

## APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

### APPEALS AND COMPLAINTS

<b>HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES</b>			
<i>HISTORY OF CHANGES</i>			
<b>DATA</b> <i>DATE</i>	<b>REVISÃO</b> <i>REVIEW</i>	<b>ITENS REVISADOS</b> <i>REVISED ITEMS</i>	<b>APROVAÇÃO</b> <i>APPROVAL</i>
23/03/05	00	Emissão inicial, substitui o antigo procedimento PNCC-19 rev 04	Presidente
18/04/06	01	Revisão anual	Presidente
03/11/06	02	Alteração do item 3 (inclusão da definição de reclamante); inclusão dos itens 5.2.1 e 5.2.2 (Apelação e Disputa)	Presidente
16/11/07	03	Revisão geral	Presidente
05/06/08	04	Alteração do item 51; 5.1.1 e 5.1.2	Presidente
16/06/011	05	Alteração dos itens 5.1 e 5.2.1	Presidente
03/02/12	06	Adequação a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 e Portaria nº361, de 06/09/2011 (RGCP).	GQ
26/08/13	07	Revisão geral referência ao Site itens 5.1; 5.1.2;4	GQ
04/11/13	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
12/11/13	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
20/12/13	10	Inclusão da NBR no item 2	GQ
01/12/14	11	Adequação do Item de apelação e os prazos para resposta ao reclamante	GQ
07/10/15	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	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
29/06/16	14		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 nº118, de 06 de março de 2015	GQ
23/08/16	17	Correção ortográfica, pois estava aparecendo a palavra apelação no item de reclamação	GQ
		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.	GQ



17/05/2017	18	- A NCC garante que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o reclamante.	
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 <i>Update new layout and bilingual revision</i>	GQ
25/05/2021	23	Revisão na formatação do layout e correção nas traduções <i>Formatting layout revision and corrections in bilingual translation</i>	GQ
08/06/2021	24	Inclusão PNCC_11 item 06 <i>Inclusion of PNCC_11 item 06</i>	GQ
20/07/2021	25	Atualização RGCP Portaria nº200, de 29/04/2021. <i>RGCP Update Ordinance No. 200, of 04/29/2021.</i>	GQ



## Sumário

1 OBJETIVO - <i>OBJECTIVE</i> .....	4
2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - <i>REFERENCE DOCUMENTS</i> .....	4
3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - <i>DEFINITIONS AND ACRONYMS</i> .....	4
4 RESPONSABILIDADE - <i>RESPONSIBILITY</i> .....	5
5 DETALHAMENTO – <i>DETAILS</i> .....	5
5.1 RECLAMAÇÕES – <i>COMPLAINTS</i> .....	6
5.1.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente – <i>Addressed to Supplier/Customer</i> .....	6
5.1.2. Dirigidas à NCC - <i>Addressed to the NCC</i> .....	7
5.2 APELAÇÕES - <i>APPEALS</i> .....	9
5.2.1 Apelações - <i>Appeals</i> .....	10
6. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS - <i>APPLICABLE DOCUMENTS FORMS</i> .....	11



## **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 nº200, 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)*

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 - QUALITY MANAGER

**GT** - GERENTE TÉCNICO - TECHNICAL MANAGER

**GG** - GERENTE GERAL - GENERAL MANAGER

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

**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

<b>ATIVIDADE</b> <i>ACTIVITY</i>	<b>RESPONSABILIDADE</b> <i>RESPONSIBILITY</i>
Controlar este documento <i>Control this document</i>	GQ
Elaborar e alterar este procedimento <i>Develop and change this procedure</i>	Qualidade <i>Quality</i>
Aprovar este procedimento <i>Approve this procedure</i>	Gerente Geral/GQ <i>General Manager/GQ</i>
Manter o controle dos registros <i>Keeping track of records</i>	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.º8078/1990.

*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 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.

A NCC disponibiliza e-mails e telefones 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.

*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.*

*NCC provides e-mails and telephones to receive directly customer complaints, to provide a more appropriate treatment in handling the actions of possible complaints. Any client or professional can make their complaints through these available channels and describe the facts.*

### 5.1.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente – Addressed to Supplier/Customer

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 extent.*



### 5.1.2. Dirigidas à NCC - Addressed to the NCC

As reclamações referentes aos produtos certificados e aos sistemas de gestão da qualidade certificados pela NCC devem ser encaminhadas ao GQ e registradas em RNC's, conforme PNCC\_11 e registradas no BPM para acompanhamento e registro da eficácia. O GQ realizará a verificação da eventual reclamação e providenciará as medidas e ações corretivas cabíveis para posterior resposta ao reclamante.

A NCC confirma o recebimento da reclamação e sempre que possível fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado.

Havendo reclamações sobre um produto que tenha sido certificado pela NCC, devem ser solicitados ao GT os registros e documentos pertinentes, com o detalhamento de todo processo da certificação. O GQ deverá avaliar se houve falha técnica ou de processo ou ainda inadequação de procedimentos.

Se as reclamações forem a respeito de um sistema de gestão certificado pela NCC deve ser solicitado ao GT o relatório de auditoria, com o detalhamento das eventuais não conformidades constatadas. O GQ deverá avaliar se houve falha no processo ou ainda inadequação de procedimentos. Qualquer reclamação sobre um cliente certificado a NCC comunica ao cliente certificado em questão em um tempo adequado.

*Complaints regarding certified products and quality management systems certified by the NCC must be forwarded to the GQ and registered with RNC's, according to PNCC\_11 and registered with the BPM to monitor and record effectiveness. The QA will verify the eventual complaint and provide the appropriate corrective measures and actions for subsequent response to the complainant.*

*The NCC acknowledges receipt of the complaint and whenever possible provides the complainant with progress reports and results.*

*If there are complaints about a product that has been certified by the NCC, the relevant documents and records must be requested to the WG, detailing the entire certification process. The GQ must assess whether there was a technical or process failure or inadequate procedures.*

*If the complaints are about a management system certified by the NCC, the WG should be asked for the audit report, with details of any non-conformities found. The GQ must assess whether there was a failure in the process or still inadequate procedures. Any*



**NCC**  
a Bureau Veritas Company

*complaint about a certified customer, NCC communicates to the certified customer in question at an appropriate time.*

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 registradas pelo próprio funcionário que recebeu a reclamação ou pelo próprio cliente reclamante, através de e-mails e telefones disponíveis. Essas reclamações serão encaminhadas para o GQ que analisará o caso, abrirá uma RNC e encaminhará para o departamento o qual a reclamação se refere. A mesma será avaliada pelo responsável do departamento, que terá que apresentar um plano de ação a ser implantado para sanar a não conformidade. O plano deverá ser encaminhado ao GQ que verificará a sua eficácia da implementação das ações corretivas. 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 RNCs têm um número de registro 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.

*Complaints regarding the NCC or which raise doubts as to the factors that may imply the reliability of the NCC quality management system, the confidentiality of information or its impartiality, will be registered by the employee who received the complaint or by the complaining customer itself, through emails and available phones. These complaints will be forwarded to the QA that will analyze the case, open an RNC and forward it to the department to which the complaint refers. It will be evaluated by the person in charge of the department, who will have to present an action plan to be implemented to remedy the non-compliance. The plan must be forwarded to the GQ, which will verify its effectiveness in implementing corrective actions. If the complaints refer to the GQ, the person responsible for evaluating the action plan, and providing the necessary corrective actions will be your direct superior. The RNCs have a registration number that allows their traceability, the guarantee of correction and response to the complaint.*





*NCC guarantees that submitting, investigating and deciding on complaints does 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 envio de correspondência, ou por correio eletrônico.

*Note: Complaints relevant to the certification of products and management systems, even when received by telephone, should be analyzed, resolved and evidenced through mail, or by electronic mail.*

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 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 15 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 sends the complainant a formal notice of termination of the complaint handling process. NCC will respond to the claimant regarding receipt within 15 days.*

## **5.2 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 com a respectiva RNC.

*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.*



### 5.2.1 Apelações - Appeals

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 relatórios 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 15 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 reports 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**  
a Bureau Veritas Company

*NCC will respond to the appellant regarding the receipt within 15 days.*

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

- NCC601 – GQ\_Tratamento de Não Conformidades
- *NCC601 – GQ Treatment of non-conformities*
- PNCC\_11 – Não conformidades, ações corretivas e preventivas
- *PNCC\_11 – Non-conformities, corrective and preventive actions*