



Termos de Serviço - Centro Halal da América Latina

1. Serviços Oferecidos

O Centro Halal da América Latina oferece os seguintes serviços:

- Certificação Halal
- Treinamentos e capacitações (online e presenciais)
- Consultoria em processos Halal e outras áreas relacionadas à conformidade e qualidade

2. Processo de Certificação Halal

2.1. Etapas do Processo de Certificação

1. Solicitação:

- A empresa interessada deve entrar em contato exclusivamente por e-mail ou pelo formulário de contato disponível na página "Fale Conosco" do site.
- Após o contato inicial, será enviado o formulário F-21, que deverá ser preenchido e assinado por uma pessoa com cargo responsável na organização.
- Somente após o envio do formulário F-21 devidamente preenchido e assinado será fornecida a cotação do serviço. Não realizamos cotações de certificação sem essas condições.

2. **Documentação:** O cliente deve fornecer informações detalhadas sobre ingredientes, processos de produção e cadeia de suprimentos.

3. Auditoria e Avaliação:

- Realizada no local do cliente para verificar conformidade com os requisitos Halal.
- Inclui auditorias iniciais (Fase 1 e Fase 2 para categorias mais complexas), auditorias de manutenção e eventuais para investigar denúncias ou reclamações.

4. **Supervisão Contínua:** Realizada por inspetores e/ou supervisores permanentes ou eventuais no local.

5. **Testes Laboratoriais:** Conduzidos para garantir a qualidade do produto Halal.

6. **Certificação:** Em caso de aprovação, o certificado será emitido e publicado para consulta pública.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

2.2. Cálculo do Tempo Mínimo de Auditoria

O tempo mínimo de auditoria (T_s) é calculado conforme a fórmula:

$$T_s = (TD + TH + TMS + TFTE)$$

Onde:

- *TD*: Tempo básico no local, em dias.
- *TH*: Dias adicionais para estudos HACCP.
- *TMS*: Dias adicionais pela ausência de um sistema de gestão relevante.
- *TFTE*: Dias adicionais com base no número de funcionários.

Tabela: Categorias e Tempos de Auditoria

Categoria	(TD)	(TH)	(TMS)	(TFTE)
A	0,75	0,25	0,25	1-19 = 0
B	0,75	0,25	0,25	20-49 = 0,5
C	1,50	0,50	0,25	50-79 = 1,0
D	1,50	0,50	0,25	80-199 = 1,5
E	1,00	0,50	0,25	200-499 = 2,0
F	1,00	0,50	0,25	500-899 = 2,5
G	1,00	0,25	0,25	900-1299 = 3,0
H	1,00	0,25	0,25	1300-1699 = 3,5
I	1,00	0,25	0,25	1700-2999 = 4,0
J	1,00	0,25	0,25	3000-5000 = 4,5
K	1,50	0,50	0,25	>5000 = 5,0

Para locais adicionais além do local principal, o tempo de auditoria será calculado de acordo com a tabela acima, com mínimo de 1 dia por local.

Uma redução pode ser aplicada para organizações menos complexas, considerando o número de funcionários, tamanho da organização e/ou volume de produção, desde que devidamente documentada e justificada, e apenas para categorias com tempo T_s inferior a 1,5 dias de auditoria.

2.3. Não Conformidades

- Devem ser tratadas no prazo máximo de **6 meses**.
- Caso seja necessária uma nova avaliação ou auditoria para verificar conformidades corrigidas, os custos serão cobrados à parte.

3. Deveres e Obrigações das Partes (Aplicável Apenas à Certificação)



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

3.1. Deveres do Centro Halal da América Latina

- a) Aceitar todas as solicitações de certificação e analisá-las sem qualquer discriminação (desde que estejam dentro do escopo de acreditação do CHAL e que o cliente tenha os pré-requisitos aprovados).
- b) Realizar a avaliação de conformidade no local do cliente.
- c) Realizar auditorias iniciais, de manutenção e eventuais para avaliar conformidades e investigar denúncias e reclamações.
- d) Realizar supervisão contínua com inspetores ou supervisores permanentes ou eventuais no local.
- e) Realizar testes laboratoriais necessários para garantir a qualidade do produto Halal.
- f) Emitir o certificado de habilitação, enviá-lo ao cliente e publicá-lo para consulta pública após aprovação.
- g) Garantir imparcialidade e transparência durante todo o processo.
- h) Não realizar certificação para empresas que tenham recebido consultoria do CHAL nos dois anos anteriores ao pedido.

3.2. Deveres do Cliente

- a) Implementar medidas necessárias para avaliação da conformidade de acordo com o esquema do Centro Halal da América Latina.
- b) Disponibilizar documentação e registros necessários para análise.
- c) Fornecer procedimentos de controle de qualidade halal, sanitárias e do Sistema de Gestão da Qualidade da segurança alimentar.
- d) Disponibilizar registros relacionados a fornecedores, clientes, serviços terceirizados, subcontratos, prestadores de serviços, recursos humanos internos permanentes, reclamações e apelações.
- e) Permitir acesso às áreas operacionais e aos processos produtivos.
- f) Manter registros relacionados à certificação Halal e disponibilizá-los em auditorias ou investigações.
- g) Permitir a participação de observadores e analistas técnicos nas visitas de auditoria.
- h) Conceder acesso a inspeções surpresa por parte do CHAL ou organismos de acreditação.
- i) Não utilizar a certificação para fins enganosos ou que desacreditem o Centro Halal da América Latina.
- j) Interromper imediatamente o uso da certificação em caso de suspensão ou retirada.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

k) Reproduzir documentos de certificação na íntegra ao divulgá-los a terceiros ou conforme especificado pelo CHAL.

l) Cumprir todas as normas relacionadas ao uso das marcas de conformidade Halal.

m) Pagar taxas adicionais relacionadas a inspeções, investigações ou recall de produtos comercializados durante o período certificado antes do cancelamento da certificação.

4. Condições Financeiras

4.1. Custos e Pagamentos

- A taxa inicial (incluindo solicitação, auditoria inicial e custos adicionais necessários para realização dos serviços) deve ser paga no momento da aprovação da solicitação e assinatura do contrato.
- O valor total apresentado na cotação cobre todos os custos ao longo dos três anos da certificação.
- Demais taxas serão faturadas conforme cronograma previsto no contrato.

4.2. Taxas Adicionais

Custos como transporte até o local, hospedagem, testes laboratoriais ou investigações futuras serão cobrados separadamente conforme estipulado no contrato.

5. Política de Cancelamento

5.1. Direito ao Arrependimento

Cancelamentos realizados até **48 horas antes da execução do serviço** terão direito ao reembolso das taxas pagas antecipadamente, exceto custos administrativos e despesas já incorridos (como custos de passagens, acomodações, despesas e deslocamento de auditores, outras despesas, análise da solicitação etc).

5.2. Cancelamento Antes da Prestação do Serviço

Cancelamentos realizados até **48 horas antes da execução do serviço** terão direito ao reembolso das taxas pagas antecipadamente, exceto custos administrativos já incorridos.

Denúncias posteriores relacionadas a produtos ou instalações certificados durante a validade anterior ao cancelamento podem gerar custos adicionais que serão cobrados proporcionalmente ao cliente.

5.3. Cancelamento da Certificação

Em caso de cancelamento voluntário ou involuntário:

- Valores referentes às auditorias futuras não realizadas não são cobrados.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- O custo proporcional das atividades realizadas até a data do cancelamento será devido pelo cliente (incluindo supervisão).

6. Políticas Gerais

6.1 Política de Não Discriminação

O Centro Halal da América Latina (CHAL) adota uma política rigorosa de não discriminação em todas as suas atividades, garantindo que seus serviços sejam acessíveis a todos os solicitantes que se enquadrem no escopo de suas operações e atendam aos pré-requisitos técnicos estabelecidos. A seguir, detalham-se os princípios e diretrizes dessa política:

a. Princípios Fundamentais:

- Nenhuma solicitação será recusada por motivos relacionados a raça, religião, gênero, orientação sexual, nacionalidade, situação econômica ou qualquer outro fator discriminatório.
- O acesso aos serviços do CHAL não está condicionado ao tamanho da organização ou à sua capacidade financeira, desde que os requisitos técnicos sejam atendidos.
- O CHAL não impõe condições financeiras indevidas ou restrições que impeçam o acesso ao processo de certificação.

b. Procedimentos e Garantias:

- Todas as solicitações de certificação são analisadas exclusivamente com base em critérios técnicos e no escopo de acreditação do CHAL.
- O CHAL reserva-se o direito de recusar solicitações ou encerrar contratos somente quando houver razões fundamentadas, como:
 - Envolvimento do cliente em atividades ilegais.
 - Histórico comprovado de repetidas não conformidades ou descumprimento dos requisitos de certificação.
 - Falha em atender aos pré-requisitos técnicos necessários para o processo de certificação.

c. Compromissos da Alta Direção:

- A Alta Direção do CHAL é responsável por promover um ambiente harmonioso e respeitoso nas relações comerciais e contratuais, inibindo qualquer tipo de discriminação.
- Treinamentos regulares são realizados para conscientizar os colaboradores sobre a importância da política de não discriminação.

d. Monitoramento e Revisão:



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- A aplicação da política de não discriminação é monitorada continuamente para garantir sua eficácia.
- Reclamações relacionadas a possíveis práticas discriminatórias são tratadas com prioridade e imparcialidade, seguindo os procedimentos internos do CHAL.

e. Transparência:

- O CHAL assegura que todas as partes interessadas tenham acesso às informações sobre esta política e seus procedimentos associados.
- Qualquer alteração na política será comunicada às partes interessadas com antecedência.

6.2 Política de Imparcialidade

O Centro Halal da América Latina (CHAL) adota uma política abrangente para garantir a imparcialidade em todas as suas atividades de certificação, assegurando que conflitos de interesse sejam identificados, avaliados e tratados de forma eficaz. A seguir, estão os princípios e diretrizes que norteiam essa política:

a. Princípios Fundamentais:

- A imparcialidade é tratada como um princípio essencial no processo de avaliação da conformidade, garantindo a ausência de conflitos de interesse e a objetividade em todas as decisões.
- O CHAL conduz suas atividades com ética, neutralidade, equidade e transparência, assegurando que nenhuma pressão comercial, financeira ou pessoal comprometa a imparcialidade.

b. Diretrizes Gerais:

- O CHAL não certifica sistemas de gestão ou produtos nos quais tenha realizado auditorias internas nos dois anos anteriores.
- Não realiza consultoria em sistemas de gestão ou projetos relacionados aos produtos ou serviços que serão objeto de certificação.
- Não terceiriza auditorias para organizações envolvidas na consultoria dos sistemas auditados, evitando ameaças à imparcialidade.
- Não aceita benefícios financeiros ou utiliza informações confidenciais de forma que comprometam a imparcialidade do processo.

c. Gestão de Riscos à Imparcialidade:



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- O CHAL implementa um processo contínuo para identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e documentar riscos relacionados a conflitos de interesse.
- Todas as pessoas envolvidas em processos decisórios são avaliadas para garantir que não possuam vínculos familiares, financeiros ou outros que possam comprometer a imparcialidade.
- Os riscos são monitorados e tratados em todas as etapas do processo de certificação, desde o recrutamento até a tomada de decisões relacionadas à concessão, manutenção ou cancelamento da certificação.

d. Comitê de Imparcialidade:

- O CHAL mantém um Comitê de Imparcialidade independente para salvaguardar a objetividade das atividades de certificação.
- O comitê tem autoridade para tomar decisões independentes da Alta Direção e é responsável por prevenir e resolver conflitos de interesse.

e. Compromissos Operacionais:

- Todos os colaboradores internos e externos assinam Termos de Confidencialidade e Imparcialidade antes de participar das atividades do CHAL.
- O CHAL garante que todas as partes interessadas sejam tratadas com igualdade e respeito, incluindo clientes, fornecedores, prestadores de serviços e funcionários.
- As decisões relacionadas à concessão, recusa, manutenção, suspensão ou cancelamento da certificação são tomadas exclusivamente com base em critérios técnicos.

f. Monitoramento e Treinamento:

- Programas regulares de treinamento são realizados para garantir que todos os colaboradores compreendam os princípios da política de imparcialidade.
- A Alta Direção monitora continuamente o cumprimento desta política para assegurar sua eficácia.

6.3 Uso da Marca, Logotipo e Selo

O Centro Halal da América Latina (CHAL) estabelece regras claras e rigorosas para o uso de sua Marca de Conformidade Halal, Logotipo e Selo, garantindo que sejam aplicados de forma ética, precisa e em conformidade com os regulamentos técnicos e legais. A seguir, estão os princípios e diretrizes dessa política:

a. Propriedade Intelectual:



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- A Marca de Conformidade Halal, o Logotipo e o Selo são propriedades exclusivas do CHAL, registrados no Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) e protegidos pela Lei nº 9.279/1996.
- O uso não autorizado ou indevido desses elementos constitui violação de direitos autorais e está sujeito a penalidades legais.

b. Uso Permitido:

- A Marca de Conformidade Halal pode ser utilizada pelo cliente exclusivamente em produtos, processos ou serviços que tenham sido certificados pelo CHAL.
- O uso é restrito ao escopo da certificação e deve ser previamente autorizado por escrito pelo CHAL.
- O Logotipo do CHAL é de uso exclusivo da organização e não pode ser utilizado por terceiros sem autorização formal.

c. Regras para Aplicação:

- A Marca de Conformidade deve ser aplicada apenas nos itens certificados, deixando claro quais produtos ou serviços estão cobertos pela certificação.
- O cliente deve apresentar previamente ao CHAL o material publicitário ou embalagem onde a marca será utilizada para aprovação formal.
- A Marca de Conformidade pode ser ampliada ou reduzida, desde que o texto permaneça legível e respeite as especificações técnicas fornecidas pelo CHAL.

d. Restrições de Uso:

- É proibido o uso da Marca de Conformidade Halal em relatórios de teste ou certificados de conformidade que não sejam emitidos pelo CHAL.
- Durante períodos de suspensão, retirada ou cancelamento da certificação, o cliente deve interromper imediatamente o uso da Marca de Conformidade Halal em qualquer material ou produto.
- O cliente não pode registrar ou tentar registrar a Marca de Conformidade Halal como sua propriedade nem utilizá-la após o término da validade do certificado.

e. Monitoramento do Uso:

- Durante a validade da certificação, o CHAL realiza supervisão contínua para garantir o uso correto da Marca de Conformidade Halal.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- Inspeções regulares podem ser realizadas para verificar a conformidade com as regras estabelecidas.

f. Penalidades por Uso Indevido:

- O uso impróprio da Marca de Conformidade Halal pode resultar na suspensão ou cancelamento imediato da certificação.
- Em casos graves, como falsificação ou aplicação indevida em produtos não certificados, podem ser aplicadas multas e ações legais, incluindo a retirada dos produtos das prateleiras e notificações às autoridades competentes.

g. Renúncia ao Uso:

- O cliente pode renunciar ao uso da Marca de Conformidade Halal mediante notificação formal ao CHAL.
- Nesse caso, todas as referências à certificação devem ser removidas imediatamente dos materiais publicitários e produtos.

h. Alterações nas Regras:

- O CHAL reserva-se o direito de alterar as regras relacionadas ao uso da Marca, Logotipo e Selo a qualquer momento.
- Alterações serão comunicadas por escrito aos clientes certificados, que deverão implementar as mudanças dentro do prazo estipulado.

6.4 Política de Confidencialidade

O Centro Halal da América Latina (CHAL) estabelece uma política rigorosa de confidencialidade para proteger todas as informações obtidas ou geradas durante suas atividades de certificação. A seguir, estão os princípios e diretrizes dessa política:

a. Informações Públicas e Confidenciais:

- **Informações públicas incluem:**
 - Razão social e nome fantasia do cliente certificado.
 - Situação da certificação (ativa, vencida, suspensa ou cancelada).
 - Data de aprovação ou renovação da certificação e sua validade.
 - Escopo e categoria da certificação.
 - Endereço e contato do cliente.
 - Informações tornadas públicas pelo cliente.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- Documentos normativos, políticas e esquemas de certificação do CHAL.
- **Informações confidenciais incluem:**
 - Relatórios de auditoria, avaliações, resultados de testes laboratoriais e ensaios.
 - Evidências obtidas em investigações de reclamações e apelações (exceto resultados finais comunicados às partes interessadas).
 - Qualquer outra informação não pública relacionada ao cliente ou às atividades do CHAL.

b. Obrigações do CHAL:

- Garantir a confidencialidade de todas as informações obtidas em todos os níveis da organização, incluindo comitês, organismos externos e pessoas atuando em nome do CHAL.
- Notificar o cliente previamente caso seja necessário divulgar informações confidenciais devido a exigências legais ou contratuais, salvo se proibido por lei.
- Tratar informações provenientes de terceiros (como reclamantes ou reguladores) como confidenciais.

c. Controle de Acesso e Armazenamento:

- Todas as instalações do CHAL possuem controle rígido de acesso para proteger informações confidenciais.
- Registros confidenciais são armazenados em servidores seguros na nuvem com acesso restrito.
- Cópias físicas fornecidas durante o processo de certificação são digitalizadas, trituradas e destruídas imediatamente após o uso.

d. Compromisso com a Confidencialidade:

- Todo o pessoal interno e externo, incluindo membros de comitês, fornecedores e prestadores de serviços, assinam um termo de confidencialidade antes de participar das atividades do CHAL.
- É proibido acessar as instalações do CHAL sem assinatura prévia desse termo.

e. Vigência da Confidencialidade:

- A obrigação de confidencialidade começa na data da assinatura do contrato de certificação e vigora por prazo indeterminado, exceto quando a informação deixar de ser classificada como confidencial.

f. Quebra de Confidencialidade:



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- Qualquer quebra da política está sujeita a penalidades legais conforme definido nos acordos assinados entre as partes.

7. Limitações de Responsabilidade

- a) O Centro Halal não se responsabiliza por perdas comerciais decorrentes da não obtenção da certificação.
- b) A certificação Halal não isenta o cliente de suas responsabilidades legais e regulatórias perante autoridades locais ou internacionais.
- c) Taxas relacionadas a denúncias, investigações ou inspeções sobre produtos em recall ou comercializados durante o período certificado antes do cancelamento são responsabilidade exclusiva do cliente e devem ser pagas integralmente.

8. Política de Reclamações e Apelações

O Centro Halal da América Latina (CHAL) estabelece uma política clara e transparente para o tratamento de reclamações e apelações, garantindo que todas as partes interessadas tenham acesso a um processo justo e imparcial. A seguir, estão os princípios e diretrizes dessa política:

8.1 Aplicação

a. Sobre o que pode ser objeto de reclamação?

As reclamações podem ser registradas em relação a diversos aspectos dos serviços prestados pelo Centro Halal da América Latina (CHAL). Exemplos incluem:

Atendimento:

- Insatisfação com a qualidade do suporte ou comunicação fornecida pela equipe do CHAL.

Assuntos financeiros:

- Discordância sobre valores cobrados, taxas adicionais ou condições financeiras relacionadas aos serviços prestados.

Competência e profissionalismo da equipe:

- Questionamentos sobre a qualificação, conduta ou desempenho dos auditores durante o processo de auditoria.
- Falta de profissionalismo ou ética por parte da equipe do CHAL.

Qualidade dos serviços:

- Insatisfação com treinamentos, incluindo conteúdo, metodologia ou materiais fornecidos.
- Reclamações sobre a qualidade da consultoria realizada pelo CHAL.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

Processos de certificação:

- Reclamações sobre atrasos, procedimentos ou decisões tomadas durante o processo de certificação.

Uso indevido da marca Halal:

- Relatos de uso incorreto ou enganoso da marca, logotipo ou selo Halal por clientes certificados.

Conformidade técnica e ética:

- Divergências relacionadas à aplicação das normas Halal ou aos critérios técnicos utilizados nas auditorias e certificações.
- Denúncias de comportamento antiético ou parcialidade por parte da equipe do CHAL.

Todas as reclamações serão avaliadas e tratadas com imparcialidade e confidencialidade, seguindo os procedimentos estabelecidos pelo CHAL para garantir uma resposta justa e adequada às partes interessadas.

b. Sobre o que pode ser objeto de apelação

As apelações podem ser realizadas em relação a qualquer decisão tomada pelo Centro Halal da América Latina (CHAL) no âmbito das suas atividades de certificação. Exemplos incluem:

Decisões relacionadas à certificação:

- Recusa em conceder a certificação.
- Suspensão ou cancelamento de uma certificação existente.
- Resultados de auditorias ou inspeções que impactem a certificação.

Soluções para reclamações:

- Discordância com as ações corretivas ou medidas tomadas pelo CHAL em resposta a uma reclamação.
- Insatisfação com a forma como uma reclamação foi tratada ou solucionada.

As apelações devem ser fundamentadas e submetidas formalmente, seguindo os procedimentos estabelecidos pelo CHAL, para que sejam analisadas de maneira justa e imparcial.

c. Registro de Reclamações e Denúncias

Reclamações que exigem resposta e tratamento para dar satisfação ao cliente devem ser feitas com identificação clara da parte interessada, incluindo nome, contato e detalhes relevantes sobre a reclamação. Isso garante que o Centro Halal da América Latina (CHAL) possa investigar adequadamente a questão e fornecer uma resposta formal e transparente.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

Denúncias relacionadas a irregularidades, como violações éticas ou não conformidades em produtos ou processos, podem ser feitas de forma totalmente anônima. O CHAL assegura que denúncias anônimas serão tratadas com a mesma seriedade e imparcialidade, protegendo a identidade do denunciante e garantindo confidencialidade durante todo o processo de investigação.

8.2 Registro de Reclamações e Apelações

Qualquer parte interessada pode registrar uma reclamação ou apelação diretamente com o Centro Halal da América Latina (CHAL) como primeira instância. Caso a solução apresentada não seja satisfatória, a parte interessada tem o direito de escalar a questão para outros órgãos oficiais e imparciais. As reclamações ou apelações podem ser enviadas pelos seguintes canais:

- **E-mail:** contato@centrohalal.com.br
- **Plataformas externas:** Reclame Aqui, Consumidor.gov.br, Procon
- **Autoridade de acreditação:** Canais de atendimento da autoridade acreditadora, como o GAC (Gulf Accreditation Center).

8.3 Comitê de Reclamações e Apelações

O Centro Halal da América Latina (CHAL) estabelece um Comitê de Reclamações e Apelações composto por, no mínimo, três membros, incluindo obrigatoriamente um especialista religioso imparcial. Este comitê é responsável por analisar e tomar decisões sobre reclamações e apelações de forma justa, ética e transparente.

a. Diretrizes do Comitê:

- **Imparcialidade:** Os membros do comitê não podem estar envolvidos direta ou indiretamente na atividade reclamada ou apelada, garantindo total imparcialidade no processo.
- **Crerios para Participação no Comitê:**
 - Conhecimento profundo das normas Halal relevantes.
 - Formação em jurisprudência islâmica (para especialistas religiosos).
 - Treinamento em certificação Halal e nas normas aplicáveis.
 - Adesão aos princípios de imparcialidade, ética e justiça.
 - Conhecimento das leis aplicáveis, incluindo o Código de Defesa do Consumidor.
 - Familiaridade com os processos de certificação, práticas relacionadas a produtos Halal e requisitos técnicos específicos.
 - Capacidade de avaliar causas de não conformidades e propor soluções adequadas.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- Boa compreensão das regras fundamentais relacionadas ao abate Halal e outros processos islâmicos relevantes.

b. Função do Comitê:

- Avaliar reclamações e apelações com base em evidências documentadas e relatórios técnicos.
- Garantir que as decisões sejam tomadas por pessoas qualificadas, sem conflitos de interesse.
- Propor ações corretivas ou preventivas para resolver as questões apresentadas.

c. Compromisso com a Imparcialidade:

- Nenhum membro do comitê pode ter atuado como consultor ou auditor para o cliente envolvido nos dois anos anteriores à reclamação ou apelação.
- O comitê opera de forma independente da Alta Direção para assegurar que suas decisões sejam livres de qualquer influência externa.

8.4 Procedimento de Tratamento de Reclamações e Apelações

a. Recebimento e Registro:

- Após o recebimento da reclamação ou apelação, o CHAL realiza o registro formal da ocorrência em seu sistema interno.
- O Comitê de Reclamações e Apelações é notificado imediatamente para iniciar o processo de análise.

b. Verificação Inicial:

- É verificado se a reclamação ou apelação está relacionada às atividades de certificação ou outros serviços realizados pelo CHAL.
- Caso a reclamação ou apelação não esteja dentro do escopo do CHAL, o reclamante ou apelante será informado e, quando possível, orientado sobre os canais apropriados para tratar a questão.

c. Coleta de Informações:

- Todas as informações relevantes são coletadas para garantir que a análise seja completa e que a decisão seja tomada com base em evidências concretas.
- Caso necessário, podem ser realizadas entrevistas, revisões de documentos ou outras investigações específicas para esclarecer os fatos.

8.5 Decisão Final

a. Análise e Tomada de Decisão:



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- A decisão sobre a reclamação ou apelação será feita exclusivamente por pessoas que não tenham participado das atividades relacionadas ao caso, garantindo total imparcialidade.
- O Comitê avalia todas as evidências apresentadas e toma uma decisão fundamentada, considerando as normas aplicáveis e os princípios de justiça.

b. Garantia de Imparcialidade:

- O CHAL assegura que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações ou apelações não resultem em ações discriminatórias contra o reclamante ou apelante.

c. Direito à Apelação:

- Todas as decisões finais sobre reclamações garantem ao reclamante ou apelante o direito de recorrer aos órgãos responsáveis, como autoridades acreditadoras (ex.: GAC) ou plataformas externas (ex.: Procon, Reclame Aqui).

Comunicação do Processo

a. Comunicação ao Reclamante ou Apelante:

O CHAL mantém o reclamante ou apelante informado durante todas as fases do processo, incluindo:

1. Confirmação do recebimento da reclamação ou apelação.
2. Atualizações sobre as etapas intermediárias da análise e investigação.
3. Comunicação formal do resultado final da análise e das ações tomadas para resolver a questão.

b. Transparência no Processo:

- Todas as comunicações são feitas por escrito, garantindo clareza e registro formal das interações com o reclamante ou apelante.
- O CHAL se compromete a responder no menor prazo possível, respeitando os prazos estabelecidos em suas políticas internas e regulamentos aplicáveis.

8.6 Monitoramento e Melhoria Contínua

Todas as reclamações e apelações recebidas são documentadas de forma sistemática e revisadas periodicamente para identificar tendências, causas-raiz e oportunidades de melhoria nos processos internos do Centro Halal da América Latina (CHAL). Esse monitoramento contínuo permite:

- **Aprimorar os processos de certificação:** Garantindo maior eficiência, transparência e conformidade com as normas aplicáveis.



TERMOS DE SERVIÇO

NI-09-PT

Revisão 1.1
29/12/2024

- **Melhorar a experiência do cliente:** Identificando pontos de insatisfação e implementando ações corretivas para elevar a qualidade dos serviços prestados.
- **Promover a melhoria contínua:** Utilizando as informações coletadas para ajustar políticas, procedimentos e práticas operacionais, alinhando-se aos padrões internacionais e às expectativas das partes interessadas.

O CHAL também realiza auditorias internas regulares para avaliar a eficácia das ações tomadas em resposta às reclamações e apelações, assegurando que os resultados contribuam para o fortalecimento da credibilidade e confiabilidade de suas operações.

9. Lei Aplicável

Estes Termos são regidos pelas leis brasileiras e normas internas das autoridades acreditadoras, sendo eleito o foro da cidade de São Paulo/SP para dirimir quaisquer dúvidas ou disputas decorrentes deste contrato.

Dúvidas?

Para mais informações ou dúvidas sobre nossos serviços, termos, política de estorno ou outros serviços entre em contato pelo e-mail sac@centrohalal.com.br.



Marc Daher
Diretor Geral

Aprovação da Revisão