

	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES	PCN.09	
		Rev. 05	Aprovado: 24/07/2025
		Página: 1/4	

1. HISTÓRICO DE REVISÕES:

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
16/09/2019	00	Emissão inicial aprovada
20/04/2021	01	-Retirada da borda do texto dos itens -Mudança no tamanho fonte, conforme PCN.01
03/05/2022	02	-Revisão geral do conteúdo
11/05/2024	03	-Ajuste no item 3
24/03/2025	04	-Ajuste nos itens 4 e 5
24/07/2025	05	-Ajuste no 5.4

2. OBJETIVO

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

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se ao Grupo para Tratamento de Apelações e às atividades relacionadas ao desempenho dos processos e departamentos dentro do sistema de gestão da NORMATIZAS.

4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- NBR ISO 37001 - Sistemas de Gestão Antissuborno - Requisitos com orientações para uso
- NBR ISO 37301 – Sistemas de Gestão de Compliance
- FRN.63 - Termo de imparcialidade, confidencialidade e sigilo
- PCN.02 - Controle de registros

Nota: para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas, para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1. GENERALIDADES

É de responsabilidade e autoridade da Diretoria Administrativa manter e fazer cumprir a sistemática para gerenciamento das apelações estabelecidas neste procedimento, bem como sugerir melhorias para o processo.

	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES	PCN.09	
		Rev. 05	Aprovado: 24/07/2025
		Página: 2/4	

Quando um cliente ou partes interessadas se sentirem afetados ou não concordarem com uma atitude, decisão ou conclusão tomada pela NORMATIZAS como organismo de certificação, deverá o apelante emitir por escrito à NORMATIZAS uma declaração, assinada pelo seu representante legal, em papel timbrado da empresa solicitante da certificação. Esta manifestação deverá ocorrer em até no máximo 30 dias após este tomar conhecimento da causa da mesma, declarando suas razões.

No primeiro momento, todas as solicitações de apelação recebidas pela NORMATIZAS serão direcionadas imediatamente à Diretoria Administrativa, que ficará responsável por receber e salvaguardar os pedidos de apelações em todos os níveis de sua abrangência.

Deverá verificar no relatório de auditoria, ao qual a apelação está sendo solicitada, para saber quem foi o(s) auditor(es) e assim tomará as medidas necessárias para que o(s) auditor(es) não faça parte do processo de apelação que será analisado.

Convocará sempre dois participantes do Grupo para Tratamento de Apelações, que receberão o e-mail e uma cópia da não conformidade, oriunda do pedido de apelação, e deverão realizar a devida avaliação e análise crítica deste.

O Grupo para Tratamento de Apelações deverá ser composto por auditores externos convidados pela Diretoria Administrativa, atentando-se em verificar se os participantes que irão julgar a apelação não tenham tido envolvimento no processo que ocasionou o pedido de apelação.

Os membros escolhidos para compor o Grupo para Tratamento de Apelações deverão assinar o **FRN.63 - Termo de imparcialidade, confidencialidade e sigilo**, comprometer-se em respeitar os princípios de imparcialidade, competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade e capacidade de respostas às reclamações e abordagem, baseada em risco da NORMATIZAS.

Além disso, os membros do grupo deverão ter conhecimento do escopo aplicável à certificação e seus respectivos requisitos demonstrando que possuem competência para avaliar tais apelações.

5.1. GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES

Uma apelação poderá ser interposta tanto pela parte diretamente afetada pela decisão da NORMATIZAS, como por qualquer outra parte interessada dentro do processo de certificação.

Depois de recebido o pedido de apelação, a Diretoria da NORMATIZAS deverá confirmar ao apelante o recebimento da apelação. Esta resposta deverá ser emitida por escrito e será encaminhada ao Grupo para Tratamento de Apelações junto com o pedido de apelação.

O Grupo escolherá, no mínimo, duas pessoas para julgar cada uma das apelações recebidas. Elas deverão se reunir no escritório da NORMATIZAS no máximo em 15 (quinze dias) após o recebimento da apelação. Caso os designados pelo grupo julgar necessário, convocará ambas as partes por escrito.

	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES	PCN.09	
		Rev. 05	Aprovado: 24/07/2025
		Página: 3/4	

5.2. JULGAMENTO

Caso haja necessidade de reunião de avaliação da apelação, o apelante e a NORMATIZAS terão o direito de se fazerem representar e/ou assistir a discussão da avaliação e tratativa destas. Se desejável, ambas as partes poderão apresentar testemunhas, desde que seus nomes e endereços tenham sido informados aos designados para a apelação que comunicará à outra parte dentro dos 10 dias que antecederem à primeira reunião. Os designados possuem o direito de ouvir testemunhas e consultar especialistas, porém deverá concluir o julgamento em no máximo 30 (trinta) dias após a data de recebimento da apelação.

Os designados decidirão por votação e será informada sua decisão às partes envolvidas, bem como as razões da mesma, através do envio de e-mail.

Enquanto não chegar a um julgamento final e dependendo do tipo e da gravidade da apelação, os designados indicarão seu parecer sobre se a concessão, suspensão ou retirada do certificado (quando aplicável) e levarão ao Grupo para Apelação da NORMATIZAS os resultados da investigação, que terá a decisão final sobre quaisquer decisões tomadas referentes aos processos de certificação dos clientes.

A decisão do julgamento será assinada por somente um dos designados e será entregue à Diretoria Administrativa da NORMATIZAS e ao apelante, incluindo também a decisão sobre a quem serão imputados os custos incorridos, estabelecendo seu montante, caso houver custos envolvidos.

Quando do recebimento do e-mail com a decisão da avaliação pelo Grupo de Apelação, o apelante demonstrar alguma (s) reserva (s) bem fundamentada (s) com relação a qualquer dos membros do Grupo, este (s) deverá manifestar-se formalmente e, após análise, ficar decidido que uma nova reunião será necessária, a Diretoria Administrativa deverá convocar o Grupo de Apelação e colocar um substituto e seguida um novo julgamento deverá ser realizado. O (s) substituto (s) deverá (ão) ter sido aceito (s) por ambas as partes.

Caso o apelante não se conforme com a disposição dada à sua apelação e com este procedimento, poderá dirigir-se ao Organismo Acreditador ou caso ainda não esteja satisfeito, poderá recorrer à esfera superior para solucionar a contenda recorrendo, assim, às medidas legais cabíveis.

5.3. DECISÃO PRELIMINAR

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, e serão convocados conforme a necessidade da apelação, seguindo os critérios do item 5.

Declarando a relevância do prejuízo causado, o apelante deverá formalizá-la por meio do envio de um e-mail à NORMATIZAS (contato@normatizas.com.br), a qual passará imediatamente ao Grupo para análise e

	GRUPO PARA TRATAMENTO DE APELAÇÕES	PCN.09	
		Rev. 05	Aprovado: 24/07/2025
		Página: 4/4	

decisão. Tal decisão será tomada o mais rápido possível sendo comunicada à NORMATIZAS e ao apelante como sendo uma decisão em caráter liminar.

5.4. PRINCÍPIOS

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

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

As informações inerentes ao processo de apelação devem ser divulgadas ao público.

A NORMATIZAS deverá manter um registro de todas as apelações e / ou disputas, conforme o procedimento **PCN.02 - Controle de registros**.

6. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Lorena Passamani Supervisora Técnica Data: 24/07/2025	 Maria José Santana Gerente Geral Data: 24/07/2025	 Neuma Santos Diretora Administrativa Data: 24/07/2025