

APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

APPEALS AND COMPLAINTS

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES			
<i>HISTORY OF CHANGES</i>			
DATA <i>DATE</i>	REVISÃO <i>REVISION</i>	ITENS REVISADOS <i>REVISED ITEMS</i>	APROVAÇÃO <i>APPROVAL</i>
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 nº361, 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	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



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 <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
04/11/2022	26	Item 4 – Inclusão de: Nota: Para reclamação e apelação de MDSAP quem deverá tratá-las é o Gerente da Administração. <i>Item 4 – Inclusion of Note: For MDSAP complaints and appeals, the Administration Manager must handle them.</i>	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. <i>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 .</i>	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 <i>Update of item 6 – “6 - APPLICABLE DOCUMENTS FORMS”, including the form: - NCC611-GQ – Complaint, Appeal, Report or Improvement.</i>	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. ” <i>Update of item 5 DETAILS - DETAILS - With the inclusion of information: “NCC conducts satisfaction surveys with its customers at least once a year.”</i>	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. <i>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.</i>	GI
12/11/2024	31	Atualização do logo da NCC para azul. <i>Update the NCC logo to blue.</i>	GI

Elaborado por: Rodolfo C. Davoli

Aprovado por: Camila Lemos

SUMÁRIO
SUMMARY

1 OBJETIVO - OBJECTIVE	5
2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA - REFERENCE DOCUMENTS	5
3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - DEFINITIONS AND ACRONYMS	6
4 RESPONSABILIDADE - RESPONSIBILITY	7
5 DETALHAMENTO – DETAILS	7
5.1 RECLAMAÇÕES – COMPLAINTS	8
5.1.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente – <i>Addressed to Supplier/Customer</i>	8
5.1.2. Dirigidas à NCC - <i>Addressed to the NCC</i>	9
5.2 APELAÇÕES - APPEALS	14
5.2.1 <i>Apelações - Appeals</i>	14
6. DOCUMENTOS E FORMULÁRIOS APLICÁVEIS - APPLICABLE DOCUMENTS FORMS	15



NCC
Group
a Bureau Veritas Company



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)

Resolução nº 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.



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



3 DEFINIÇÕES E SIGLAS - DEFINITIONS AND ACRONYMS

NCC - NCC CERTIFICAÇÕES DO BRASIL LTDA

GI – GERENTE INSTITUCIONAL – *INSTITUTIONAL MANAGER*

CQ – COORDENADOR DA QUALIDADE – *QUALITY COORDINATOR*

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 <i>Control this document</i>	GI/CQ
Elaborar e alterar este procedimento <i>Develop and change this procedure</i>	INSTITUCIONAL <i>INSTITUTIONAL</i>
Aprovar este procedimento <i>Approve this procedure</i>	GI/CQ/GT
Manter o controle dos registros <i>Keeping track of records</i>	GI/CQ

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.

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. “

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 (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.



NCC
Group
a Bureau Veritas Company



5.1.2. Dirigidas à NCC - Addressed to the NCC

A NCC, departamento Institucional, 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 pelo Institucional 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.

Para que possamos avaliar a reclamação registrada, tendo as ações/instruções para referência:

1. A reclamação deve ser analisada juntamente com o gerente responsável pelo departamento;
2. Importante, contatar o cliente para:
 - Entender os detalhes do problema ocorrido (identificando causa raiz) se necessário;
 - Alinhar as dúvidas e qualquer outra informação, se necessário;
 - Verificar soluções possíveis para evitar que o mesmo tipo de problema ocorra novamente, informando a solução ao cliente, se aplicável;
 - Registrar esse contato, com histórico do alinhado, por e-mail ao cliente;
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.
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 GI ou CQ 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.



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



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

Uma Não Conformidade ou Oportunidade de Melhoria deve ser aberta se foi 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:

1. Se afetar nossos objetivos e metas vigentes, relacionados a esta avaliação, (DOC.23 ou DOC.21-MDSAP);
2. Afetar à imparcialidade relacionado às atividades de certificação, relacionados a esta avaliação (DOC.6), e/ou
3. Outras situações que identificarmos que possa ter afetado o resultado da nossa atividade.

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/GI ou substitutos/funcionários.

The NCC, Institutional 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), by NCC, must be forwarded by the Institution to the GP/DO/manager or substitutes, or also a person indicated by the GP/DO/manager or substitute, and registered via activity bpm NCC611-GQ_Complaint, Appeal, Complaint or Improvement to monitor the analysis and actions.

So that we can evaluate the registered complaint, having the actions/instructions for reference:



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



1. *The complaint must be analyzed together with the manager responsible for the department;*
2. *Importantly, contact the customer to:*
 - *Understand the details of the problem that occurred (identifying root cause) if necessary;*
 - *Align doubts and any other information, if necessary;*
 - *Check possible solutions to prevent the same type of problem from occurring again, informing the customer of the solution, if applicable;*
 - *Record this contact, with the history of the alignment, by email to the customer;*
3. *Respond, GP/DO/manager or substitutes, or even a person indicated by the GP/DO/manager or substitute, via bpm NCC611, via form FNCC_933 – Record of feedback evaluation by the specific BU (Business Unit).*
4. *After evaluation and feedback from the GP/DO/manager or substitutes, or even a person indicated by the GP/DO/manager or substitute, having these involved departments and NCC professionals who identify it as necessary, the GI or CQ will carry out the verification of the possible complaint or feedback, considering that these are an integral part of the continuous improvement process, verifying the root cause. Assessing the impact of non-compliance or opportunities for improvement in the certification process. Based on the analysis of the root cause and identified impact, it will be determined whether a corrective or preventive action or non-applicable action by the NCC, as per PNCC-11, is more appropriate.*
 - *Corrective Action: If Non-Compliance has already occurred, corrective action will be implemented to correct the problem and prevent its recurrence.*
 - *Preventive Action: If Non-Compliance did not occur, but there is an opportunity for improvement, preventive action must be implemented to prevent the problem from occurring.*

A Non-Conformity or Opportunity for Improvement must be opened if a requirement has not been met, therefore it is related to irregularities in the processes and their unsatisfactory results.

Some situations that may generate a Non-Conformity or Opportunity for Improvement, when making a Complaint, Appeal or Report:



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



- 1. If it affects our current objectives and goals, related to this assessment, (DOC.23 or DOC.21-MDSAP);*
- 2. Affect impartiality related to certification activities, related to this assessment (DOC.6), and/or*
- 3. Other situations that we identify that may have affected the results of our activity.*

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

Whenever possible, NCC provides the complainant with status of the progress/analysis of the complaint and the result, either through the GP/DO/GI 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 Institucional 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.

Caso as reclamações se refiram ao GI, 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 (BPM) 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 NCC or that raise doubts regarding factors that may imply the reliability of NCC's quality management system, the confidentiality of information or its impartiality, will be directed to the QUALITY ADMINISTRATOR, by the employee who received the complaint or by the complaining client himself, through available emails and telephone numbers. The Institutional department will analyze the case and, if relevant, it will be registered via activity



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



bpm NCC611-GQ_Complaint, Appeal, Complaint or Improvement to monitor the analysis and actions, following the provisions above, after opening the activity.

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

NCs have a registration number (BPM) that enables their traceability, guarantee of correction and response to complaints.

The NCC ensures 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 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, 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.

5.2 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.

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.

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 *status* de andamento e o resultado.



NCC
Group

a Bureau Veritas Company



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.*