

## 1. Objetivo

Estabelecer diretrizes para recebimento, tratamento e registro eficaz e imparcial de apelações sobre decisões de certificação ou resultados de verificação do IBD.

## 2. Aplicação

Este procedimento aplica-se a qualquer apelação contra qualquer processo de certificação/verificação do IBD, referente a qualquer esquema de certificação/verificação.

Define-se apelação como qualquer solicitação do cliente para que o IBD reconsidere uma decisão referente á avaliação de conformidade.

Para o NOP-USDA, o termo “Rebuttal” (contestação) corresponde à definição de apelação acima. O termo “Appeal” (apelação) faz referência exclusivamente às apelações endereçadas pelo cliente ao Administrador do programa e tratadas diretamente por ele (NOP 205.680 & 205.681).

## 3. Normas de referência

Considerar sempre a última versão aplicável:

- ISO/IEC17065
- Instrução Normativa 19/2009 do MAPA
- USDA National Organic Program
- Regulamento (EC) 889/2008
- IFOAM Accreditation Requirements
- Rainforest Alliance Accreditation Requirements for Certification Bodies
- Procedimento 4C para reclamação sobre verificações
- NATRUE requirements for Certification Bodies

## 4. Documentos do Sistema da Qualidade vinculados

- Protocolo de Apelação (doc. 5\_1\_4)
- Formulário de Registro de Apelações (doc. 8\_7\_8)
- Estatutos do Conselho de Apelações (doc. 8\_4\_5)

## 5. Áreas envolvidas

- Gerência de Certificação

- Gerência da Qualidade
- Conselho de Apelações

## 6. Autoridades e Responsabilidades

- Avaliação da solicitação e decisão de 1ª instância sobre apelação: revisor designado pelo Gerente de Certificação
- Convocação do Conselho de Apelações: Gerente da Qualidade
- Avaliação da apelação ao Conselho de Apelações: Conselho de Apelações
- Decisão de 2ª instância sobre apelação: Conselho de Apelações
- Manutenção de registros de apelações: Gerente de Certificação

## 7. Procedimento

### a. Recebimento da apelação

Um cliente que comunica sua intenção de apelar contra uma decisão do IBD deve ser orientado a preencher o Protocolo de Apelação (doc. 5\_1\_4).

Na eventualidade do cliente se recusar a preencher o protocolo, manifestando sua intenção de apelação apenas verbalmente, o Gerente de Certificação deve registrar no protocolo as justificativas apresentadas pelo cliente (indicando que foram apresentadas verbalmente) e solicitar confirmação do cliente para o texto redigido pelo Gerente. Mesmo na ausência de resposta do cliente, dar prosseguimento ao pedido de apelação.

Com base no Protocolo de Apelação preenchido, o Gerente de Certificação responsável pelo processo deve acusar o recebimento formalmente e confirmar se a apelação diz respeito às atividades de certificação pelas quais o IBD é responsável.

Em caso negativo, não é necessário preencher um Protocolo de Apelação (doc. 5\_1\_4) nem abrir um Projeto de Apelação no VEGAS, porém deve ser gerado um número da Apelação, indicado como “improcedente” no Formulário de Registro de Apelações (doc. 8\_7\_8) e salva no sistema eletrônico IBD uma pasta com registros do pedido de apelação, justificativa para considerar improcedente e eventuais encaminhamentos (como abertura de reclamação por exemplo).

Em caso positivo, o Gerente de Certificação deve abrir um Projeto de Apelações no VEGAS e prosseguir para avaliação da apelação em 1ª instância.

### b. Avaliação da apelação em 1ª instância (Gerência de Certificação)

Todo o processo de decisão para solucionar a apelação deverá ser feito, ou revisado e aprovado por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à apelação. Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal que revisa e aprova a resolução de uma apelação não deve ter prestado consultoria ao apelante nos 2 anos anteriores à apelação.

O Gerente de Certificação deve designar pelo menos 2 pessoas independentes e imparciais responsáveis pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a apelação à luz dos requisitos do esquema de certificação aplicável, até a tomada de decisão final. Estas pessoas não devem ter participado da auditoria ou da decisão objeto da apelação, e pelo menos um deles deve possuir a qualificação de auditor líder para o referido esquema.

Quando os revisores designados chegam a um consenso sobre a avaliação, devem registrar sua avaliação no Protocolo de Apelação e assiná-lo. Caso não cheguem a um consenso, o assunto deve ser discutido de forma mais ampla com a equipe gerencial e membros da Diretoria, de modo a produzir uma decisão.

Caso a apelação for acatada pelo IBD, deve ser emitida uma nova decisão para corrigir e substituir a decisão original objeto da apelação.

Caso a apelação for negada pelo IBD, apenas registra-se a justificativa no Protocolo de Apelação.

Em ambos casos, o Protocolo de Apelação final assinado deve ser enviado ao apelante.

### **c. Avaliação da apelação em 2ª instância (Conselho de Apelações)**

O Protocolo de Apelação inclui a informação que o cliente tem o direito de apelar ao Conselho de Apelações do IBD quando discordar do resultado da avaliação.

Neste caso, o Gerente da Qualidade solicita uma reunião do Conselho de Apelações conforme Estatutos do Conselho de Apelações (doc. 8\_4\_5) e coloca à disposição do Conselho toda a documentação necessária para proceder à re-avaliação da apelação. A decisão do Conselho de Apelações deve ser registrada no mesmo Protocolo de Apelação.

Caso a apelação for acatada pelo Conselho de Apelações, deve ser emitida uma nova decisão para corrigir e substituir a decisão original objeto da apelação.

Caso a apelação for negada pelo Conselho de Apelações, apenas registra-se a justificativa no Protocolo de Apelação.

Em ambos casos, o Protocolo de Apelação final assinado deve ser enviado ao apelante.

### **d. Prazos**

As solicitações de apelação devem ser avaliadas prontamente.

Para o esquema RFA, a confirmação de recebimento da apelação a uma notificação deve ser comunicada ao apelante em até 10 dias úteis. Deve ser comunicado ao apelante a informação de contato do organismo de acreditação RFA e que ele pode entrar em contato com o organismo de acreditação caso ele discordar do tratamento dado à sua apelação.

Para o esquema 4C, qualquer apelação deve ser notificada pelo cliente em até 15 dias e resolvida em até 30 dias a partir do envio do resultado. Do contrário, um pedido de Disputa Formal poderá ser enviado pelo cliente ao Secretariado do 4C. Neste caso, o processo de avaliação fica sob a responsabilidade exclusiva do 4C.

Os pedidos de revisão pelo Conselho de Apelações devem ser tratados em até 30 dias contados da solicitação de revisão do cliente e envio de toda a documentação que embasa o pedido.

**e. Registro da apelação**

O Protocolo de Apelação finalizado deve ser arquivado no sistema informatizado do IBD junto com toda a documentação relacionada, que inclui a confirmação de recebimento do pedido de apelação, o detalhe da avaliação, eventuais encaminhamentos e a comunicação da decisão final ao cliente.

O/a Assistente da Qualidade deve manter o Formulário de Registro de Apelações (doc. 8\_7\_8) devidamente atualizado conforme andamento da apelação.