NCC
a Bureau Veritas Company

GESTÃO DA IMPARCIALIDADE

IMPARTIALITY MANAGEMENT

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
22/03/2005	00	Emissão inicial substitui o antigo procedimento PNCC-11 rev. 04	Presidente
19/04/2006	01	Revisão anual	Presidente
05/11/2007	02	Alterado item 5.4	Presidente
24/01/2008	03	Revisão Geral (inclusive o título)	Presidente
24/04/2008	04	Alterado os itens 5.1.1; 5.1.6 e 5.3	Presidente
30/06/2008	05	Alterado o item 5.3	Presidente
27/10/2010	06	Alterado os itens 5.1, 5.1.1 e 5.3	Presidente
14/12/2010	07	Alterado item 5.3	Presidente
27/07/2011	08	Alterado item 5.3	Presidente
24/10/2011	09	Alterados itens 2 e 5.3	Presidente
03/02/2012	10	Adequação a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011	Presidente
09/05/2012	11	Inclusão dos formulários aplicáveis e indexação	Presidente
12/07/2013	12	Revisão dos itens 4, 5.1, 5.1.4, 5.1.5 e 5.1.7	GQ
26/08/2013	13	Revisão geral referência ao Site item 5.1.4	GQ
03/09/2013	14	Revisão Item 5.1.5	GQ
17/09/2013	15	Revisão Item 5.1 exclusão da declaração de Imparcialidade	GQ
08/10/2013	16	Exclusão da referência “NCC Associação”	GQ
04/11/2013	17	Inclusão Item 6 Formulário aplicáveis, exclusão da palavra ‘’ Disputa’’ item 5.1.6	GQ
11/11/2013	18	Alteração no Item 5.3 na frase “representante dos Fabricante/Produtor ou dos Usuários”, para representante dos Fabricante/Produtor e dos Usuários/Consumidor.	GQ
19/12/2013	19	Adequação 17065	GQ
13/01/2014	20	Alteração do Item 5.2	GQ
18/09/215	21	Atualização do Item 5.2 para complementar o Item de Gestão da Imparcialidade	
07/10/2015	22	Inclusão no item 5.1.5 “A NCC informa a seus clientes com antecedência sobre informações...”	GQ
20/05/2016	23	Item 5.1.7 - Inclusão do texto: devendo manter a confidencialidade para todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação, exceto conforme exigido por lei ou pelo esquema de certificação. Item 5.3 - Inclusão do texto: Os membros participantes estão livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões. A NCC possui autoridade para nomear e retirar membros.	GQ
29/07/2016	24	Atualização da referência a norma ABNT NBR ISSO/IEC 17021-1: 2016 e correções ortográficas	GQ
23/08/2016	25	Inclusão em 5.1.1 Identificação e controle de riscos relacionados a conflito de interesses da atividade de certificação	GQ
24/05/2017	26	Exclusão da frase “(Procedimentos podem ser disponibilizados ao público quando solicitado) ” item 5.1.4 – alteração item 5.3 as informações da reunião anual por consultas através de e-mail e exclusão do comitê.	GQ
12/06/2018	27	Correções ortográficas, inclusão do item 6 conforme PNCC_01	GQ
20/06/2018	28	A consulta deve ser realizada todos os anos, dentro do ano calendário item 5.3	GQ
27/04/2020	29	Alteração no logo da NCC	GQ

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
02/12/2020	30	Alteração no layout do documento e tradução bilingue *Change in document layout and bilingual translation*	GQ
21/05/2021	31	Adequação no layout, revisão na gramática e tradução. *Layout adequacy, revision in grammar and translation*	GQ
21/07/2021	32	Inclusão do PNCC_10 no item 6 *Inclusion of PNCC_10 in item 6*	GQ
14/10/2021	33	Inclusão/ *Inclued* Questionário para Avaliação de Conflito de Interesses – FNCC_801 (MDSAP) - *Conflicts of Interest Assessment Questionnaire - FNCC_801* FNCC_716 Código de Conduta - *FNCC_716 Code of Conduct* Sigla MDSAP	GQ
04/04/2022	34	5.1.7 – Inclusão do FNCC-137 *Item 5.1.7 - Inclusion of FNCC-137* 5.3 Inclusão da Nota 3 5.3 *Inclusion of Note 3.* 5.3 - reescrito quem pode ser a parte intreressada, conforme definição do item 3. *It was rewritten who can be the interested party, as defined in Item3.*	GQ
01/06/2022	35	Inclusão da periodicidade de realização de consulta, através de reunião on line, pelo menos, duas vezes ao ano. *Inclusion of the frequency of consultation, through an online meeting, at least twice a year.*	GQ
11/10/2022	36	Item 5.3 - Mudança da frequência para uma vez ao ano (ano calendário) e inclusão que as reuniões serão realizadas on line. *Item 5.3 - Change of frequency to once a year (calendar year) and inclusion that the meetings will be held online.*	GQ

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
15/06/2023	37	Item 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS - exclusão do GQ GERENTE DA QUALIDADE – QM e inclusão do GI – GERENTE INSTITUCIONAL - e CQ Coordenador da Qualidade.*Item 3. DEFINITIONS AND ACRONYMS – exclusion of QM - QUALITY MANAGER and inclusion of GI – GERENTE INSTITUCIONAL and CQ Coordenador da Qualidade – QUALITY COORDINATOR* Item 4 RESPONSABILIDADE, revisão*. Item 4 RESPONSIBILITY – revision.* Item 5.1 e 5.1.7 Informação sobre o número do formulário "Acordo de Confidencialidade e Conflito de Interesse FNCC_503" – Item 5.1 and 5.1.7. Information on the form number Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – FNCC_503- *Item 5.1 and 5.1.7 Information on the form number "Confidentiality Agreement and Conflict of Interest FNCC_503" – Item 5.1 and 5.1.7. Information on the form number Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – FNCC_503-* Item 5.1.1 atualização devido à substituição dos documentos: "avaliação de riscos" e "conflitos de interesse" pela unificação dos mesmos e consolidação através do documento: DOC.6 – Avaliação dos conflitos de interesses e dos riscos à imparcialidade relacionados às atividades de certificação).*Item 5.1.1 update due to the replacement of documents: "risk assessment" and "conflicts of interest" by unifying them and consolidating them through document: DOC.6 - Assessment of conflicts of interest and risks to impartiality related to the activities of certification).* Item 5.1.2 revisão do item considerando atualização da demonstração dos conhecimentos e habilidades do pessoal da NCC não mais pela matriz de competência e sim pelo banco de recursos técnicos (fluig). *Item 5.1.2 revision of the item considering updating the demonstration of knowledge and skills of the NCC staff no longer through the competency matrix, but through the bank of technical resources (fluig).* Item 5.1.5 revisão do item visando melhor clareza na informação relativa ao item. *Item 5.1.5 revision of the item aiming at better clarity in the information related to the item.* 5.1.7 atualizado a informação de comissão de certificação para comissão de certificação, quando houver. *5.1.7 updated certification commission information for certification commission, if any.* No item 6, foram incluídos seguintes documentos: FNCC_503, FNCC_127 e DOC.6 *In the item 6, we include the following documents FNCC_503, FNCC_127 e DOC.6*	GI
08/11/2023	38	Item 5.2 modificado pelo IMDRF/MDSAP WG/N3 FINAL:2016 (Edition 2) (três anos ao invés de dois para o escopo MDSAP) *Item 5.2 modified for IMDRF/MDSAP WG/N3 FINAL:2016 (Edition 2) (three years instead of two for MDSAP scope).*	GI
06/08/2024	39	Item 5.1 e 5.1.7 Informação sobre o número do formulário "Acordo de Confidencialidade e Conflito de Interesse FNCC_501 prestador de serviço *– Item 5.1 and 5.1.7. Information about the form number Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – FNCC_501 - service provider.* No item 6 foi incluído o seguinte documento: FNCC_501. *In the item 6 the following document was included: FNCC_501*	GI
12/11/2024	40	Atualização do logo da NCC para azul e exclusão de referências relacionadas ao ano das normas: NBR ISO/IEC 17021-1:2016 e ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013. ao longo do documento, deixando apenas o ano descrito no item 2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA *Update of the NCC logo to blue and exclusion of references related to the year of the standards: NBR ISO/IEC 17021-1:2016 and ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013. throughout the document, leaving only the year described in item 2 REFERENCE DOCUMENTS*	GI
07/02/2025	41	Atualização do timbrado *Update the new NCC logo.*	GI

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
16/09/2025	**42**	Atualização do 5.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE - *IMPARTIALITY MANAGEMENT* De/*From* As atividades da NCC não são negociadas ou oferecidas ligadas com as atividades de uma organização que fornece consultoria de sistema de gestão. A NCC não afirma em hipótese alguma que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou menos dispendiosa se uma determinada organização que fornece consultoria fosse usada *NCC activities are not negotiated or offered in connection with the activities of an organization that provides management system consulting. NCC does not affirm under any circumstances that certification would be simpler, easier, faster, or less expensive if a particular consulting organization were used.* Para/*To* As atividades da NCC não são oferecidas ligadas com as atividades de uma organização que fornece consultoria de sistema de gestão. A NCC não afirma em hipótese alguma que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou menos dispendiosa se uma determinada organização que fornece consultoria fosse usada. A Gestão Comercial, mesmo que realizada por pessoa jurídica distinta pertencente ao Grupo NCC, não está envolvida no gerenciamento do organismo de certificação, na revisão ou na decisão de certificação. *NCC activities are not negotiated or offered in connection with the activities of an organization that provides management system consulting. NCC does not affirm under any circumstances that certification would be simpler, easier, faster, or less expensive if a particular consulting organization were used. Commercial Management, even if carried out by a separate legal entity belonging to the NCC Group, is not involved in the management of the certification body, in the review, or in the certification decision.* Mudança no item 04 – Responsabilidades: de "Quem controla este documento – GI" para "Quem controla este documento – Institucional. *Change in item 04 – Responsibilities: from "Who controls this document – GI" to "Who controls this document – Institutional".*	**GI**
15/04/26	**43**	Revisão do item 3 “Definições e Siglas’ para exclusão da sigla GI e inclusão da sigla GQ. Revisão do item 4 “Responsabilidades” substituindo a sigla GI por GQ. Revisão do item 5.3 “Consultas as Partes Interessadas” onde a periodicidade da reunião passou de uma vez por ano para a cada dois anos, sempre dentro do ano calendário correspondente. *Revision of item 3 “Definitions and Acronyms” to exclude the acronym GI and include the acronym GQ. Revision of item 4 “Responsibilities” replacing the*	**GQ**

		acronym GI with GQ. Revision of item 5.3 "Consultations with Interested Parties" where the frequency of the meeting changed from once a year to every two years, always within the corresponding calendar year.	

Elaborado por: Ana Paula Tunussi Aprovado por: Felipe Passarini

NCC
a Bureau Veritas Company

Sumário

SUMMARY

1 OBJETIVO - *OBJECTIVE* 7
2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - *REFERENCE DOCUMENTS* 7
3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - *DEFINITIONS AND ACRONYMS* 7
4 RESPONSABILIDADE - *RESPONSIBILITY* 8
5 DETALHAMENTO - *DETAILS* 8
5.1 IMPARCIALIDADE - *IMPARTIALITY* 8
5.1.1 Ameaças à imparcialidade - *Threats to impartiality* 9
5.1.2 Competência - *Competence* 10
5.1.3 Responsabilidade - *Responsibility* 10
5.1.4 Transparência - *Transparency* 11
5.1.5 Confidencialidade - *Confidentiality* 12
5.1.6 Capacidade de resposta a reclamações - Responsiveness to complaints 13
5.1.7 Acordo de confidencialidade e conflito de interesses - *Confidentiality and conflict of interests agreement* 14
5.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE - *IMPARTIALITY MANAGEMENT* 15
5.3 CONSULTA A PARTES INTERESSADAS – *STAKEHOLDER CONSULT* 18
6 DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS – *APPLICABLE DOCUMENTS AND FORMS* 21

1 OBJETIVO - *OBJECTIVE*

Este procedimento tem por finalidade estabelecer os critérios para garantir a execução de uma certificação, a qual proporcione a confiança necessária para assegurar a percepção da sociedade de que a NCC Certificações do Brasil Ltda é imparcial, competente, responsável, transparente, atua com confidencialidade e tem capacidade de resposta à reclamação.

The purpose of this procedure is to establish the criteria to guarantee the execution of a certification, which provides the confidence necessary to ensure society's perception that NCC Certificações do Brasil Ltda is impartial, competent, responsible, transparent, acts confidentially and has the capacity to respond to the complaint.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - *REFERENCE DOCUMENTS*

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 *ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016*

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 *ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013*

PNCC_01 – Elaboração e controle de documentos do sistema de gestão da qualidade
PNCC_01 - Elaboration and control of documents of the quality management system
Manual da Qualidade da NCC Certificações do Brasil Ltda.
Quality Manual of NCC Certificações do Brasil Ltda.

3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - *DEFINITIONS AND ACRONYMS*

NCC NCC CERTIFICAÇÕES DO BRASIL LTDA

GQ GERENTE DA QUALIDADE QHSE – *QHSE QUALITY MANAGER*

GT GERENTE TÉCNICO –*TM - TECHNICAL MANAGER*

GG GERENTE GERAL – *GM - GENERAL MANAGER*

MDSAP – *MEDICAL DEVICE SINGL AUDIT PROGRAM*

Imparcialidade - Presença real e perceptível de objetividade

Impartiality - Real and perceptible presence of objectivity

Partes interessadas - Clientes da NCC; clientes dos clientes da NCC; autoridades governamentais; outras organizações; consumidores e outros membros do público.

Stakeholder - NCC customers; customers of NCC customers; government authorities; other organizations; consumers and other members of the public.

4 RESPONSABILIDADE - *RESPONSIBILITY*

ATIVIDADE *ACTIVITY*	RESPONSABILIDADE *RESPONSIBILITY*
Controlar este documento *Control this document*	Institucional *Institucional*
Elaborar e alterar este procedimento *Develop and manage this procedure*	Institucional *Institucional*
Aprovar este procedimento *Approve this procedure*	GQ/GT *GQ/GT*
Manter o controle dos registros *Maintain control of records*	Institucional *Institucional*
Recomendações e apoio relativos à imparcialidade nas atividades de certificação *Recommendations and support regarding impartiality in certification activities*	Consulta a partes interessadas *Stakeholder consult*
Garantir a imparcialidade no processo de certificação *Ensure impartiality in the certification process*	Todos *All*

5 DETALHAMENTO - *DETAILS*

5.1 IMPARCIALIDADE - *IMPARTIALITY*

A NCC garante a sua imparcialidade através de um processo de certificação transparente onde a receita pela execução de suas atividades, são justas e honesta, está dentro de valores praticados pela sociedade para este tipo de serviço. A NCC mantém junto aos seus colaboradores e prestadores de serviço um Acordo de Confidencialidade e Imparcialidade. (FNCC_503 Acordo de Confidencialidade e Conflito de Interesse - colaboradores e FNCC_501 Acordo de Confidencialidade e Imparcialidade (Ltda.) - Prestadores de Serviços, respectivamente).

NCC guarantees its impartiality through a transparent certification process where the revenue for the execution of its activities, is fair and honest, is within the values practiced by the society for this type of service. NCC maintains a Confidentiality and Impartiality Agreement with its employees and service providers (FNCC_503 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement and FNCC_501 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – service providers, respectively).

5.1.1 Ameaças à imparcialidade - *Threats to impartiality*

A NCC gerencia as ameaças de interesse próprio seja ele financeiro ou não, atuando de maneira transparente, justa, honesta e responsável nas suas decisões. Este tipo de atuação inclui a não avaliação de seu próprio trabalho; avaliação das atividades desenvolvidas por organismos relacionados, fornecimento de qualquer tipo de consultoria que venha comprometer a certificação; ameaças que possam surgir de quaisquer conflitos resultantes de seus relacionamentos, familiaridade ou confiança em outra pessoa ou organização, deixando de executar as suas atividades dentro das regras estabelecidas; e ainda, atitudes de coação pública ou discreta, incluindo ameaças ou denúncias. Estas ameaças foram tratadas adequadamente e registradas no documento **"Avaliação dos conflitos de interesses e dos riscos à imparcialidade relacionados às atividades de certificação" (DOC.6 – Avaliação dos conflitos de interesses e dos riscos à imparcialidade relacionados às atividades de certificação).**

As informações deste documento são disponibilizadas para as partes interessadas.

A identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos relacionados a conflito de interesses provenientes do fornecimento da atividade de certificação também são registrados no citado documento (DOC.6. - Identificamos os riscos em cada etapa do processo de certificação e ações para a mitigação dos mesmos, bem como se aplicável o risco residual.

A NCC monitora constantemente os riscos relacionados a conflito de interesses, onde haja qualquer ameaça à imparcialidade serão adotadas ações para responder a quaisquer riscos.

NCC manages threats of self-interest whether financially or otherwise, acting transparently, fairly, honestly, and responsibly in its decisions. This type of action includes not evaluating your own work; evaluation of the activities carried out by related organizations, provision of any type of consultancy that might compromise certification; threats that may arise from any conflicts resulting from their relationships, familiarity or trust in another person or organization, failing to perform their activities within the established rules; and attitudes of public or discreet coercion, including threats or denunciations. These threats have been properly addressed and recorded in the document "Assessment of conflicts of interest and risks of impartiality related to certification activities" (DOC.6 - Assessment of conflicts of interest and risks of impartiality related to certification activities). The information in this document is available to interested parties.

The information in this document is made available to interested parties.

The identification, analysis, evaluation, treatment and monitoring of risks related to conflict of interests arising from the provision of the certification activity are also recorded in the mentioned document (DOC.6). We identify the risks at each stage of the certification process and actions to mitigate them, as well as the residual risk, if applicable. NCC constantly monitors risks related to conflict of interest, where there is any threat to impartiality, actions will be taken to respond to any risks.

5.1.2 Competência - *Competence*

A competência da NCC, demonstrada pelo conhecimento e habilidades do seu pessoal, garante a execução de atividades que proporcionem confiança nos serviços de certificação. O "Banco de Recursos Técnicos" apresenta uma correlação entre cada profissional técnico e/ou auditor da NCC, o escopo de atuação e as normas aplicáveis.

NCC's competence, demonstrated by the knowledge and skills of its personnel, ensures the execution of activities that provide confidence in the certification services. The "Bank of Technical Resources" presents a correlation between each technical professional and/or auditor of the NCC, the scope of action and the applicable standards.

5.1.3 Responsabilidade - *Responsibility*

A NCC é responsável pela avaliação de fatos e evidências objetivas, fundamentadas em requisitos técnicos e/ou normativos aplicáveis ao escopo de certificação, nos quais é baseada uma decisão de certificação. Por outro lado, a organização cliente é responsável pela conformidade dos requisitos para a certificação.

The NCC is responsible for evaluating factual facts and evidence, based on technical and / or normative requirements applicable to the scope of certification, on which a certification decision is based on. Besides that, the client organization is responsible for compliance with the requirements for certification.

5.1.4 Transparência - *Transparency*

Qualquer tipo de certificação, dentro do escopo de atuação da NCC, está acessível a qualquer membro da sociedade. A NCC disponibiliza mecanismos de acesso para solicitação da certificação através da sua página na internet ou por contato telefônico, onde as dúvidas do solicitante podem ser esclarecidas. As informações pertinentes aos processos de certificação também estão disponíveis nas propostas comerciais e nos procedimentos. As informações de situação da certificação (concessão, extensão, manutenção, renovação, suspensão, redução do escopo ou cancelamento da certificação) dos certificados emitidos pela NCC estarão disponíveis mediante solicitação diretamente com os colaboradores da NCC, os quais podem informar a situação da certificação. Caso não haja comprometimento da confidencialidade, a NCC poderá disponibilizar outras informações como forma de manter a credibilidade e a confiança nos serviços executados.

Any type of certification, within NCC's scope of action, is accessible to any member of society. NCC provides access mechanisms for requesting certification through its internet page or by telephone contact, where the doubts of the applicant can be clarified. Information pertaining to certification processes is also available in business proposals and procedures. Certification status information (granting, extension, maintenance, renewal, suspension, reduction of scope or cancellation of certification) of the certificates issued by the NCC will be available upon request directly with the NCC staff, who can inform the status of the certification. If there is no compromise of confidentiality, NCC may provide other information as a way to maintain credibility and trust in the services performed.

5.1.5 Confidencialidade - *Confidentiality*

As informações relativas às certificações (especificações, resultados e dados) e ao objeto sob certificação devem ser mantidas exclusivamente entre os componentes da equipe de certificação, seus superiores imediatos na **NCC** e o cliente solicitante daquela certificação. Informações antecipadas aos relatórios de ensaios, sobre os resultados dos mesmos, só podem ser passadas mediante solicitação formal do cliente.

Information regarding the certifications (specifications, results and data) and the object under certification must be kept exclusively between the components of the certification team, their immediate superiors at the NCC and the client requesting that certification. Advance information on test reports, on test results, can only be made upon formal request of the customer.

Outras informações oriundas de outras fontes que não o próprio cliente, devem ser tratadas como confidenciais.

Other information from sources, other than the customer itself, should be treated as confidential.

Quando aplicável, a NCC informa a seus clientes, com antecedência, sobre a informação que pretende colocar em domínio público e o seu “de acordo”, por e-mail.

When applicable, NCC informs its customers, in advance, about the information it intends to place in the public domain and its “agreement”, by email.

Quando a NCC é requerida por lei ou autorizado por acordos contratuais para liberar informações confidenciais, o cliente ou a pessoa interessada deve, a menos que proibido por lei, ser notificado da informação fornecida.

Where the certification body is required by law or authorized by contractual agreements to release confidential information, the client or interested person shall, unless prohibited by law, be notified of the information provided.

A circulação dos clientes/visitantes deve ser restrita à sala de reunião da NCC.

A documentação e registros pertinentes aos processos de certificação serão armazenados em arquivos protegidos, com acesso somente pelos funcionários da **NCC** e/ou colaboradores autorizados.

Circulation of customers / visitors should be restricted to the NCC meeting room.

The documentation and records pertaining to the certification processes will be stored in protected files, accessible only by NCC employees and / or authorized collaborators.

Na movimentação e armazenamento de materiais, produtos e documentos de clientes, antes e após a certificação, deve-se considerar que os mesmos têm que ser preservados da curiosidade de terceiros, especialmente de concorrentes.

In moving and storing customer materials, products and documents, before and after certification, it must be considered that they must be preserved from the curiosity of third parties, especially competitors.

5.1.6 Capacidade de resposta a reclamações - *Responsiveness to complaints*

Todo e qualquer tipo de reclamação relativa aos processos de certificação da NCC, levada ao seu conhecimento, são tratadas de maneira adequada através da identificação correta e pertinente da reclamação, pesquisa e investigação das causas e implementação de ações corretivas, conforme estabelecido no procedimento PNCC_10 Apelações e Reclamações. A evolução deste tratamento é informada às partes interessadas de modo a demonstrar que a confiança nas atividades de certificação está salvaguardada enquanto as reclamações estão sendo tratadas adequadamente.

All and any complaints regarding the NCC certification processes are dealt with in an appropriate manner through the correct and pertinent identification of the complaint, research and investigation of the causes and implementation of corrective actions, as established in the PNCC_10 Appeals and Complaints. The evolution of this treatment is informed to stakeholders to demonstrate that confidence in certification activities is safeguarded while complaints are being handled appropriately.

5.1.7 Acordo de confidencialidade e conflito de interesses - ***Confidentiality and conflict of interests agreement***

Todos os funcionários da NCC, auditores e especialistas internos e externos, membros da Comissão de Certificação, quando houver, e se aplicável as partes interessadas assinam um termo / acordo de confidencialidade e conflito de interesse (FNCC_503 Acordo de Confidencialidade e Conflito de Interesse e FNCC_501 Acordo de Confidencialidade e Imparcialidade (Ltda.) - Prestadores de Serviços), devendo manter a confidencialidade para todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação, exceto conforme exigido por lei ou pelo esquema de certificação.

All NCC employees, auditors and internal and external experts, members of the Certification Committee, if any, and if applicable the interested parties sign a confidentiality / conflict of interest agreement (*FNCC_503 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement and FNCC_501 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – service providers) and must maintain confidentiality for all information obtained or generated during the performance of the activities, except as required by law or certification scheme.*

Os laboratórios contratados envolvidos nos processos de certificação asseguram a confidencialidade e o conflito de interesses de suas atividades pelo cumprimento das exigências estabelecidas na norma ABNT NBR ISO/IEC 17065.

The contracted laboratories involved in the certification processes ensure the confidentiality and conflict of interests of their activities by complying with the requirements established in ABNT NBR ISO / IEC 17065.

O pessoal envolvido na certificação deve identificar e revelar qualquer situação de relacionamento com o cliente que possa prejudicar a imparcialidade das decisões. *Personnel involved in the certification shall identify and disclose any customer relationship situations that may prejudice the impartiality of decisions.*

Para os participantes da Consulta, será utilizado o FNCC_137 - Termo de Confidencialidade e Ausência Conflito de Interesses – Consulta as Partes Interessadas - PNCC_07 – Imparcialidade.

For the participants of the Consultation, the FNCC-137 - Term of Confidentiality and Absence of Conflict of Interest - Consultation with Stakeholders - PNCC_07 - Impartiality will be used.

Especificamente para MDSAP utiliza-se o FNCC_716 Código de Conduta e FNCC_801 - Questionário para Avaliação de Conflitos de Interesses.

Specifically for MDSAP the FNCC_716 Code of Conduct and FNCC_801 - Conflict of Interest Assessment Questionnaire are used.

5.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE - *IMPARTIALITY MANAGEMENT*

O comprometimento da Alta Direção da NCC com a imparcialidade está explícito na execução de suas atividades de certificação, no direcionamento de recursos e na divulgação de informações, não confidenciais, à sociedade. A Política da Qualidade da NCC é uma declaração formal que a imparcialidade é de extrema importância nos serviços fornecidos pela NCC.

NCC's senior management commitment to impartiality is explicit in the execution of its certification activities, in directing resources and in disclosing non-confidential information to society. The NCC Quality Policy is a formal statement that impartiality is the utmost importance in the services provided by the NCC.

Os conflitos de interesses potenciais, oriundos da atividade de certificação foram identificados, analisados e registrados. No entanto se houver outras situações que possam direcionar um relacionamento que ameace a imparcialidade, isto será registrado durante a análise crítica da solicitação, de modo a demonstrar a imparcialidade e capacidade de execução dos serviços de certificação.

Potential conflicts of interest arising from the certification activity were identified, analyzed and recorded. However, if there are other situations that could lead to a relationship, that threatens impartiality, this will be recorded during the critical review of the request, in order to demonstrate the impartiality and ability to execute the certification services.

A NCC não fornece serviços de consultoria e auditorias internas para os seus processos de certificação. Caso haja alguma atividade com o cliente que está em processo de certificação, a NCC deve identificar este relacionamento e se for o caso, suspender o processo de certificar pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos [sendo 3 (três) anos para escopo MDSAP], evitando a utilização, na certificação, do pessoal que esteve envolvido com qualquer outra atividade no cliente. A NCC não certifica suas organizações coligadas e/ou filiais ou outros organismos de certificação.

NCC does not provide internal audit and consultancy services for its certification processes. If there is any activity with the customer that is in the process of certification, the NCC must identify this relationship and, if necessary, suspend the certification process for a minimum period of two (2) years [being 3 (three) years for MDSAP scope], avoiding the use, in certification, of personnel

who has been involved with any other activity on the client. NCC does not certify its affiliated organizations and / or other certification bodies.

A NCC não certifica um sistema de gestão no qual um cliente tenha recebido consultoria em sistemas de gestão ou auditorias internas, quando o relacionamento entre a organização consultora e o organismo de certificação apresentar uma ameaça inaceitável à imparcialidade do organismo de certificação.

NCC does not certify a management system in which a client has received advice on management systems or internal audits where the relationship between the consulting organization and the certification body poses an unacceptable threat to the impartiality of the certification body.

As auditorias necessárias dentro de um processo de certificação são executadas, dentro das possibilidades, pelos próprios funcionários da NCC. A NCC não subcontrata organizações que realizam atividades de consultoria para a realização de auditorias de certificação.

The necessary audits within a certification process are carried out, within the possibilities, by NCC's own employees. NCC does not subcontract organizations that perform consulting activities to perform certification audits.

As atividades da NCC não são oferecidas ligadas com as atividades de uma organização que fornece consultoria de sistema de gestão. A NCC não afirma em hipótese alguma que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou menos dispendiosa se uma determinada organização que fornece consultoria fosse usada. A Gestão Comercial, mesmo que realizada por pessoa jurídica distinta pertencente ao Grupo NCC, não está envolvida no gerenciamento do organismo de certificação, na revisão ou na decisão de certificação.

NCC activities are not offered in connection with the activities of an organization that provides management system consulting. NCC does not affirm under any circumstances that certification would be simpler, easier, faster, or less expensive if a particular consulting organization were used. Commercial Management, even if carried out by a separate legal entity belonging to the NCC Group, is not involved in the management of the certification body, in the review, or in the certification decision.

Todo o pessoal da NCC, interno e externo, que possa influenciar as atividades de certificação, deve agir de forma imparcial e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou de outros tipos comprometam a imparcialidade.

All internal and external NCC staff who can influence certification activities must act impartially and cannot allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

As propostas comerciais não estão atreladas a nenhum serviço diferente daqueles estabelecidos para a certificação e nem sugerem a utilização de qualquer organização para a realização de outros serviços.

O organismo de certificação e qualquer parte da mesma pessoa jurídica e as entidades sob seu controle organizacional não podem:

Commercial proposals are not tied to any service other than those established for certification, nor do they suggest the use of any organization to perform other services.

The certification body and any part of the same legal entity and entities under its organizational control may not:

a) Ser o projetista, o fabricante, instalador, distribuidor ou mantenedor do produto certificado;
Be the designer, manufacturer, installer, distributor or maintainer of the certified product;

b) Ser o projetista, implementador, operador ou mantenedor do processo certificado;
Be the designer, implementer, operator or maintainer of the certified process;

c) Ser o projetista, implementador, provedor ou mantenedor do serviço certificado;
Be the designer, implementer, provider or maintainer of the certified service;

d) Oferecer ou prestar serviços de consultoria (ver 5.1.1) para seus clientes;
Offer or provide consulting services (see 5.1.1) to its clients;

e) Oferecer ou prestar consultoria em sistema de gestão ou de auditoria interna aos seus clientes, onde o esquema de certificação exija a avaliação do sistema de gestão do cliente.
Provide or advise in management system or internal audit to its clients, where the certification scheme requires the evaluation of the management system of the client.

NOTA 1 – Isso não impede o seguinte:

NOTE 1 *- This does not prevent the following:*

a) Possibilidade de troca de informações (por exemplo, explicações sobre constatações ou clarificação de requisitos) entre o organismo de certificação e seus clientes;
The possibility of exchanging information (e.g. explanations of findings or clarification of requirements) between the certification body and its clients;

b) Utilização, instalação e manutenção de produtos certificados que são necessários para as operações do organismo de certificação.
The use, installation and maintenance of certified products that are necessary for the operations of the certification body.

NOTA 2 – "Consultoria em sistema de gestão" é definida na ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.
***NOTE 2** - "Consulting in management system" is defined in ABNT NBR ISO / IEC 17021-1.*

5.3 CONSULTA A PARTES INTERESSADAS – *STAKEHOLDER CONSULT*

A estrutura da NCC estabelece a participação de partes interessadas para salvaguardar a imparcialidade de suas atividades de certificação de sistemas de Gestão.
Esta consulta tem os seguintes objetivos:
The NCC structure establishes the participation of interested parties to safeguard the impartiality of its management system certification activities.
This consultation has the following objectives:

a) Auxiliar no desenvolvimento das políticas relativas à imparcialidade nas atividades de certificação;
Assist in the development of policies regarding impartiality in certification activities;

b) Impedir qualquer tendência por parte da NCC, em permitir que quaisquer interesses que impeçam a execução objetiva da certificação;
Prevent any tendency on the part of NCC, to allow any interests to prevent the objective that is implementation of the certification;

c) Aconselhar sobre questões que afetem a confiança na certificação, incluindo transparência e imagem pública; e
Advise on issues affecting confidence in certification, including transparency and public image; and

d) Uma análise crítica da imparcialidade dos processos de certificação e das decisões da NCC.
A critical examination of the impartiality of certification processes and NCC decisions.

As decisões provenientes da consulta às partes interessadas devem ser equilibradas e sem predominância de nenhum interesse individual. As partes interessadas podem incluir: Clientes da NCC; autoridades governamentais; outras organizações; consumidores e outros membros do público; profissionais da NCC.
Consultation with interested parties must be balanced and without any individual interest predominating. Stakeholders may include: NCC customers; government authorities; other organizations; consumers and other members of the public.

Quando necessitar realizar alguma tomada de decisão, a mesma deve ser realizada de forma que cada parte de interesse tenha um peso igual.
When you need to make a decision, it must be done in such a way that each stakeholder has an equal weight.

Nota 3: Por exemplo: se presentes 2 representantes de autoridades governamentais, essas 2 entidades deverão agrupar seus apontamentos de forma que somente uma decisão poderá ser computada para a somatórias final.
***Note 3:** For example: if 2 representatives of government authorities are present, these 2 entities must group their notes so that only one decision can be computed for the final summation.*

Dados de entrada para a consulta podem incluir:
Input data for the query may include:

a) Procedimento de Gestão da Imparcialidade*;*
Management of impartiality Procedure;
b) Ameaças a Imparcialidade;
Threats to Impartiality;
c) Mudanças no sistema de gestão;
Changes in the management system;
d) Relação dos certificados emitidos, suspensos e cancelados;
List of certificates issued, suspended and canceled.

Os membros participantes estão livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões.
Participating members are free from any commercial, financial and other pressures that may influence decisions.

A NCC disponibilizará todas as informações necessárias para possibilitar a consulta a partes interessadas. As recomendações relativas à imparcialidade dos processos de certificação são obtidas através de meio eletrônico (e-mail), assim como a divulgação de suas decisões.
The NCC shall make available all the information necessary to enable consultation with interested parties. Recommendations regarding the impartiality of certification processes are obtained through electronic means (e-mail), as well as the disclosure of their decisions.

Não havendo consenso, as recomendações são obtidas por votação com o critério de maioria simples de votos. Havendo empate na votação devem ser discutidos novamente os pontos de vistas de cada membro e realizar nova votação e assim sucessivamente até obter o desempate.
If there is no consensus, the recommendations are obtained by a simple majority vote. If there is a tie in the ballot, the points of view of each member must be discussed again and a new ballot must be held, and so on until the tiebreaker is obtained.

A NCC deverá implementar, dentro das possiblidades, todas as recomendações.
The NCC should implement, within the possibilities, all the recommendations.

Dados de saída da consulta podem incluir:
Query output data may include:

a) Parecer quanto à imparcialidade e independência das operações;
Opinion as to the impartiality and independence of operations;

b) Quando aplicável orientação quanto à melhoria contínua.
When guidance on continuous improvement is applicable.

A consulta deve ser realizada a cada dois anos, sempre dentro do ano calendário correspondente, através de reunião online.

The consultation must be carried out every two years, always within the corresponding calendar year, through an online meeting.

6 DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS – *APPLICABLE DOCUMENTS AND FORMS*

- PNCC_10 Apelações e Reclamações
  PNCC_10 Appeals and Complaints
- FNCC_137 Termo de Confidencialidade e Ausência Conflito de Interesses – Consulta as Partes Interessadas - PNCC_07 – Imparcilidade
  FNCC_137 Termo de Confidencialidade e Ausência Conflito de Interesses – Consulta as Partes Interessadas - PNCC_07 – Impartialities.
- FNCC_503 Acordo de Confidencialidade e Conflito de Interesse
  FNCC_503 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement
- FNCC_501 Acordo de Confidencialidade e Imparcialidade (Ltda.) - Prestadores de Serviços
  FNCC_501 Confidentiality and Conflict of Interest Agreement – service providers.
- FNCC_127 Ata de Reunião - Gestão da imparcialidade
  FNCC_127 Minutes of meeting - impartiality management
- DOC_06 – Avaliação dos conflitos de interesses e dos riscos à imparcialidade relacionados às atividades de certificação.
  DOC_06 – Assessment of conflicts of interest and risks of impartiality related to certification activities.
- FNCC_716 Código de Conduta e FNCC_801 - Questionário para Avaliação de Conflitos de Interesses
  FNCC_716 Code of Conduct and FNCC_801 - Conflict of Interest Assessment Questionnaire. (MDSAP)