APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

APPEALS AND COMPLAINTS

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES *HISTORY OF CHANGES*			
DATA *DATE*	**REVISÃO** *REVISION*	**ITENS REVISADOS** *REVISED ITEMS*	**APROVAÇÃO** *APPROVAL*
23/03/2005	00	Emissão inicial, substitui o antigo procedimento PNCC-19 rev 04	Presidente
18/04/2006	01	Revisão anual	Presidente
03/11/2006	02	Alteração do item 3 (inclusão da definição de reclamante); inclusão dos itens 5.2.1 e 5.2.2 (Apelação e Disputa)	Presidente
16/11/2007	03	Revisão geral	Presidente
05/06/2008	04	Alteração do item 51; 5.1.1 e 5.1.2	Presidente
16/06/2011	05	Alteração dos itens 5.1 e 5.2.1	Presidente
03/02/2012	06	Adequação a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 e Portaria n°361, de 06/09/2011 (RGCP).	GQ
26/08/2013	07	Revisão geral referência ao Site itens 5.1; 5.1.2;4	GQ
04/11/2013	08	Alteração no documento de Referência Guia 65 para 17065:2013. Exclusão da palavra “Disputa” Exclusão item 5.2.2 Disputas, ’’ Caso não haja concordância, por parte do reclamante...’’ Exclusão da palavra “Associação”	GQ
12/11/2013	09	Item 5.1.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente – Inclusão do texto “O organismo de certificação deve determinar, junto com o cliente e o reclamante, se ele deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.	GQ
20/12/2013	10	Inclusão da NBR no item 2	GQ
01/12/2014	11	Adequação do Item de apelação e os prazos para resposta ao reclamante	GQ
07/10/2015	12	Item 5.1.2 e 5.2.1 - Exclusão da referência a tratamento e conclusão em 10 dias, mantido somente que “A NCC responderá ao reclamante quanto ao recebimento em um prazo de 10 dias. ”	GQ
16/10/15	13	Exclusão dos termos de “manutenção” para supervisão e exclusão de OCD - Anatel	GQ
29/06/16 29/06/16	14 14	Item 5.1.2 - A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada por pessoa (s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação. A NCC envia ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.	GQ GQ
28/07/16	15	Inclusão da referência a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016	GQ
12/08/16	16	Atualização da referência ao RGCP – Portaria n°118, de 06 de março de 2015	GQ
23/08/16	17	Correção ortográfica, pois estava aparecendo a palavra apelação no item de reclamação	GQ

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
17/05/2017	18	Complementação do texto do Item 5.1.2: - A NCC confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado. - A NCC garante que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o reclamante.	GQ
24/05/2017	19	Item 5.1.2 alterado de “fornece ao reclamante para” “sempre que possível” a NCC.	GQ
02/07/2018	20	Alterado o prazo para retorno ao reclamante ou apelante de 10 para 15 dias	GQ
27/04/2020	21	Alteração no logo da NCC e correção na formatação	GQ
02/12/2020	22	Atualização novo layout e revisão bilingue *Update new layout and bilingual revision*	GQ
25/05/2021	23	Revisão na formatação do layout e correção nas traduções *Formatting layout revision and corrections in bilingual translation*	GQ
08/06/2021	24	Inclusão PNCC_11 item 06 *Inclusion of PNCC_11 item 06*	GQ
20/07/2021	25	Atualização RGCP Portaria n°200, de 29/04/2021. *RGCP Update Ordinance No. 200, of 04/29/2021.*	GQ
04/11/2022	26	Item 4 – Inclusão de: Nota: Para reclamação e apelação de MDSAP quem deverá tratá-las é o Gerente da Administração. *Item 4 – Inclusion of Note: For MDSAP complaints and appeals, the Administration Manager must handle them.*	GQ
17/05/2024	27	Atualização do item 3 – Definições e Siglas, revisão do item 4 – Responsabilidades e exclusão da Nota 1, revisão do item 5.1.2 – Dirigidas à NCC, revisão do item 5.2.1 – Apelações e atualização do item 6 – Documentos e formulários aplicáveis. *Update of item 3 – Definitions and Acronyms, review of item 4 – Responsibilities and exclusion of Note 1, review of item 5.1.2 – Addressed to NCC, review of item 5.2.1 – Appeals and update of item 6 – Applicable documents and forms .*	GI
11/06/2024	28	Atualização do item 6 – “6. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS - com inclusão do formulário: - NCC611-GQ_Reclamação, Apelação, Denúncia ou Melhoria *Update of item 6 – “6 - APPLICABLE DOCUMENTS FORMS”, including the form: - NCC611-GQ – Complaint, Appeal, Report or Improvement.*	GI
12/06/2024	29	Atualização do item 5 DETALHAMENTO – DETAILS - Com a inclusão da informação: “**A NCC realiza pesquisas de satisfação com os seus clientes ao menos uma vez ao ano. “** *Update of item 5 DETAILS - DETAILS - With the inclusion of information: “NCC conducts satisfaction surveys with its customers at least once a year.”*	GI

DATA *DATE*	REVISÃO *REVISION*	ITENS REVISADOS *REVISED ITEMS*	APROVAÇÃO *APPROVAL*
05/08/2024	30	Atualização do item 2 com inclusão de resolução e atos da Anatel, e do item 3 com a inclusão da sigla ANATEL, e revisões gerais. *Update of item 2 with the inclusion of Anatel resolution and acts, and of item 3 with the inclusion of the acronym ANATEL, and general revisions.*	GI
12/11/2024	31	Atualização do logo da NCC para azul. *Update the NCC logo to blue.*	GI
24/04/2026	32	Revisão Geral *General Review*	GQ

Elaborado por: Ana Paula Tunussi Aprovado por: Felipe Passarini

SUMÁRIO
SUMMARY

1 OBJETIVO - *OBJECTIVE* 5
2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - *REFERENCE DOCUMENTS* ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:20165
3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - *DEFINITIONS AND ACRONYMS* 6
4 RESPONSABILIDADE - *RESPONSIBILITY* 7
5 DETALHAMENTO – *DETAILS* 7
5.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO - *SATISFACTION SURVEY* 7
5.2 RECLAMAÇÕES – *COMPLAINTS* 8
5.2.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente (Exceto para o escopo de Telecom) – *Addressed to Supplier/Customer (Except for the Telecom scope)* 9
5.2.2. Dirigidas à NCC - Addressed to the NCC.....9
5.3 APELAÇÕES - *APPEALS* 14
6. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS - *APPLICABLE DOCUMENTS FORMS* 15

1 OBJETIVO - *OBJECTIVE*

Estabelecer uma sistemática para tratar e solucionar reclamações recebidas dos clientes ou de outras partes da sociedade.

The purpose of this procedure is to establish a system to deal with and resolve complaints received from customers or other parts of society.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - *REFERENCE DOCUMENTS*

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013

Portaria n°200, de 29 de abril de 2021 RGCP (Requisitos Gerais de Certificação de Produtos)

Ordinance. No. 200, of April 6, 2021 RGCP (General Requirements for Product Certification)

Resolução n° 715, de 23 de outubro de 2019

Resolution No. 715, of October 23, 2019

Ato nº 4081, de 31 de julho de 2020 – Procedimento Operacional Para Designação de Organismo de Certificação de Produtos para Telecomunicações

Act No. 4081, of July 31, 2020 – Operational Procedure for Designating a Certification Organism for Telecommunications Products

Ato nº 4082, de 31 de julho de 2020 – Procedimento Operacional Que Estabelece Os Meios De Exercício De Direitos E De Cumprimento De Obrigações Pelos Agentes Envolvidos Na Avaliação Da Conformidade De Produtos Para Telecomunicações

Act No. 4082, of July 31, 2020 – Operational Procedure Establishing the Means for Exercising Rights and Fulfilling Obligations by Agents Involved in Conformity Assessment of Telecommunications Products

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.

NCC Quality Manual Certifications of Brazil 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 - *TECHNICAL MANAGER*

GG - GERENTE GERAL - *GENERAL MANAGER*

GP – GERENTE DE PROCESSOS – *PROCESS MANAGER*

DO – DIRETOR DE OPERAÇÕES – *DIRECTOR OF OPERATIONS*

NC – NÃO CONFORMIDADE – *NON-COMPLIANCE*

INMETRO - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - *NATIONAL INSTITUTE OF METROLOGY, QUALITY AND TECHNOLOGY.*

MDSAP – *MEDICAL DEVICE SINGLE AUDIT PROGRAM*

ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - *NATIONAL TELECOMMUNICATIONS AGENCY*

FORNECEDOR – ***SUPPLIER*** - A parte responsável por assegurar que os produtos e/ou sistemas de gestão da qualidade atendam e, quando aplicável, continuem a atender aos requisitos sobre os quais é baseada a certificação (cliente).

The party responsible for ensuring that products and/or quality management systems meet and, where applicable, continue to meet the requirements on which certification (customer) is based on.

RECLAMANTE – ***CLAIMANT*** - A parte que realiza uma reclamação proveniente de produtos e/ou sistemas de gestão da qualidade certificados pela NCC. O reclamante pode ser o cliente e outras partes da sociedade.

The party making a complaint from products and/or quality management systems certified by the NCC. The claimant can be the client and other parts of society.

4 RESPONSABILIDADE - *RESPONSIBILITY*

ATIVIDADE *ACTIVITY*	RESPONSABILIDADE *RESPONSIBILITY*
Controlar este documento *Control this document*	GQ
Elaborar e alterar este procedimento *Develop and change this procedure*	INSTITUCIONAL *INSTITUTIONAL*
Aprovar este procedimento *Approve this procedure*	GQ/GT
Manter o controle dos registros *Keeping track of records*	GQ

5 DETALHAMENTO – *DETAILS*

A NCC realiza anualmente, durante as reuniões de análise crítica pela Alta Direção, uma análise das reclamações e apelações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como oportunidades de melhorias. Os resultados desta análise são registrados na Ata de Reunião de Análise Crítica do SGQ. A NCC valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas por seus clientes, conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.°8078/1990.

NCC conducts annually, during critical review meetings by senior management, an analysis of the complaints and appeals received and evidence of the implementation of the corresponding corrective actions, as well as opportunities for improvement. The results of this analysis are recorded in the Minutes of the Critical Review Meeting of the SGQ. The NCC values and gives effective treatment to the claims and appeals presented by its clients, knows and undertakes to comply with and be subject to the penalties provided by the laws, specifically in Law No. 8078/1990.

5.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO - *SATISFACTION SURVEY*

A NCC realiza pesquisas de satisfação com os seus clientes ao menos uma vez ao ano.

NCC conducts satisfaction surveys with its customers at least once a year.

A pesquisa de satisfação é realizada por meio da metodologia NPS, na qual os clientes respondem à duas perguntas:

The satisfaction survey will be conducted at least once a year.

The satisfaction survey is conducted using the NPS methodology, in which customers answer two questions:

1) Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar os serviços da NCC Certificações?
   On a scale of 0 to 10, how likely are you to recommend NCC Certificações' services?
2) Poderia descrever o motivo para sua nota?
   Could you describe the reason for your grade?

As respostas são classificadas em três grupos: Promotores (9–10), Neutros (7–8) e Detratores (0–6).

Caso o resultado indique insatisfação (clientes classificados como Detratores), a área da Qualidade irá, em conjunto com os gerentes das BU's, avaliar as causas e implementar plano de ação corretiva e preventiva, com o objetivo de eliminar as recorrências e melhorar a experiência do cliente.

Responses are classified into three groups: Promoters (9–10), Neutrals (7–8), and Detractors (0–6).

If the result indicates dissatisfaction (customers classified as Detractors), the Quality area will, together with the BU managers, evaluate the causes and implement a corrective and preventive action plan, with the aim of eliminating recurrences and improving the customer experience.

5.2 RECLAMAÇÕES – *COMPLAINTS*

Ao receber uma reclamação, a NCC deve analisá-la criticamente, confirmando se a reclamação está relacionada com atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiver, deve tomar as providências devidas para tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão ou do produto do certificado.

Upon receiving a complaint, the NCC shall review it critically, confirming that the complaint is related to certification activities for which it is responsible, and if it is, it shall take appropriate

action to address it. If the complaint relates to a certified client, the examination of the complaint shall analyze the effectiveness of the management system or the product of the certificate.

A NCC disponibiliza e-mails, telefones e site https://www.nccgroup.com.br/ para receber diretamente as reclamações de clientes, de modo a dar um tratamento mais adequado na condução das ações das possíveis reclamações. Qualquer cliente ou profissional poderá fazer suas reclamações mediante a estes canais disponíveis e descrever os fatos.

NCC provides email addresses, phone numbers, and its website, https://www.nccgroup.com.br/, to directly receive customer complaints, allowing for more appropriate handling of potential complaints. Any customer or professional can file their complaints through these available channels and describe the facts.

5.2.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente (Exceto para o escopo de Telecom) – *Addressed to Supplier/Customer (Except for the Telecom scope)*

O fornecedor deve manter registros de reclamações com as respectivas providências em sua empresa e, quando solicitado, apresentá-los à NCC. Durante o acompanhamento da certificação (auditorias de supervisão) a NCC verifica a existência de reclamações junto ao cliente. O organismo de certificação deve determinar, junto com o cliente e o reclamante, se ele deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

The supplier must keep records of complaints with the respective provisions in your company and, when requested, submit them to NCC. During the monitoring of the certification (supervisory audits), NCC checks for customer complaints. The certification body shall determine, together with the client and the complainant, whether it should make public the subject of the complaint and its solution and, if so, to what it extent.

5.2.2. Dirigidas à NCC - Addressed to the NCC

A NCC, departamento da Qualidade, confirma o recebimento da reclamação. As reclamações referentes aos processos dos produtos (a serem certificados ou já certificados), e aos sistemas de gestão da qualidade (a serem certificados ou já certificados), pela NCC, devem ser encaminhadas pela Qualidade ao GP/DO/gestor ou substitutos, ou ainda pessoa indicada pelo GP/DO/gestor ou substituto, e registradas via atividade bpm NCC611-GQ_Reclamação, Apelação, Denúncia ou Melhoria para acompanhamento da análise e ações.

The NCC Quality Department confirms receipt of the complaint. Complaints regarding product processes (to be certified or already certified) and quality management systems (to be certified

or already certified) must be forwarded by the NCC Quality Department to the GP/DO/manager or substitutes, or a person designated by the GP/DO/manager or substitute, and registered via activity bpm NCC611-GQ_Complaint, Appeal, Report or Improvement for monitoring of the analysis and actions.

Para que possamos avaliar a reclamação registrada, tendo as ações/instruções para referência:
In order for us to evaluate the registered complaint, please have the following actions/instructions for reference:

1. A reclamação deve ser analisada juntamente com o gerente responsável pelo departamento;
   The complaint should be reviewed together with the manager responsible for the department;
2. Importante, contatar o cliente para:
   Important: Contact the customer to:

   - Entender os detalhes do problema ocorrido (identificando causa raiz) se necessário;
     Understand the details of the problem that occurred (identifying the root cause) if necessary;
   - Alinhar as dúvidas e qualquer outra informação, se necessário;
     Clarify any doubts and other information, if necessary;
   - Verificar soluções possíveis para evitar que o mesmo tipo de problema ocorra novamente, informando a solução ao cliente, se aplicável;
     Verify possible solutions to prevent the same type of problem from occurring again, informing the client of the solution, if applicable;
   - Registrar esse contato, com histórico do alinhado, por e-mail ao cliente;
     Record this contact, with a history of what was discussed, by email to the client;

3. Responder, GP/DO/gestor ou substitutos, ou ainda pessoa indicada pelo GP/DO/gestor ou substituto, via bpm NCC611, via formulário FNCC_933 – Registro da avaliação de feedback pela BU (Business Unit) específica.

Respond, GP/DO/manager or substitutes, or a person designated by the GP/DO/manager or substitute, via bpm NCC611, using form FNCC_933 – Registration of feedback evaluation by the specific BU (Business Unit).

4. Após avaliação e retorno do GP/DO/gestor ou substitutos, ou ainda pessoa indicada pelo GP/DO/gestor ou substituto, tendo estes envolvido departamentos e profissionais da NCC que identificarem ser necessário, o GQ realizará a verificação da eventual reclamação ou feedback, considerando que estes são parte integrante do processo de melhoria contínua, verificando a causa raiz. Avaliando o impacto da não conformidade ou oportunidade de melhoria no processo de certificação. Com base na análise da causa raiz e impacto identificado será determinado se uma ação corretiva ou preventiva ou não aplicável ação por parte da NCC, conforme PNCC-11, é mais adequada.

   After evaluation and feedback from the GP/DO/manager or substitutes, or a person designated by the GP/DO/manager or substitute, involving NCC departments and professionals as deemed necessary, the Quality Management team will verify the complaint or feedback, considering that these are an integral part of the continuous improvement process, identifying the root cause. This will assess the impact of the non-conformity or opportunity for improvement on the certification process. Based on the root cause analysis and identified impact, it will be determined whether a corrective or preventive action, or if no action is applicable by the NCC, as per PNCC-11, is most appropriate.

- Ação Corretiva: Se a Não Conformidade já ocorreu, será implementado uma ação corretiva para corrigir o problema e prevenir sua recorrência.

  Corrective Action: If the Nonconformity has already occurred, a corrective action will be implemented to correct the problem and prevent its recurrence.
- Ação Preventiva: Se a Não Conformidade não ocorreu, mas há uma oportunidade de melhoria, deve ser implementada uma ação preventiva para evitar que o problema ocorra.

  Preventive Action: If the Nonconformity has not occurred, but there is an opportunity for improvement, a preventive action should be implemented to prevent the problem from occurring.

Uma Não Conformidade ou Oportunidade de Melhoria deve ser aberta se for identificado o não atendimento de um requisito, portanto ela está relacionada a irregularidades nos processos e seus resultados insatisfatórios.

Algumas situações que podem gerar uma Não Conformidade ou Oportunidade de Melhoria, quando de uma Reclamação, Apelação ou Denúncia:

A Nonconformity or Opportunity for Improvement should be opened if a requirement is identified as not being met; therefore, it is related to irregularities in processes and their unsatisfactory results.

Some situations that may generate a Nonconformity or Opportunity for Improvement, when a Complaint, Appeal, or Report is filed, include:

1. Se afetar nossos objetivos e metas vigentes, relacionados a esta avaliação, (DOC.23 ou DOC.21-MDSAP);
   If it affects our current objectives and goals related to this evaluation (DOC.23 or DOC.21-MDSAP);
2. Afetar à imparcialidade relacionado às atividades de certificação, relacionados a esta avaliação (DOC.6), e/ou
   If it affects impartiality related to certification activities related to this evaluation (DOC.6), and/or
3. Outras situações que identificarmos que possa ter afetado o resultado da nossa atividade.
   Other situations that we identify that may have affected the outcome of our activity.

Qualquer reclamação sobre um cliente certificado, a NCC comunica ao cliente certificado, em questão, em um tempo adequado.

Sempre que possível a NCC fornece ao reclamante status do andamento/análise da reclamação e o resultado, seja através do GP/DO/GQ ou substitutos/funcionários.

Any complaint regarding a certified client will be communicated by NCC to the certified client in question in a timely manner.

Whenever possible, NCC provides the complainant with a status update/analysis of the complaint and the outcome, either through the GP/DO/GQ or substitutes/employees.

As reclamações referentes à NCC ou que gerarem dúvidas quanto aos fatores que venham implicar na confiabilidade do sistema de gestão da qualidade da NCC, na confidencialidade das informações ou na sua imparcialidade, serão direcionadas à ADMINISTRADORA DA QUALIDADE, pelo próprio funcionário que recebeu a reclamação ou pelo próprio cliente reclamante, através de e-mails e telefones disponíveis. O departamento da Qualidade analisará o caso e, sendo pertinente, esta será registrada via atividade bpm NCC611-GQ_Reclamação, Apelação, Denúncia ou Melhoria para acompanhamento da análise e ações, seguindo o previsto acima, após abertura da atividade.

Complaints regarding NCC or that raise doubts about factors that may affect the reliability of NCC's quality management system, the confidentiality of information, or its impartiality, should be directed to the QUALITY MANAGER by the employee who received the complaint or by the complaining client themselves, via available emails and telephone numbers. The Quality department will analyze the case and, if pertinent, it will be registered via activity bpm NCC611-GQ_Complaint, Appeal, Report or Improvement for monitoring of the analysis and actions, following the provisions above, after the activity is opened.

Caso as reclamações se refiram ao GQ, a pessoa responsável por avaliar o plano de ação e providenciar as devidas ações corretivas, será seu superior direto.

As NCs têm um número de registro (Fluig) que possibilita sua rastreabilidade, a garantia de correção e resposta à reclamação.

A NCC garante que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o reclamante.

A NCC compromete-se a responder qualquer reclamação recebida do Inmetro no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

If the complaints refer to GQ, the person responsible for evaluating the action plan and providing the necessary corrective actions will be your direct supervisor.

Conformities have a registration number (Fluig) that allows for their traceability, guaranteeing correction and response to the complaint.

The NCC guarantees that the submission, investigation and decision on complaints do not result in any discriminatory action against the complainant.

NCC undertakes to respond to any complaint received from Inmetro within 15 (fifteen) calendar days.

Nota: As reclamações relevantes à certificação de produtos e sistemas de gestão, mesmo quando recebidas através de telefone, devem ser analisadas, solucionadas e evidenciadas através do correio eletrônico ou via site https://www.nccgroup.com.br/

***Note**: Complaints regarding product and management system certification, even when received by telephone, must be analyzed, resolved, and documented via email or through the website https://www.nccgroup.com.br/*

A decisão a ser comunicada ao reclamante é tomada, ou revisada e aprovada por pessoa (s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação. A NCC, sempre que possível, envia ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.
A NCC responderá ao reclamante quanto ao recebimento em um prazo de 30 dias.
The decision to be communicated to the claimant is taken, or reviewed and approved by person(s) without prior involvement with the subject matter of the claim. The NCC, whenever possible sends the complainant a formal notice of termination of the complaint handling process.
NCC will respond to the claimant regarding receipt within 30 days.

5.3 APELAÇÕES - *APPEALS*

Na discordância das decisões tomadas pela NCC, o reclamante pode apelar formalmente e por escrito, das deliberações embasadas em argumentações concisas referentes à certificação.
Os registros de todos os processos de apelações que vierem a ocorrer serão mantidos.
In disagreement with the decisions taken by the NCC, the complainant may formally and in writing, appeal the deliberations based on concise arguments regarding certification.
Records of all appeals processes that may occur will be maintained.
A NCC é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A NCC assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.
A NCC garante que a submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

Ao receber uma apelação, a NCC analisa, valida e investiga a apelação para decidir quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares.

NCC is responsible for all decisions at all levels of the appeals process. NCC ensures that the persons involved in the appeals process are different from those who performed the audits and made the certification decisions.

NCC warrants that submission, investigation and decision on appeals do not result in any discriminatory action against the appellant.

Upon receiving an appeal, NCC reviews, validates, and investigates the appeal to decide what actions will be taken in response to it, taking into account the results of similar prior appeals.

As apelações são registradas no BPM, e a NCC garante que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A NCC confirma o recebimento da apelação e fornece ao apelante *status* de andamento e o resultado.

A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada por pessoa (s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação. A NCC envia ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

A NCC responderá ao apelante quanto ao recebimento em um prazo de 30 dias.

Appeals are recorded in BPM, and NCC ensures that corrections and appropriate corrective actions are taken. NCC confirms receipt of the appeal and provides the appellant with progress status and results.

The decision to be communicated to the appellant is made, or reviewed, and approved by person(s) without previous involvement with the subject matter of the appeal. The NCC sends the appellant a formal notice of termination of the appeal process.

NCC will respond to the appellant regarding the receipt within 30 days.

6. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS - *APPLICABLE DOCUMENTS FORMS*

- NCC601 – GQ_Tratamento de Não Conformidades
- *NCC601 – GQ Treatment of non-compliance*
- PNCC_11 – Não conformidades, ações corretivas e preventivas
- *PNCC_11 – Non-compliance, corrective and preventive actions*
- *FNCC_933 – Registro da avaliação de feedback pela BU (Business Unit) específica.*
- *FNCC_933 - Record of feedback evaluation by the specific BU (Business Unit).*

- NCC611-GQ_Reclamação, Apelação, Denúncia ou Melhoria

- NCC611-GQ – Complaint, Appeal, Report or Improvement.