

**HISTÓRICO DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO / HISTORY OF THE LAST AMENDMENT**

Rev.	Descrição	Revisão	Aprovação	Data
00	Imissão inicial	Marina Casali	Hassan Berdmouch	13/10/2023

Rev.	Description	Reviewed	Approved	Date
00	Imissão inicial	Marina Casali	Hassan Berdmouch	13/10/2023

**1 – OBJETIVO / OBJECTIVE**

Definir o processo para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações, apelações e disputas, bem como as ações realizadas para resolvê-las.

This procedure defines the process to receive, evaluate and make decisions on complaints, appeals and disputes, as well as the actions taken to resolve them.

**2 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA / REFERENCE DOCUMENTS**

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de gestão da qualidade – requisitos. Quality management system – requirements

GSO 2055-2/2015 - Halal products — Part 2: General Requirements for Halal Certification Bodies

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços. Conformity assessment - Requirements for certification bodies for products, processes and services.

ABNT NBR ISO/IEC 17021: 2016- Avaliação de conformidade — Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Conformity assessment - Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

Lei 8078 de 11 de setembro de 1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Law 8078 of September 11, 1990 - Provides for the protection of the consumer and gives other measures.

### 3 – CAMPOS DE APLICAÇÃO / SCOPE OF APPLICATION

É aplicável em toda a empresa.

Applied to the entire company.

### 4 – DEFINIÇÕES / DEFINITIONS

**Reclamação:** Manifestação por parte de Clientes e/ ou partes interessadas referentes a questões referentes a Processos/ Serviços da Certificadora.

**Apelação:** Pedido formal à **Namaa Halal**, por parte do Cliente interessado, ou outras partes, requerendo nova análise de decisão ao processo de Auditoria, ou quanto aos processos de certificação ou certificados que foram suspensos, revogados ou cancelados pela **Namaa Halal**.

**Disputa:** Questão judicial, ou seja, litígio envolvendo a empresa interessada e a Certificadora **Namaa Halal**.

**Complaint:** Demonstration by Clients and / or interested parties regarding issues related to Processes / Services of the Certification

**Appeal:** Formal request to **Namaa Halal**, by the interested Customer, or other parties, requesting a new decision analysis to the Audit process, or certification processes or certificates that have been suspended, revoked or canceled by **Namaa Halal**.

**Dispute:** Judicial issue, that is, litigation involving the company concerned and the **Namaa Halal**.

### 5 – DESCRIÇÃO/ DESCRIPTION

O Comitê de Apelações é estabelecido pela Alta Direção com a finalidade de atender as demandas de reclamações de clientes oriundas da atividade de Certificação **HALAL**.

Para assegurar que não há conflito de interesse, o pessoal (incluindo aqueles atuando em uma função gerencial) que tenha prestado consultoria para um cliente, ou sido contratado por um cliente, não pode ser utilizado pelo organismo de certificação para revisar ou aprovar a resolução de uma reclamação ou apelação para aquele cliente dentro do prazo de dois anos após o fim da consultoria ou emprego.

The Appeals Committee is established by the Senior Management in order to meet the demands of customer complaints arising from the **HALAL** Certification activity.

To ensure that there is no conflict of interest, staff (including those performing a managerial role) who has advised a client, or been hired by a client, cannot be used by the certification body to review or approve the resolution of a complaint or appeal to that client within two years after the end of the consultancy or employment.

### **5.1- Critério de Seleção dos Participantes do Comitê de Apelações / Appeal Committee** **Participants**

Devem ser selecionadas para participação deste comitê, pessoas não envolvidas diretamente na atividade reclamada – exemplo o auditor que realizou a auditoria neste cliente não deve ser convidado ou participar do comitê nesta data.

O comitê deve consistir no mínimo de (03) três pessoas sendo uma delas um especialista religioso.

**NOTA:** O especialista religioso deve estar presente em todas as reuniões e análises do comitê de apelações não tendo a obrigatoriedade de ser sempre o mesmo especialista.

Those who are not directly involved in the claimed activity should be selected for participation in this committee - for example, the auditor who audited this client should not be invited or participate in the committee on this date.

The committee should consist of three (03) minors being one of them a religious specialist.

NOTE: The religious specialist should be present at all meetings and analyzes of the appeals committee, not having to be always the same specialist.

#### **5.1.1. Critério de Seleção / Selection criteria**

O participante deve ser conhecedor das regras da jurisprudência islâmica.

Ter capacidade de resposta às reclamações e apelações. Conhecimento de estudo de causa de não conformidades e critérios de classificação **Namaa Halal** de não conformidades.

Treinamentos: Classificação Halal, Certificação de Produtos Halal, Saúde e Segurança, Técnicas de Auditoria, APPCC, BPF, Gestão de Qualidade, Gestão Ambiental, princípios de gestão, normas HALAL, regulamentações, formação de auditores, ISO 19011, ISO 22000, ISO 17065, ISO 17021, GSO 2055-2, GSO 993, GSO 2055-1 e demais normativas aplicáveis ao escopo do cliente.

Capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades nas seguintes áreas:

- Ter compreensão dos princípios das Normas para os produtos Halal;
- Requisitos da regra islâmica relacionados com a certificação Halal;
- Princípios atuais de gestão relevantes;
- Identificação e avaliação dos riscos para os requisitos Halal;
- Correções e ações corretivas a serem tomadas no que diz respeito aos assuntos Halal;
- Leis e regulamentos relevantes para o produto / serviços Halal;
- Produtos, processos e práticas; avaliação e revisão do relatório de auditoria para verificar a exatidão e completude; avaliação da eficácia das ações corretivas;
- Processo de certificação;
- Boa compreensão das regras fundamentais e condições relacionadas com Halal, particularmente o abate de animais de acordo com as regras islâmicas e os requisitos das normas Halal relevantes.

Escolaridade Básica Sharia: Um diploma ou bacharelato no domínio religioso (jurisprudência islâmica) e conhecimento dos procedimentos que são auditados.

Escolaridade Básica Demais participantes: Diploma secundário técnico ou graduação técnica.

Knowing the rules of Islamic jurisprudence.

Be responsive to complaints and appeals. Knowledge of cause study of non-conformities and **Namaa Halal** classification criteria of nonconformities.

Trainings: Halal Classification, Halal Product Certification, Health and Safety, Audit Techniques, HACCP, GMP, Quality Management, Environmental Management, HALAL Standards, Regulations, Auditors Training, ISO 19011, ISO 22000, ISO 17065, ISO 17021, GSO 2055, GSO 993, GSO 2055-1 and other regulations applicable to the scope of the customer.

Ability to apply knowledge and skills in the following areas:

- Understand the principles of the Standards for Halal products;
- Islamic rule requirements related to Halal certification;
- Relevant current management principles;

- Hazard identification and assessment for Halal requirements;
- Corrections and corrective actions to be taken with regard to Halal issues;
- Laws and regulations relevant to Halal product / services;
- Products, processes and practices; evaluation and review of the audit report to verify accuracy and completeness; evaluation of the effectiveness of corrective actions;
- Certification process;
- Good understanding of the fundamental rules and conditions related to Halal, particularly the slaughter of animals according to Islamic rules and the requirements of relevant Halal standards.

Basic Education Sharia: A diploma or bachelors degree in the religious field (Islamic jurisprudence) and knowledge of the procedures that are audited.

Basic Education Other participants: Technical secondary diploma or technical graduation.

## 5.2 – Reclamação/ Complaint

### 5.2.1 - Recebimento de Reclamações / Receipt of Complaints

Todo cliente tem o direito a reclamar e apelar quando não concordar com o procedimento de certificação da **Namaa Halal**.

A reclamação do cliente pode ser via:

- E-mail: [info@namaahalal.com](mailto:info@namaahalal.com)
- Telefone: +55 61 9118-3333
- Carta endereçada: Q msw, 05, lote 10, bloco B, Sala 16, Varandas sudoeste. Sudoeste-DF
- Pesquisa de Avaliação da Auditoria.

Todas as reclamações devem ser analisadas pelo Comitê de Apelações – devendo ser registradas no Formulário Ata de Reunião Comitê de Apelações (**FP 046**).

O colaborador, que recebeu a reclamação, deverá confirmar ao cliente ou reclamante o recebimento da mesma, informando que a Qualidade entrará em contato para repassar todas as informações sobre a reclamação recebida.

Caberá a Diretoria em conjunto com a Qualidade marcar a reunião com o comitê de apelações para realizar a análise crítica da reclamação.

**Nota:** em casos onde houver a necessidade de uma ação imediata caberá a Diretoria acionar os departamentos envolvidos e solucionar/ sanar o fato ocorrido, cabendo ao setor da Qualidade registrar em formulário de não conformidade (**FP 005**) para ser anexado a ata do comitê de apelações.

Every customer has the right to complain and appeal when they do not agree to **Namaa Halal's** procedure.

The customer's complaint can be via:

- E-mail: info@namaahalal.com
- Telephone: +55 61 9118-3333
- Letter addressed: Q msw, 05, lote 10, bloco B, Sala 16, Varandas sudoeste. Sudoeste-DF
- Audit Evaluation Survey.

All complaints must be reviewed by the Appeals Committee - and must be recorded on the Meeting Minutes Appeals Committee Form (**FP 046**).

The employee, who received the complaint, must confirm to the client or claimant the receipt of the same, and informing that the Quality will contact to pass on all the information about the complaint received.

It will be the responsibility of the Board, together with the Quality, to arrange the meeting with the appeals committee to conduct a critical review of the complaint.

Note: In cases where immediate action is required, it will be up to the Board of Directors to call upon the departments involved and resolve / remedy the event, and the Quality department is required to file a non-compliance form (**FP 005**) to be attached to the minutes of the Board Committee. appeals.

### **5.2.2 - Análise Crítica da Reclamação / Critical Review of Complaint**

A Gerência de Qualidade deverá confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação ou se é relativa a um cliente certificado.

Confirmando ser relativa ao processo certificação, deve-se convocar uma reunião do comitê para verificação/ análise e decisões sobre a reclamação realizada e assim emitir um Formulário de Não conformidade (**FP 005**) assinalando a origem da ocorrência e a(s) ação(ões) corretiva(s) a Alta Direção, sendo de responsabilidade do setor de Qualidade enviar o relatório de andamento da reclamação ao reclamante.

The Quality Management must confirm if the complaint is related to certification activities or if it is related to a certified customer.

Confirming that it is related to the certification process, a committee meeting should be convened to verify / analyze and decide on the complaint made and thus issue a Non-Compliance Form (**FP 005**) indicating the origin of the occurrence and the action (s) ) corrective action (s) to Senior Management, and it is the responsibility of the Quality sector to send a progress report on the complaint to the complainant.

### 5.2.3 - Ação Corretiva / Corrective action

A ação corretiva proposta deve ser consistente de forma que possa eliminar a causa da não conformidade, projetando evidências das ações tomadas e dentro do prazo definido.

Para tomada de ações corretivas, deve-se seguir o previsto no procedimento de Não Conformidade, Ação Corretiva e Preventiva (**PQ 002**). É responsabilidade do Setor de Qualidade monitorar o fechamento e eficácia da Reclamação de Cliente, assim como sua implementação.

Após o fechamento da reclamação, o cliente ou reclamante deve ser informado pelo setor da Qualidade.

The proposed corrective action must be consistent in such a way that it can eliminate the cause of non-compliance by projecting evidence of the actions taken and within the defined timeframe.

For corrective action, follow the procedure provided for in the Non-Conformity, Corrective and Preventive Action procedure (**PQ 002**). It is the Quality Sector's responsibility to monitor the closure and effectiveness of the Customer Complaint, as well as its implementation.

After closing the complaint, the customer or complainant must be informed by the Quality department.

### 5.2.4 - Prazos de atendimento a reclamações / Complaint deadlines

Todas as reclamações devem ser analisadas e quando houver se fizer necessário, cabe a Setor da Qualidade contato imediato com cliente e tomada de ação.

Em casos onde não for necessária ação imediata a **Namaa Halal** deve responder as decisões dentro do prazo de 10 dias corridos a partir do recebimento da reclamação.

All complaints should be analyzed and when necessary, it is up to the Quality Sector to immediately contact the customer and take action.

In cases where no immediate action is required, **Namaa Halal** shall respond to decisions within 10 calendar days of receipt of the complaint.

### **5.3- Apelação / Appeal**

#### **5.3.1- Recebimento de apelações / Receipt of appeals**

A parte interessada deve enviar o pedido formal de apelação à **Namaa Halal** informando os motivos, no prazo de quinze dias corridos a partir do recebimento da notificação ou resposta de reclamação.

O Setor da Qualidade deve registrar a apelação no Formulário de Não Conformidade (**FP 005**) e confirmar o recebimento da apelação ao cliente.

The interested party shall send the formal request for appeal to **Namaa Halal** stating the reasons within 15 calendar days of receiving the notification or response to the complaint.

The Quality Sector must file the appeal on the Non-Compliance Form (**FP 005**) and confirm receipt of the appeal to the customer.

#### **5.3.2 - Análise Crítica da Apelação / Critical Analysis of the Appeal**

A Gerência Qualidade em conjunto com o Comitê de Apelações deve analisar a apelação e, se necessário, consultar o auditor e/ou qualquer parte envolvida. Pode haver situações em que será necessário realizar nova auditoria para investigação e constatação específica da apelação.

Nestes casos, esta análise deve ser autorizada pela Diretoria da Namaa Halal e realizada pelo Gerência Qualidade. O apelante deve receber relatório de andamento da apelação a ser enviado pelo Setor de Qualidade.

Todas as decisões do comitê de apelações devem ser registradas no formulário Ata de Reunião do Comitê de Apelações (**FP 046**) e anexada ao formulário de não conformidade aberto pelo Setor da Qualidade.

The Quality Manager in conjunction with the Appeals Committee should review the appeal and, if necessary, consult the auditor and / or any party involved. There may be situations where a further audit will be required for investigation and specific finding of the appeal.

In such cases, this analysis must be authorized by the Board and performed by the Quality Manager. The appellant should receive an appeal progress report to be submitted by the Quality Sector.

All appeals committee decisions should be recorded on the Appeals Committee Meeting Minutes form (**FP 046**) and attached to the Non-Compliance Form opened by the Quality Sector.

### **5.3.3 - Decisão/ Decision**

A decisão sobre a apelação deve ser tomada pela Diretoria ou Presidente da **Namaa Halal** após análise da ata do comitê de apelações.

A Gerência Qualidade deve informar formalmente à “parte interessada” sobre a decisão.

Caso a parte interessada não aceite a decisão, esta poderá recorrer ao Organismo Acreditor Internacional (GAC / EIACC), para decisão em última instância.

The decision on the appeal must be made by the Board or President of Namaa Halal after reviewing the minutes of the appeal committee.

The Quality Manager should formally inform the “interested party” of the decision.

If the interested party does not accept the decision, it may appeal to the International Accrediting Body (GAC / EIACC), for decision in the last instance.

## 5.4 – Disputa/ Dispute

Um processo de apelação 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 Brasília para decidir quaisquer disputas oriundas do processo de certificação em questão, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja em contrato.

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

An appeals process can at any time appeal to justice, thus characterizing a dispute. Such dispute can be by both parties (interested party or Certifier).

Interested parties must elect the forum of the city of Brasília to decide any disputes arising from the certification process in question, renouncing any other, however privileged it may be in the contract.

In the complaints, appeals and disputes processes, the evaluation of the effectiveness of the actions taken must be dealt with in the Top Management meetings of the Board.

## 6 – CONTROLE DOS REGISTROS / CONTROL OF RECORDS

Os registros gerados pela aplicação deste procedimento são controlados conforme “Lista Mestra de Controle de Registros” (FP 002).

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Descarte
Relatório de Não conformidade (FP 005)	Pasta física	Armário	Por ordem numérica	6 anos	Destruição
Atas de Reunião do Comitê de Reclamações e Apelações (FP 046)	Pasta do Comitê de Reclamações e Apelações	Armário	Cronológica	10 anos	Destruição



NAMA HALAL  
مؤسستہ نامہ حلال للتجارة

## Procedimento de Apelações Appeals Procedure

PQ 010  
Rev 00  
Pg 11 de 11

Records generated by the application of this procedure are controlled according to "Master Control List" (FP 002).

Identification	Storage	Protection	Recovery	Retention	Discard
Nonconformities report (FP 005)	Physical folder	Wardrobe	Number Order	6years	Destruction
Meeting minutes Appeals Committee (FP 046)	Appeals Folders	Wardrobe	Chronological	10 years	Destruction