	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQS-20
		Revisão: 00
Título: Apelações		Folha: 1 / 2
		Data: 26/02/2022

Elaborado por:	Aprovado por:
Maria Auxiliadora da Silva – Gerente da Qualidade	Eugênio Américo Rodrigues – Executivo Sênior

1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo descrever a sistemática adotada pela Politec para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações.

2. Aplicação

Este procedimento aplica-se à atividade de certificação da Politec e é válido a partir da data de sua aprovação.

3. Normas e documentos complementares

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

PQS-15 - Aplicação de sanções para advertência, suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

4. Definições

Entende-se por apelação, o recurso que se interpõe das decisões terminativas do processo de avaliação da conformidade a fim de reexaminarem e julgarem de novo, as questões decididas na instância anterior.

5. Responsabilidades

A Politec é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O Executivo Sênior deliberará sobre os processos de Apelação, assegurando que o mesmo será tratado por pessoas diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Quando o Executivo Sênior tiver tido participação diretamente no processo de certificação, a responsabilidade pela avaliação do pedido será do(a) Gerente Administrativo(a).

6. Procedimento


6.1. Do recebimento

O cliente terá acesso às possibilidades de apelar sobre qualquer decisão dos profissionais da Politec, através:

Auditorias: As auditorias apresentarão as possibilidades das empresas apelarem dos resultados dos trabalhos, durante a reunião de encerramento;

Decisão da certificação: O procedimento ficará disponível juntamente com o formulário, permitindo aos clientes, apelarem sobre as decisões da Politec, a qualquer tempo.

A Politec registrará apelação referente à atividade de certificação em formulário específico, com numeração sequencial, que, devidamente preenchido, é arquivado em pasta própria, mantida no departamento administrativo da empresa.

	<h1>PROCEDIMENTO DA QUALIDADE</h1>	Nº: PQS-20
		Revisão: 00
Título: Apelações		Folha: 2 / 2
		Data: 26/02/2022

Todo o funcionário da Politec que registra a apelação, assina o FOS-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesses.

6.2. Do tratamento

A análise de apelação sobre a atividade de certificação é iniciada com a consulta de toda a documentação envolvida. Após a verificação da procedência ou não da reclamação, cabe à Politec tomar as providências necessárias.

Toda apelação recebida é registrada no formulário FOS-08 – Registro de reclamações/apelação.

Apenas o pessoal interno da Politec pode revisar ou aprovar a resolução da apelação como também assina o FOS-02 - Termo de confidencialidade e isenção de conflito de interesse.

6.3. Da decisão

A Politec dará conhecimento formal sobre recebimento, tratamento e conclusão da reclamação ao reclamante.

A Politec dará conhecimento formal do resultado e do final do processo ao reclamante.

Todas as ações tomadas serão registradas e terão sua eficácia analisadas posteriormente.

Nota: Importante destacar que a submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultarão em ações discriminatórias contra o apelante.

7. Formulários

FOS-08 - Registro de reclamações/apelação.

8. Controle de revisão

Revisão	Data	Descrição
00	26/02/2022	Emissão Inicial