

	TRATAMENTO DE APELAÇÃO	NORMA Nº NIE-CGCRE-032	REV. Nº 10
		PUBLICADO EM DEZ/2021	PÁGINA 1/6

SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de Aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Histórico das Revisões
- 5 Documentos Complementares
- 6 Siglas
- 7 Definição
- 8 Condições Gerais
- 9 Recebimento, Registro e Validação
- 10 Tratamento e Investigação
- 11 Decisão
- 12 Tratamento de Não Conformidades
- 13 Controle de Registros

1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece o procedimento a ser utilizado pela Cgcre no tratamento de apelação.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma aplica-se a todas as UO da Cgcre, ao Conac e aos OAC.

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento desta Norma é da Cgcre.

4 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
9	MAI/2020	<ul style="list-style-type: none"> - No item 8.9 foi inserido prazo de 15 dias para o OAC apelar. - Na nota do item 10.5.1, foi inserida a possibilidade de os membros do GT contatarem o OAC apelante para obter mais informações relevantes para a análise da apelação e propiciar mais uma oportunidade de ampla defesa.
10	DEZ/2021	<ul style="list-style-type: none"> - No item 10.4 foi inserida a possibilidade do Assessor da Cgcre elaborar ou não parecer para subsidiar a decisão da apelação. - No item 10.5.1.b foi removido o trecho "...excluindo-se os membros envolvidos com a área de acreditação objeto da apelação." - O item 10.5.2.b foi revisado para se adequar à prática realizada pelos membros do Conac. - Inserida Nota referente ao item 11.1. - Excluído item 13 (Níveis de decisões das apelações), da revisão 9, pois é suficiente ter o item 11.1.

	NIE-CGCRE-032	REV. 10	PÁGINA 2/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17011	Avaliação da conformidade - Requisitos para os organismos de acreditação que acreditam organismos de avaliação da conformidade
NIE-Cgcre-006	Tratamento de reclamação
NIE-Cgcre-010	Decisão das Atividades de Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade
NIE-Cgcre-138	Tratamento de não-conformidades internas
NIE-Cgcre-141	Aplicação de sanções aos organismos de avaliação da conformidade

6 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
Conac	Conselho de Acreditação
GT	Grupo de Trabalho
IEC	International Electrotechnical Commission (Comissão Eletrotécnica Internacional)
ISO	International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização)
NBR	Norma Brasileira
NIE	Norma Inmetro Específica
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
UO	Unidade Organizacional do Inmetro

7 DEFINIÇÃO

7.1 Apelação (item 3.21 da ABNT NBR ISO/IEC 17011)

Solicitação, por parte de um organismo de avaliação da conformidade (item 3.4 da ABNT NBR ISO/IEC 17011), de reconsideração de qualquer decisão de acreditação (item 3.13 da ABNT NBR ISO/IEC 17011) adversa, relacionada à situação de acreditação (item 3.1 da ABNT NBR ISO/IEC 17011) desejada.

Nota - Decisões adversas incluem não concessão, não manutenção, não conceder extensão, redução, suspensão e cancelamento da acreditação.

8 CONSIDERAÇÕES GERAIS

8.1 A Cgcre é a responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento da apelação.

8.2 A investigação e a decisão sobre apelações não resultam em nenhuma ação discriminatória.

8.3 A Cgcre é a responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para avaliar a apelação.

	NIE-CGCRE-032	REV. 10	PÁGINA 3/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

8.4 O tratamento da apelação deve ser realizado por profissionais da Cgcre que sejam independentes do objeto da apelação a fim de assegurar a imparcialidade e a independência, e a decisão a ser comunicada para o reclamante deve ser tomada, ou revisada e aprovada, por profissional da Cgcre não envolvido nas atividades em questão.

8.5 Toda apelação recebida pela UO da Cgcre deve ser repassada para a Assessoria da Cgcre.

8.6 A apelação recebida, bem como os registros e demais documentos gerados no seu tratamento, deve ser juntada num processo específico.

8.7 Após o registro da apelação, a Cgcre tem prazo de até 30 (trinta) dias para finalizar o tratamento da apelação, prorrogável por igual período. No caso de apelação contra decisão do Coordenador Geral de Acreditação, a Cgcre possui prazo de até 30 (trinta) dias para concluir o processo após recebimento da conclusão e recomendação do Conac.

8.8 A Cgcre encaminha ao OAC apelante uma comunicação formal da decisão sobre o processo de apelação, representando o término do tratamento.

8.9 O OAC pode formalizar à Cgcre apelação contra decisão de Arquivamento de processo de acreditação, não concessão de acreditação e demais sanções estabelecidas na norma NIE-Cgcre-141, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias a contar da data do envio da formalização da decisão pela Cgcre ao OAC.

9 RECEBIMENTO, REGISTRO E VALIDAÇÃO

9.1 As apelações podem ser encaminhadas à Cgcre através dos seguintes canais de comunicação:

- a)** Correio (via postal);
- b)** E-mail.

Nota - Caso a UO da Cgcre receba a apelação, deve remetê-la ao Assessor da Cgcre para registro e providências cabíveis conforme itens 9.2 e 9.3. Se necessário, o Assessor da Cgcre poderá acionar posteriormente a UO da Cgcre solicitando análise da apelação para subsidiar o tratamento e conclusão.

9.2 O Assessor da Cgcre é o responsável pelo registro da apelação.

9.3 De posse da apelação, o Assessor da Cgcre realiza análise técnica preliminar para identificar o esquema de acreditação, o OAC e o motivo da apelação.

9.3.1 Caso se conclua que o fato questionado pelo OAC não é uma apelação, o Assessor da Cgcre responde ao OAC demandante e envia para tratamento como sendo uma reclamação conforme a NIE-Cgcre-006. É encaminhado comunicado ao OAC, informando o não registro da apelação e demais orientações sobre o processo de tratamento do questionamento.

9.3.2 Caso o Assessor da Cgcre conclua que o fato questionado pelo OAC é uma apelação, é providenciado o registro (codificação do processo como APEL-XXX/ANO), representando, assim, a validação da apelação e encaminhado posicionamento ao OAC apelante, informando a instauração do processo e outras instruções cabíveis.

	NIE-CGCRE-032	REV. 10	PÁGINA 4/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

10 TRATAMENTO E INVESTIGAÇÃO

10.1 Caso seja necessário, o Assessor da Cgcre solicita ao OAC apelante mais esclarecimentos e/ou envio de documentos e registros.

10.2 Caso seja necessário, o Assessor da Cgcre pode também:

- a)** consultar o gestor de acreditação/chefe da UO para emitir esclarecimentos ou análise técnica de documentos ou registros;
- b)** consultar avaliadores/especialistas credenciados independentes da apelação para emitir esclarecimentos ou análise técnica de documentos ou registros; e
- c)** consultar membros da equipe avaliadora, se for o caso, para emitir esclarecimentos sobre a avaliação ou análise técnica de documentos ou registros.

10.3 A Cgcre envia ao OAC Apelante comunicados acerca do progresso do tratamento da apelação.

10.4 Após finalizar processo de tratamento e investigação, o Assessor da Cgcre pode elaborar parecer para subsidiar a decisão da apelação.

10.5 No caso de apelação contra decisão tomada pelo Coordenador Geral da Cgcre, o processo de apelação deve ser submetido ao Conselho de Acreditação – Conac para análise e recomendação ao Coordenador Geral da Cgcre.

10.5.1 O presidente do Conac ao receber o processo de apelação deve:

- a)** tomar ciência do processo de apelação, podendo solicitar informações adicionais;
- b)** efetuar análise da apelação durante a reunião do Conac ou por meio eletrônico ou via correspondência com demais membros. Pode ser formado Grupo de Trabalho (GT) para emitir parecer sobre a apelação.

Nota – se for necessário, os membros do GT podem contactar o OAC apelante ou membros da Cgcre para obter mais informações, que sejam relevantes para a análise da apelação, e propiciar mais uma oportunidade de ampla defesa.

10.5.2 A análise e as recomendações do Conac sobre a apelação são registradas da seguinte forma:

- a) em ata do Conselho** - quando o processo de apelação for apreciado em reunião do Conac, devendo cópia da ata ser juntada ao processo; ou
- b) em documento/comunicado formal contendo o posicionamento dos membros do Conselho após análise do relatório emitido pelos membros do GT que analisaram o processo de Apelação** - quando a apreciação do processo de apelação for realizada por meio eletrônico ou por correspondência, devendo os documentos gerados neste procedimento serem juntados ao processo de apelação.

	NIE-CGCRE-032	REV. 10	PÁGINA 5/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

11 DECISÃO

11.1 Para assegurar a imparcialidade, a decisão sobre apelação contra decisão tomada em nível hierárquico subordinado ao Coordenador Geral de Acreditação é de competência do nível hierárquico da Cgcre imediatamente superior àquele objeto da apelação. Deve-se observar os níveis de decisão estabelecidos na NIE-Cgcre-010 para identificar o responsável por decidir a apelação.

Nota – Também estão incluídas neste item as decisões de apelações advindas de recomendações da comissão de acreditação. Deve-se observar quem é o responsável por decidir aplicar a sanção conforme a NIE-Cgcre-010 e, conseqüentemente, quem é o responsável por decidir a apelação contra a sanção aplicada.

11.1.1 Não há necessidade de haver decisão do nível hierárquico da Cgcre imediatamente superior àquele objeto da apelação para os seguintes casos:

- a)** quando o OAC acata as decisões impostas pela UO da Cgcre ou pelo Coordenador Geral de Acreditação para resolver as irregularidades que ocasionaram na aplicação da sanção. Neste caso, entende-se que o OAC declinou da continuidade do processo de apelação; ou
- b)** quando o chefe da UO da Cgcre ou o Coordenador Geral de Acreditação acata as considerações apresentadas pelo OAC em relação à aplicação da sanção e, assim, decide pela interrupção ou cancelamento da sanção aplicada.

11.1.2 O responsável pela decisão deve:

- a)** analisar o parecer do Assessor da Cgcre, se houver, e demais documentos e registros do processo de apelação, podendo, para tal, realizar novas consultas no âmbito da Cgcre ou do OAC;
- b)** decidir sobre a apelação recebida, enviando sua decisão para o Assessor da Cgcre;
- c)** informar outras ações resultantes do tratamento da apelação, caso necessário; e
- d)** devolver o processo de apelação ao Assessor da Cgcre.

11.1.3 O Assessor da Cgcre deve encaminhar resposta da apelação ao OAC e arquivar o processo.

11.2 Para decidir sobre um processo de apelação, envolvendo uma decisão do Coordenador Geral de Acreditação, que foi submetido ao Conselho de Acreditação – Conac, o Coordenador Geral de Acreditação deve:

- a)** analisar a conclusão e recomendações do Conac e demais documentos e registros do processo de apelação, podendo, para tal, realizar novas consultas no âmbito da Cgcre ou do OAC;
- b)** decidir sobre a apelação recebida, enviando sua decisão para o Assessor da Cgcre; e
- c)** informar outras ações resultantes do tratamento da apelação, caso necessário; e
- d)** devolver o processo de apelação ao Assessor da Cgcre.

11.2.1 O Assessor da Cgcre deve encaminhar resposta da apelação ao OAC e arquivar o processo.

	NIE-CGCRE-032	REV. 10	PÁGINA 6/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

12 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

As não conformidades evidenciadas durante o tratamento das apelações devem ser registradas e tratadas conforme a NIE-Cgcre-138.

13 CONTROLE DE REGISTROS

O processo de apelação, do qual devem constar pelo menos os questionamentos do OAC e a resposta final da apelação, deve ser arquivado, no mínimo, por 2 anos no Gabinete da Cgcre.
