

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b>
		<b>Revisão: 20</b>
		<b>Data: 02/07/2018</b>
		<b>Folha: 1/8</b>

## TÍTULO: APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES			
DATA	REVISÃO	ITENS REVISADOS	APROVAÇÃO
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 n°361, de 06/09/2011 (RGCP).	Presidente
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



## Apelações e Reclamações

PNCC\_10

Revisão: 20

Data: 02/07/2018

Folha: 2/8

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
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 nº 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
17/05/17	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
24/05/17	19	Item 5.1.2 alterado de “fornece ao reclamante para” “sempre que possível” a NCC...	GQ
02/07/18	20	Alterado o prazo para retorno ao reclamante ou apelante de 10 para 15 dias	GQ

Elaborado por: Felipe Valeriano Passarini

Aprovado por: Grazielle Carvalho Gomes

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> Revisão: 20 Data: 02/07/2018 Folha: 3/8
--	--------------------------------	---

## Sumário

TÍTULO: APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES .....	1
1 OBJETIVO .....	4
2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
3 DEFINIÇÕES E SIGLAS.....	4
4 RESPONSABILIDADE.....	4
5 DETALHAMENTO .....	5
5.1 RECLAMAÇÕES .....	5
5.2 APELAÇÕES .....	7
6. ANEXOS .....	8

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> Revisão: 20 Data: 02/07/2018 Folha: 4/8
---	--------------------------------	---

## 1 OBJETIVO

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

## 2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013

Portaria nº118, de 06 de março de 2015 (Requisitos Gerais de Certificação de Produtos)

PNCC\_01 – Elaboração e controle de documentos do sistema de gestão da qualidade

Manual da Qualidade da NCC Certificações do Brasil Ltda.

## 3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

**NCC** NCC CERTIFICAÇÕES DO BRASIL LTDA

**Inmetro** INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA.

**GQ** GERENTE DA QUALIDADE

**GT** GERENTE TÉCNICO

**GG** GERENTE GERAL

**FORNECEDOR** 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).

**RECLAMANTE** 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.

## 4 RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADE
Controlar este documento	GQ
Elaborar e alterar este procedimento	Qualidade
Aprovar este procedimento	Gerente Geral/GQ
Manter o controle dos registros	GQ

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> <b>Revisão: 20</b> <b>Data: 02/07/2018</b> <b>Folha: 5/8</b>
---	--------------------------------	--

## 5 DETALHAMENTO

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.

### 5.1 RECLAMAÇÕES

Ao receber uma reclamação, a NCC deve analisa-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.

#### 5.1.1 Dirigidas ao Fornecedor/Cliente

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.

#### 5.1.2 Dirigidas à 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

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> <b>Revisão: 20</b> <b>Data: 02/07/2018</b> <b>Folha: 6/8</b>
--	--------------------------------	--

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.

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.

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> <b>Revisão: 20</b> <b>Data: 02/07/2018</b> <b>Folha: 7/8</b>
---	--------------------------------	--

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.

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.

## **5.2 APELAÇÕES**

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.

### **5.2.1 Apelações**

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.

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.

	<b>Apelações e Reclamações</b>	<b>PNCC_10</b> <b>Revisão: 20</b> <b>Data: 02/07/2018</b> <b>Folha: 8/8</b>
---	--------------------------------	--

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.

## **6. DOCUMENTOS/FORMULÁRIOS APLICÁVEIS**

- NCC601 – GQ\_Tratamento de Não Conformidades