

SIILHALAL
SERVIÇO DE INSPEÇÃO ISLÂMICA
ISLAMIC INSPECTION SERVICE

PRO COM 003



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE
APELOS E RECLAMAÇÕES
STANDARD PROCEDURES FOR
APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES
APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 2 / 9

SUMÁRIO/SUMMARY

1. OBJETIVOS / PURPOSE	3
2. APLICAÇÃO / APPLICATION	3
3. ÁREAS ENVOLVIDAS / INVOLVED AREAS	3
4. DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE ENVOLVIDOS / DOCUMENTS	3
5. DEFINIÇÕES / DEFINITIONS	3
6. PROCEDIMENTOS / PROCEDURES	4
6.1. Comitê de Apelos e Reclamações / Appeals Committee.....	5
6.1.1. Decisão / Decision	6
6.1.2. Disputa / Dispute	6
6.2. Apelos / Appeals.....	6
6.3. Reclamações / Complains	7
6.3.1. Reclamações de Terceira Parte / Third Part Complains	7
7. RESPONSABILIDADES / RESPONSABILITIES	8
8. CONTROLE DE REVISÕES / REVISION CONTROL	9
9. APROVAÇÃO / APPROVAL	9



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 3 / 9

1. OBJETIVOS / PURPOSE

O objetivo deste procedimento é estabelecer diretrizes de como proceder com o recebimento e tratativas diante de apelos e reclamações, observações, recurso ou qualquer disputa e feedback recebidos pela SIILHalal validando, através do comitê de Apelos e Reclamações para serem avaliadas e, com as ações definidas, a serem sanadas.

The purpose of this procedure is to establish guidelines on how to proceed with receiving and dealing with appeals and complaints, observations, appeal or any dispute and feedback received by SIILHalal validating through the Appeals and Complaints Committee to be evaluated and, with the actions defined, to be remedied.

2. APLICAÇÃO / APPLICATION

Abranger os procedimentos de análises, considerações e realização de reunião e de documentos emitidos pelo Comitê de Apelos e Reclamações e recursos utilizados.

To cover the procedures of analyzes, considerations and meeting and documents issued by the Appeals and Complaints Committee and resources used.

3. ÁREAS ENVOLVIDAS / INVOLVED AREAS

Administrativo, Comercial, Engenharia, Auditoria, Religioso, Comitês de Certificação e Religioso e Alta Direção.

Administrative, Commercial, Engineering, Audit, Religious, Certification and Religious Committees and High Management.

4. DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE ENVOLVIDOS / DOCUMENTS

Nome / Name	
Formulário Para Apelos e Reclamações Appeals and Complains Form	FOR COM 301
Convocação para reunião do Comitê de Apelos e reclamações Convocation For Appeals And Complains Committee Assembly	FOR COM 302
Ata de Reunião do Comitê de Apelos e Reclamações Appeals And Complains Committee Minutes	FOR COM 303
Feedback Formulário Para Apelos e Reclamações Feedback Appeals and Claims Form	FOR COM 304
Fluxograma de Apelos e Reclamações Flowchart Appeals and Claims	FOR COM 300

5. DEFINIÇÕES / DEFINITIONS

Não Se Aplica.

Not Applicable.



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 4 / 9

6. PROCEDIMENTOS / PROCEDURES

A empresa SIILHalal considera que os apelos e reclamações, observações, recurso ou qualquer disputa e feedback recebidos servem como um incentivo para melhorar a qualidade do serviço prestado. Este documento descreve como terceiros e partes interessadas podem apresentar reclamações junto da SIILHalal sobre suas atividades e/ou observações / feedback sobre uma unidade que tenha sido certificada pela SIILHalal ou recurso contra uma decisão do Serviço prestado pela SIILHalal.

Os apelos devem ser enviados a SIILHalal de maneira formal podendo ser carta, e-mail ou através do site na área de contato.

O apelo, reclamação, observação ou recurso enviado a SIILHalal deve incluir todos os dados que permitam a identificação da organização certificada e do produto/serviço certificado para o qual uma reclamação, observação ou recurso está sendo feita e seus dados para que possa ser feito contato e mantê-lo informado sobre a ação que está sendo tomada.

No prazo de 24 horas a contar do recebimento do apelo, reclamação, observação ou recurso, será retornado um comunicado formal através da gerência ou diretoria informando que a ação será avaliada e, posteriormente revertida para o comitê de apelos e reclamação para seguir com as devidas providencias.

O apelo, reclamação, observação ou recurso é submetido ao Comitê de apelos e reclamações para investigações relevantes, e quaisquer contatos com a recorrente, emite sua opinião/decisão sobre o recurso dentre um prazo de até 60 dias contados da data de recebimento.

O cliente tem o direito de se opor aos integrantes que compõe o Comitê de apelos e reclamações, com relação ao procedimento de recurso, se a evidência puder provar que sua imparcialidade está comprometida. Os recorrentes também têm o direito de apresentar o seu caso com sua defesa e posicionamento, financeiros, éticos e morais de sua responsabilidade.

A decisão do Comitê de Apelos e Reclamações será final e obrigatória tanto para o cliente quanto para a SIILHalal.

Uma vez que o Comitê tenha tomado uma decisão sobre um recurso, nenhuma das reclamações de qualquer das partes em disputa pode ser feita para alterar ou mudar esta decisão.

Reclamação/recurso ou observação/feedback podem ser feitos através das seguintes razões:

Caso o cliente tenha motivos para reclamações quanto à condução do pessoal da SIILHalal, a reclamação deve ser feita por escrito e dirigida a gerência ou responsável que lide com as partes interessadas da SIILHalal.

Caso a reclamação seja feita contra a gerência ou demais cargos vinculados à SIILHalal, a reclamação deve ser enviada diretamente ao diretor responsável da SIILHalal.

O formulário separado de reclamação/apelo/observação/feedback do cliente também está disponível no site [www.siilhalal.com.br] sendo o FOR COM 301 - Formulário Para Apelos e Reclamações.

SIILHalal considers that the appeals and complaints, observations, appeal or any dispute and feedback received serve as an incentive to improve the quality of service provided. This document describes how third parties and interested parties may lodge a complaint with SIILHalal about its activities and / or comments / feedback about a unit that has been certified by SIILHalal or appealed against a decision of the Service provided by SIILHalal.

Appeals should be sent to SIILHalal formally by letter, email or via the website in the contact area.

The appeal, complaint, remark or appeal sent to SIILHalal must include all data enabling the identification of the certified organization and the certified product / service for which a complaint, remark or appeal is being made and its data for contact. and keep you informed of the action being taken.

Within 24 hours of receipt of the appeal, complaint, observation or appeal, a formal communication will be returned through the management or board informing that the action will be



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 5 / 9

evaluated and subsequently reverted to the appeal and complaint committee to proceed with the appropriate action providences.

The appeal, complaint, remark or appeal is submitted to the Appeals and Complaints Committee for relevant investigations, and any contacts with the appellant, give their opinion / decision on the appeal within a period of up to 60 days from the date of receipt.

The client has the right to oppose the members of the Appeals and Complaints Committee with respect to the appeal procedure if the evidence can prove that their impartiality is compromised. The applicants also have the right to present their case with their financial, ethical and moral defense and position of responsibility.

The decision of the Appeals and Complaints Committee will be final and binding on both the customer and SIILHalal.

Once the Committee has made a decision on an appeal, none of the claims of any disputing party may be made to alter or change this decision.

Complaint / appeal or observation / feedback may be made for the following reasons:

If the customer has reason to complain about the conduct of SIILHalal personnel, the complaint must be made in writing and addressed to the manager or responsible person who goes with SIILHalal stakeholders.

If the complaint is made against the management or other positions linked to SIILHalal, the complaint must be sent directly to the responsible director of SIILHalal.

The separate customer complaint / appeal / observation / feedback form is also available on the website [www.siilhalal.com.br] and FOR COM 301 - Appeals and Complaints Form.

6.1. Comitê de Apelos e Reclamações / Appeals Committee

O Comitê de Apelos é uma instituição responsável pela análise dos apelos, reclamações, observações e recursos composto de até 04 membros da SIILHalal, sendo um deles, um membro religioso. Os membros desse comitê se reunirão quando necessário para análise dos apelos, reclamações observações e recursos, e anualmente para análises gerais.

Sua avaliação será aliada sob critério técnico, administrativo, comercial, religioso pertinentes ao processo Halal.

The Appeals Committee is an institution responsible for examining appeals, complaints, observations and appeals composed of up to 04 members of SIILHalal, one of them being a religious member. Members of this committee will meet as needed to review appeals, complaints, observations and appeals, and annually for general reviews.

Its evaluation will be allied under technical, administrative, commercial, religious criteria pertinent to the halal process.

Sua decisão será apresentada no documento o **FOR COM 304 - Feedback Formulário Para Apelos e Reclamações** e será a palavra final para garantia ou não da certificação. Ata de Reunião Comitê de Apelos e Reclamações

The decision of the Committee will be presented in document FOR COM 301 - Feedback Form for Appeal and Complaints and will be the final word for guarantee or not of certification. Minutes of Meeting Appeals and Complaints Committee.

Compete à secretaria ou área administrativa da SIILHalal a convocação das reuniões.

Ao comitê de apelos e reclamações compete as seguintes ações:

It is incumbent upon the secretary of SIILHalal to convene the meetings.

The appeal committee is responsible for the following actions:



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 6 / 9

Análise / Analysis:

Um representante da Alta Direção em conjunto com o Comitê de Apelos e Reclamações (vide ata de formação do Comitê de Apelos e Reclamações) deve analisar o apelo, reclamação, observação ou recurso e se necessário, consultar o auditor e/ou qualquer parte envolvida. Poderá haver situações em que será necessário realizar uma nova auditoria para investigação e constatação específica da apelação. Nestes casos, esta análise deve ser realizada por um Representante da Alta Direção e/ou responsável nomeado, no qual informará ao apelante sobre o andamento de sua apelação.

A senior management representative in conjunction with the Appeals and Complaints Committee (see minutes of formation of the Appeals and Complaints Committee) should review the appeal, complaint, observation or appeal and, if necessary, consult the auditor and / or any party involved. There may be times when a new audit will be required for investigation and specific finding of the appeal. In such cases, this review should be performed by a Senior Management Representative and / or appointed designee, who will inform the appellant of the progress of his or her appeal.

6.1.1. Decisão / Decision

A decisão sobre o apelo, reclamação, observação ou recurso deve ser tomada pelo “Comitê de Apelos e Reclamações”. O Representante do Comitê deve informar à “parte interessada” sobre a decisão. Caso a parte interessada não aceite a decisão, está poderá recorrer à Comissão de Apelação do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC), para decisão em última instância.

The decision on the appeal must be made by the "Appeals and Complaints Committee". The Committee Representative should inform formally the "interested part" about the decision. If the interested part does not accept the decision, it may appeal to the Appeals Committee of the Brazilian Committee for Conformity Assessment (CBAC), for decision on the last instance.

6.1.2. Disputa / Dispute

Um processo de disputa pode 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 estabelecido em contrato para decidir quaisquer disputas oriundas do processo de certificação em questão.

Nos processos de reclamações, apelações e disputas, a avaliação da eficácia das ações tomadas deve ser tratada nas reuniões de análise crítica da Direção.

A dispute process may at any time appeal to the court, thus characterizing a dispute. Such dispute may be by both parties (interested party or Certifier).

Interested parties should elect the city forum established by contract to decide any disputes arising from the certification process in question.

In complaints, appeals and disputes processes, the assessment of the effectiveness of the actions taken should be addressed at the Board review meetings.

6.2. Apelos / Appeals

Os apelos serão considerados com respeito às decisões da SIILHalal sobre o seguinte:

- Recusa de uma solicitação para Certificação;
- Falha em recomendar Certificação;
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado de Aprovação;
- Não-aceitação do Escopo de uma solicitação do Cliente;
- Não-aceitação da ação corretiva de um Relatório de Não-Conformidades;
- Outras ocorrências similares.



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 7 / 9

Este procedimento não sobrepõe as obrigações e deveres das partes interessadas, estabelecidas no contrato de certificação.

Appeals will be considered with respect to SIILHalal's decisions on the following:

- Refusal of a request for Certification;
- Failure to recommend Certification;
- Suspension, withdrawal or cancellation of a Certificate of Approval;
- Non-acceptance of the scope of a Customer's request;
- Non-Acceptance of Corrective Action from a Non-Compliance Report
- Other similar occurrences.

This procedure does not supplant the obligations and duties of the parts established in the certification contract.

6.3. Reclamações / Complains

As reclamações são definidas como manifestação formal de insatisfação de um cliente com relação aos serviços prestados pela SIILHalal, e devem ser feitas preferencialmente pelo canal de contato disponível na página web da SIILHalal [www.siilhalal.com.br].

Ao receber quaisquer reclamações, a SIILHalal analisará a demanda quanto à sua procedência e tomará as medidas necessárias para fornecer uma resposta ao reclamante.

O tempo de confirmação de recebimento da reclamação será de até 24 horas, no entanto será necessário um tempo hábil para seguir com as devidas providências para solução da questão. Sendo o parecer final emitido pelo Comitê de Apelações e Reclamações num prazo de até 60 dias contando com a data de solicitação inicial.

Complaints are defined as a formal manifestation of a customer's dissatisfaction with the services provided by SIILHalal, and should preferably be made through the contact channel available on the SIILHalal website [www.siilhalal.com.br].

Upon receipt of any complaints, SIILHalal will review the claim as to its merits and will take the necessary steps to provide a response to the complainant.

The time to confirm receipt of the complaint will be up to 24 hours, however it will take time to follow up with the appropriate steps to resolve the issue. The final opinion being delivered by the Appeals and Complains Committee within 60 days of the initial request date.

6.3.1. Reclamações de Terceira Parte / Third Part Complains

Entende-se como reclamações de terceira parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados ou produtos fornecidos ou posturas éticas questionáveis de empresas certificadas pela SIILHalal, sendo o reclamante cliente ou não da empresa ou da SIILHalal

Na ocorrência de reclamações de terceira parte, a SIILHalal a fim de preservar a credibilidade da certificação, reserva-se no direito de realizar auditorias específicas sempre que julgar necessário.

Sendo a reclamação/denúncia procedente, cabe ao responsável designado pela SIILHalal, de avaliar a necessidade da realização de uma auditoria específica imediata, para verificação das ações corretivas propostas pela empresa certificada para a resolução da reclamação; ou se a mesma pode ser verificada na próxima auditoria de manutenção do sistema pela SIILHalal.

A empresa certificada tem um prazo de 15 dias para responder a reclamação ao reclamante, comunicando a SIILHalal se as mesmas foram resolvidas. Em paralelo a SIILHalal informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todas as etapas da resolução da reclamação até sua verificação “in loco” durante as auditorias.



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 8 / 9

It is understood as complaints of 3rd part, the complaints and/or denunciation received regarding services provided or products supplied or questionable ethical positions of companies certified by SIILHalal, whether the claimant is a client or not of the company or of SIILHalal.

When 3rd part complaints occur, SIILHalal in order to preserve the credibility of the certification, reserves the right to carry out special audits whenever it deems it necessary.

The complaint / denunciation being well founded, the technical management of SIILHalal assesses the need for an immediate special audit to verify the corrective actions proposed by the certified company for the resolution of the complaint; or whether it can be verified at the next maintenance audit of the system by SIILHalal.

The certified company has a period of 15 days to respond to the complaint to the claimant, informing SIILHalal if they have been resolved.

In parallel, SIILHalal informs the complainant if the denunciation / complaint is appropriate, following all steps of the complaint resolution until it is verified "in loco" during the audits.

7. RESPONSABILIDADES / RESPONSABILITIES

Submeter Reclamações e Apelos e <i>Feedback</i>	Parte Interessada
Caracterizar o Documento Recebido	Departamento Administrativo
Avaliar a procedência e julgar	Comitê de Apelos e Reclamações
Submit Complaints and Appeals and <i>Feedback</i>	Interested part
Characterize Received Document	Administrative Department
To assess the source and to judge	Appeals and Complaints Committee



PROCEDIMENTO PARA COMITÊ DE APELOS E RECLAMAÇÕES
APPEALS AND COMPLAINS COMMITTEE PROCEDURE

Cód.: PRO COM 003

Rev.: 003

Data: 05/01/2020

Página: 9 / 9

8. CONTROLE DE REVISÕES / REVISION CONTROL

Controle de Revisões		
Revisão	Data	Comentários
00	14/01/2017	Criação do Documento
03	05/01/2020	Revisão Geral – Ajustes de Capa – Rodapé – Marca D’água – Conteúdo, Ajuste no contexto e erros de digitação, alteração nome de documentos, Alterado o código do documento

Revision Control		
Revision	Date	Comments
Revision 00	14/01/2017	Document Creation
Revision 03	05/01/2020	Overhaul - Cover Adjustments - Footer - Watermark - Content, Context Adjustment and Typos, Document Name Change, Document Code Changed

9. APROVAÇÃO / APPROVAL

Ação		Data
Emitido por:	Rafael Scheffer	14/01/2017
Revisado por:	Khalil Dsouki	23/01/2020
Aprovador por:	Dalal Darwiche	25/01/2020

Action		Date
Issued by:	Rafael Scheffer	14/01/2017
Reviewed by:	Khalil Dsouki	23/01/2020
Approved by:	Dalal Darwiche	25/01/2020