e capacidade de resposta à reclamação em relação as suas decisões, no que diz respeito a todos os assuntos a que tenham acesso, durante suas atividades.

5.4.10.2 A submissão, investigação e a decisão sobre apelações não deverão resultar em nenhuma ação discriminatória, ou ainda venha a sofrer retaliação contra o apelante.

5.4.10.3 O INOR deve manter um registro de todas as apelações e ou disputas, conforme Procedimento "PRC- 02- Controle de Registros".