



NAMA HALAL

مؤسسة نماء حلال للتجارة

Manual do Cliente - Certificação Halal
Customer Manual - Halal Certification

MCC 002

Rev 00

Pág 1



NAMA HALAL

مؤسسة نماء حلال للتجارة


MANUAL DE CLIENTES

Customer Manual –

MCC 002

SUMÁRIO / SUMMARY

SUMÁRIO / SUMMARY	2
1. INTRODUÇÃO/ INTRODUCTION	3
2. CERTIFICAÇÃO / CERTIFICATION	4
3. IMPARCIALIDADE / IMPARTIALITY	5
4. CONFIDENCIALIDADE / CONFIDENTIALITY	6
5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO / REQUEST FOR CERTIFICATION	7
6. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA – AUDITORIA FASE 1/ TECHNICAL DOCUMENTATION REQUIRED FOR CRITICAL ANALYSIS - AUDIT PHASE 1	9
7. AUDITORIA DE FÁBRICA – AUDITORIA FASE 2/ AUDIT OF FACTORY - AUDIT PHASE 2	10
7.1 – Auditoria de Certificação Halal/ Halal Certification Audit	11
7.2 – Requisitos de Verificação da Auditoria / Audit Verification Requirements	12
8. AMOSTRAGEM / SAMPLING	13
9. NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA / NO AUDIT CONFORMITIES	14
10. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO / CERTIFICATION AWARD	16
11. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE / ISSUANCE OF THE CERTIFICATE OF CONFORMITY	17
12. UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DA NAMA HALAL, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO / USE OF THE NAMA HALAL COMPLIANCE MARK, THE CONFORMITY IDENTIFICATION SEAL AND OTHER REFERENCES TO THE CERTIFICATION	18
13. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO / MAINTENANCE OF CERTIFICATION	20
13.1 – Auditorias Especiais e Auditorias Não Anunciadas	21
14. CONFIRMAÇÃO DA MANUTENÇÃO / CONFIRMATION OF MAINTENANCE	22
15. RECERTIFICAÇÃO / RECERTIFICATION	23
16. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO / SUSPENSION OF CERTIFICATION	23
17. MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO / CHANGES IN CERTIFICATION REQUIREMENTS	26
18. RECLAMAÇÕES CONTRA A NAMA HALAL / CLAIMS AGAINST NAMA HALAL	26

 NAMA HALAL مؤسستہ نامہ حلال للتجارة	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 3
--	---	------------------------------------

HISTÓRICO DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO / HISTORY OF THE LAST AMENDMENT

Rev.	Descrição	Revisão	Aprovação	Data
00	Imissão inicial	Marina Casali	Hassan Berdmouch	12/10/2023

Rev.	Description	Reviewed	Approved	Date
00	Imissão inicial	Marina Casali	Hassan Berdmouch	12/10/2023

1. INTRODUÇÃO/ INTRODUCTION


A **NAMAA HALAL** presta serviço de auditoria de certificação de produtos e serviços seguindo os critérios internacionais dos Comitês para avaliação da conformidade Halal; e referenciado na norma ISO/IEC 17065.

O escopo geográfico da **NAMAA HALAL** é compreendido por todo o território Brasileiro. A Namaa Halal atende os seguintes escopos de produção:

Código	Categorias	Exemplos
C	Processamento 1 (Produtos de origem animal perecível)	Inclui todas as atividades após a criação de animais de abate, aves domésticas, ovos, laticínios e peixes.
D	Processamento 2(Produtos de origem vegetal perecível)	Frutas frescas, sucos frescos; frutas em conserva; legumes frescos; Legumes em conserva
E	Processamento 3 (Produtos com longa vida de prateleira em temperatura ambiente)	Produtos enlatados; biscoitos; lanches; óleo; água potável; bebidas massas; farinha; açúcar; sal.

Este manual descreve as ações gerais para realização da auditoria visando à concessão, manutenção, extensão ou redução do escopo, bem como a suspensão, cancelamento ou recusa da certificação, além de definir critérios para o tratamento de reclamações e apelações.

Assim como descreve os requisitos mínimos para aplicação das normativas de conformidade Halal.

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	<p>Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p>MCC 002</p> <p>Rev 00</p> <p>Pág 4</p>
---	---	---

NAMAA HALAL provides audit services for certification of products and services following the international criteria of the Halal Compliance Assessment Committees; and referenced in ISO / IEC 17065.

The geographical scope of the NAMAA HALAL is understood throughout the Brazilian territory. NAMAA HALAL serves the follow production scopes:

This manual describes the general actions to perform the audit to grant, maintain, extend or reduce scope, as well as the suspension, cancellation or refusal of certification, in addition to defining criteria for handling complaints and appeals.

As well as describes the minimum requirements for the application of Halal compliance regulations.


Código	Categorias	Exemplos
C	Processamento 1 (Produtos de origem animal perecível)	Inclui todas as atividades após a criação de animais de abate, aves domésticas, ovos, laticínios e peixes.
D	Processamento 2(Produtos de origem vegetal perecível)	Frutas frescas, sucos frescos; frutas em conserva; legumes frescos; Legumes em conserva
E	Processamento 3 (Produtos com longa vida de prateleira em temperatura ambiente)	Produtos enlatados; biscoitos; lanches; óleo; água potável; bebidas massas; farinha; açúcar; sal.

2. CERTIFICAÇÃO / CERTIFICATION

A Certificação é um processo no qual uma entidade independente (3ª parte) avalia se determinado produto/ Serviço atende tanto às normas técnicas, como regulamentos e /ou requisitos de cliente e mercado.

O resultado satisfatório desta atividade leva à concessão da certificação e ao direito ao uso da Marca de Conformidade - O Selo Halal.

Desta forma, o consumidor, intermediário ou final, pode ter maior confiança no produto de um fornecedor pois a Certificação serve para garantir que a produção é controlada e que os produtos estão atendendo as normas técnicas continuamente.

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 5
--	---	----------------------------

Para que uma empresa possa certificar um produto ou serviço é necessário atender aos requisitos das normas de referencia, instalações, pessoal, equipamentos e procedimentos/ documentos que evidenciem que a empresa controla as atividades relacionadas ao objeto da sua certificação.

A Certificação está disponível para qualquer empresa, nacional ou estrangeira, bastando que esta demonstre e garanta que seu processo produtivo é controlado e que seus produtos estão sendo fabricados em conformidade às normas.

Certification is a process in which an independent entity (3rd party) evaluates if a particular product / Service meets both technical norms and regulations and / or customer and market requirements.

The satisfactory result of this activity leads to the granting of certification and the right to use the Compliance Mark - The Halal Seal.

In this way, the consumer, intermediate or final, can have greater confidence in the product of a supplier because the Certification serves to ensure that the production is controlled and that the products are meeting the technical standards continuously.


In order for a company to certify a product or service, it is necessary to comply with the requirements of the reference standards, facilities, personnel, equipment and procedures / documents that show that the company controls the activities related to the object of its certification.

Certification is available to any company, national or foreign, if it proves and guarantees that its production process is controlled and that its products are being manufactured in compliance with the standards.

3. IMPARCIALIDADE / IMPARTIALITY

Imparcialidade é um dos principais valores da **NAMA HALAL**. Identificamos, analisamos, documentamos e gerenciamos as possibilidades de risco à imparcialidade que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre outras partes da **NAMA HALAL**

A **NAMA HALAL** não oferecerá serviços de certificação quando os riscos à imparcialidade não puderem ser eliminados ou minimizados a níveis aceitáveis.

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="181 230 306 248">مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 219">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1342 235 1390 257">Pág 6</p>
---	--	---

A declaração de imparcialidade é assinada pelo Vice Presidente da **NAMAA HALAL**, é de acesso público e está disponível no site <https://namaahalal.com>.

Impartiality is one of the main values of NAMAA HALAL. We identify, analyze, document and manage the possibilities of risk to impartiality arising from the provision of certification, including any conflicts arising from relationships between other parts of NAMAA HALAL

NAMAA HALAL will not offer certification services when the risks to impartiality can not be eliminated or minimized to acceptable levels.

The declaration of impartiality is signed by the Vice President of NAMAA HALAL, is publicly accessible and is available at <https://namaahalal.com>.

4. CONFIDENCIALIDADE / CONFIDENTIALITY


A confidencialidade das informações obtidas com seus Clientes é fundamental. A **NAMAA HALAL** assegura a confidencialidade das informações por meio de compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação.

São consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação, exceto:

- Informações que o Cliente torna publicamente disponíveis ou;
- Acordado entre a **NAMAA HALAL** e o Cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações a terceiros ou inclusão em canais de domínio público, a **NAMAA HALAL** informará ao Cliente com antecedência.

Informações sobre Clientes obtidas de outras fontes que não o Cliente, por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores também são tratadas como confidenciais.

The confidentiality of the information obtained with its Clients is fundamental. The NAMAA HALAL ensures the confidentiality of information through formal commitments to all parties involved in the certification process.

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="181 230 306 248">مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 219">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1342 235 1390 257">Pág 7</p>
--	--	---

Any information obtained or generated during the performance of certification activities is considered confidential, except:

- Information that you make publicly available or;
- Agreed between NAMA HALAL and the Client. When there is agreement between the parties for the disclosure of information to third parties or inclusion in public domain channels, NAMA HALAL will inform the Client in advance.

Information about Customers obtained from sources other than Customer, for example, from a claimant or regulators are also treated as confidential.

5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO / REQUEST FOR CERTIFICATION


A **NAMA HALAL** não restringe nem discrimina, sob nenhum aspecto, o acesso de qualquer organização aos seus serviços de certificação, desde que as atividades solicitadas se enquadrem em seu escopo de operação.

Para qualquer Cliente que busque a certificação, é enviado um formulário para cadastramento que é usado como base para montagem de proposta e Contrato de Serviços de Certificação.

Neste cadastro deve constar todas as informações necessárias para confeccionar a proposta de prestação de serviços para auditoria. Sempre que possível, juntamente com o questionário, é recomendável que seja enviado catálogos, folhetos, etc., referentes ao produto em questão, croquis informativo(s) da(s) planta(s), identificando a localização das áreas destinadas ao armazenamento das matérias primas, dos produtos acabados, fabricação (contendo se possível os pontos destinados às inspeções), embalagem, preservação, expedição e do(s) laboratório(s).

Quando da possibilidade de atendimento à solicitação do cliente, a área Comercial prepara e emite a Proposta Comercial, onde serão apresentadas todas as fases do processo de certificação, tais como:

- Análise da documentação técnica;
- Auditoria de avaliação inicial de fábrica;
- Coleta de amostras;

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 8
---	---	----------------------------

- Análise de relatórios de amostragem;
- Análise do plano de ação da auditoria.

Assim como os Termos e Condições para a prestação do serviço de Auditoria de Certificação; podendo incluir ou não valores relativos à hospedagem, deslocamentos e custos de acreditação. Caso o Cliente deseje prosseguir com a certificação, a Proposta Comercial assinada deve ser enviada a Certificadora.

NOTA: Outras formas de aceite formal poderão ser aceitas, desde que evidenciem uma concordância com as condições da proposta comercial.

NAMAA HALAL does not in any way restrict or discriminate against any organization's access to its certification services, provided that the activities requested fit within its scope of operation.


For any Customer seeking certification, a registration form that is used as a basis for proposal assembly and Certification Services Agreement is submitted.

This register must contain all the information necessary to prepare the proposal for the provision of services for auditing. Whenever possible, together with the questionnaire, it is recommended that catalogs, leaflets, etc., be sent for the product in question, informative sketch of the plant (s), identifying the location of the areas raw materials, finished products, manufacturing (containing if possible the points for inspections), packaging, preservation, shipment and the laboratory (s).

When the customer's request is fulfilled, the Commercial area prepares and issues the Commercial Proposal, which will present all phases of the certification process, such as:

- Analysis of the technical documentation;
- Initial factory evaluation audit;
- Sample collection;
- Analysis of sampling reports;
- Analysis of the audit action plan.

As well as the Terms and Conditions for the provision of the Certification Audit service; and may or may not include accommodation, travel and accreditation costs. In case the Client wishes to proceed with the certification, the signed Commercial Proposal must be sent to Certifier.

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p>Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p>MCC 002</p> <p>Rev 00</p> <p>Pág 9</p>
--	---	---

NOTE: Other forms of formal acceptance may be accepted, as long as they show agreement with the conditions of the commercial proposal.

6. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA – AUDITORIA FASE 1/ TECHNICAL DOCUMENTATION REQUIRED FOR CRITICAL ANALYSIS - AUDIT PHASE 1

A documentação necessária para realização do processo de certificação deve ser obtida **PREFERENCIALMENTE**, antes da auditoria fase 2. Os documentos são:

- **Cadastro CNPJ.**
- **Cadastro SIF/ Cadastro MS;**
- **Alvara de funcionamento**
- **Ficha técnica da empresa e dos produtos;**
- **Fluxograma do processo;**
- **Entre outros conforme escopo de auditoria.**

Após análise da documentação e constatada a conformidade da mesma, a **NAMA HALAL** dará continuidade ao processo de certificação.

The documentation required to carry out the certification process must be obtained **PREFERENTIALLY** before the phase 2 audit. The documents are:

- CNPJ Registration Number.
- SIF Register / MS Registry;
- Business license
- Company and product data sheet;
- Process flow chart;
- Among others according to audit scope.

After reviewing the documentation and confirming its compliance, NAMA HALAL will continue the certification process.

7. AUDITORIA DE FÁBRICA – AUDITORIA FASE 2/ AUDIT OF FACTORY - AUDIT PHASE 2

Após o recebimento dos documentos – inicia-se o planejamento e programação da auditoria in loco. A **NAMAA HALAL** envia ao cliente o Plano de Auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários.

A equipe auditora deve ser composta por um auditor técnico e um auditor religioso. Em todas as ocasiões e auditorias a serem realizadas deve ter no mínimo dois profissionais.

Os relatórios de auditoria devem ser apresentados ao fabricante junto com quaisquer relatórios de não conformidades.

Sempre que ações subseqüentes forem necessárias, estas deverão ser informadas ao cliente pela **NAMAA HALAL**.

NOTA: Caso o produto não tenha sido certificado desde a Auditoria Inicial, decorrido o período de 12 meses, a auditoria perderá a sua validade e a **NAMAA HALAL** deverá realizar uma nova auditoria de fábrica para a continuidade do processo de certificação.

É um requisito específico da Norma que os Clientes mantenham registros de todas as reclamações feitas a ele relativas à conformidade com os requisitos de certificação e torne esses registros disponíveis ao Organismo de Avaliação da Conformidade quando solicitado.

After receiving the documents - the planning and programming of the on-site audit begins. NAMAA HALAL sends the client the Audit Plan together with any additional requirements deemed necessary.


The audit team should be composed of a technical auditor and a religious auditor. At all times and audits to be performed must have at least two professionals.

Audit reports shall be submitted to the manufacturer together with any non-compliance reports.

Whenever subsequent actions are necessary, these should be informed to the client by NAMAA HALAL.

NOTE: If the product has not been certified since the Initial Audit, after the 12-month period, the audit will lose its validity and NAMAA HALAL will perform a new factory audit to continue the certification process.

It is a specific requirement of the Standard that Clients keep records of all claims made to it regarding compliance with the certification requirements and make such records available to the Conformity Assessment Body upon request.

	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 11
---	---	-------------------------------------

7.1 – Auditoria de Certificação Halal/ Halal Certification Audit

Os requisitos a serem auditados e suas normativas de referência citados neste manual oferecem parâmetros ao auditor e auditado sobre os requisitos a serem verificados durante o processo de auditoria de produtos e serviços Halal.


A auditoria abrange os requisitos gerais e específicos de certificação, incluindo os seguintes itens:

- a. documentação e perfil da empresa;
- b. sistema interno de controle Halal;
- c. matéria-prima / ingrediente e auxiliar de processamento;
- d. equipamento;
- e. embalagem e rotulagem;
- f. armazenamento;
- g. processamento;
- h. transporte;
- i. trabalhadores;
- j. sistema de saneamento e limpeza da empresa;
- k. gestão de eliminação de resíduos.

The requirements to be audited and its reference standards cited in this manual provide parameters to the auditor and audited on the requirements to be verified during the auditing process and services for Halal.

The audit covers the general and specific certification requirements, including the following items:

- a. documentation and company profile;
- b. Halal internal control system;
- c. raw material / ingredient and processing aid;


	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 12
---	---	-------------------------------------

- d. equipment;
- e. packaging and labeling;
- f. storage;
- g. processing;
- h. transport;
- i. workers;
- j. system of cleaning and cleaning of the company;
- k. waste management.

7.2 – Requisitos de Verificação da Auditoria / Audit Verification Requirements

Alimentos descritos como Halal são para indicar que pode ser consumido por um muçulmano, essa expressão significa que o alimento:

- a) Não é, e não contém nenhuma parte ou matéria de um animal que é proibido pela lei da Sharia ou que não foi abatido em desacordo com a lei da Sharia e Fatwa (de fontes não-Halal);
- b) Não contém nada que seja impuro / **Najs** de acordo com a lei da Sharia e Fatwa;
- c) Não embriaga de acordo com a lei da Sharia e Fatwa;
- d) Não é venenoso ou perigoso para a saúde;
- e) Não foi preparado, processado ou fabricado usando qualquer, equipamentos, instalações e instrumentos que estejam contaminados com **Najs** de acordo com à Lei da Sharia e Fatwa;
- f) Durante a sua preparação, processamento, embalagem, armazenamento e / ou transporte, deve ser totalmente separado de qualquer outro alimento que não atenda aos requisitos especificados ou quaisquer outras coisas que são consideradas como **Najs** pela Sharia.

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 13
--	---	-------------------------------------

Foods described as Halal are to indicate that it can be consumed by a Muslim, this expression means that the food:

- a) It is not and does not contain any part or matter of an animal that is prohibited by Sharia law or has not been slaughtered in disagreement with Sharia and Fatwa law (from non-Halal sources);
- b) Contains nothing that is impure / Najs according to the law of Sharia and Fatwa;
- c) Do not intoxicate according to Sharia and Fatwa law;
- d) It is not poisonous or dangerous to health;
- e) Has not been prepared, processed or manufactured using any equipment, facilities and instruments which are contaminated with Najs in accordance with the Sharia and Fatwa Law; and
- f) During its preparation, processing, packaging, storage and / or transportation, it must be totally separate from any other food that does not meet the specified requirements or any other things that are considered as Sharia Najs.

NOTA: O Standard de certificação é personalizado conforme o escopo do produto/ serviço a ser auditado.


NOTE: The Certification Standard is customized according to the scope of the product / service being audited.

8. AMOSTRAGEM / SAMPLING

A **NAMA HALAL** é responsável durante o processo de auditoria, pela garantia do processo Halal e para evidenciar que o produto é HALAL, em alguns casos, a equipe auditora poderá realizar uma coleta de amostra do produto para análise laboratorial – onde deverá ser analisado residual de álcool e DNA Suíno.

A coleta de amostras, pode ser executada juntamente com a auditoria de fábrica, quando possível, ou em outra oportunidade, em evento programado com esta finalidade específica. A definição do momento da amostragem deverá ser acordada com o cliente.

As condições para a realização da coleta de amostras, incluindo a definição de modelos/famílias de produtos a serem selecionados, as quantidades, a necessidade de seleção de amostras de contraprova e testemunha, etc., são estabelecidas pela **NAMA HALAL** com base

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 14
---	---	-------------------------------------

nos critérios constantes do Procedimento Técnico/ Certificação Halal pertinente e de acordo legislação aplicável no Brasil e nas normativas técnicas de cada categoria de produto.

NAMAA HALAL is responsible during the audit process, for the guarantee of the Halal process and to prove that the product is HALAL, in some cases, the audit team may carry out a sample collection of the product for laboratory analysis - where it should be analyzed residual of alcohol and swine DNA.

Sample collection can be performed together with the factory audit, when possible, or at another opportunity, in an event scheduled for this specific purpose. The definition of sampling time should be agreed with the customer.

The conditions for the collection of samples, including the definition of models / families of products to be selected, quantities, the need to select control and control samples, etc., are established by NAMAA HALAL based on the criteria of the relevant Halal Technical Procedure / Certification and according to applicable legislation in Brazil and the technical regulations of each product category.

9. NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA / NO AUDIT CONFORMITIES


Não conformidades correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma do Produto, requisitos definidos no Programa de Avaliação da Conformidade ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do Cliente.

As não conformidades são registradas no formulário Plano de Ação, e devem ser encaminhados ao Cliente junto ao relatório de auditoria.

A **NAMAA HALAL** classifica as não conformidades com o seguinte critério:

- **Não conformidade crítica:** implica em não atendimento de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de um requisito especificado na norma do produto, desde que a segurança/desempenho do produto esteja diretamente afetada.

- **Não Conformidade Maior (NC Maior):** Caracterizada pelo não atendimento, de um ou mais requisitos especificado no Sistema de Gestão, ou não atendimento de requisito especificado

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 15
--	---	-----------------------------

na norma do produto, o que levanta dúvidas sobre a capacidade do sistema para alcançar os resultados esperados de Segurança de Alimentos na cadeia alimentar ou para controlar de forma eficaz o processo para o qual foi concebido – grande impacto no produto final de forma negativa.

• **Não conformidade menor (NC Menor):** Caracterizada por uma falha em um requisito do sistema de gestão que não tem impacto sobre a capacidade de alcançar os resultados esperados para a Segurança dos Alimentos.

Independentemente de qual seja a classificação da não conformidade de auditoria, conforme critério apresentado acima, a **NAMAA HALAL** não permite que o Fornecedor apresente Ação(ões) Corretiva(s) durante a mesma auditoria na qual a não conformidade seja identificada, pois no dimensionamento da auditoria não está previsto tempo para realização deste tipo de análise.

Nonconformities correspond to non-compliance with a requirement, be it a requirement of the Product Standard, requirements defined in the Conformity Assessment Program or requirements prescribed by Customer's own management system.

Nonconformities are recorded in the Action Plan form and must be forwarded to the Client along with the audit report.


NAMAA HALAL classifies nonconformities with the following criteria:

- Critical non-compliance: implies failure to meet a requirement specified in the management system standard, defined in the specific regulation / technical instruction, or failure to meet a requirement specified in the product standard, provided that the safety / performance of the product is directly affected.

- Major non-compliance: implies systemic non-compliance with a requirement specified in the management system standard, defined in the specific regulation / technical instruction, or non-compliance with a requirement specified in the product standard, provided that the safety / product performance is not directly affected.

- Minor nonconformity: implies that the quality / safety of the product and / or the effectiveness of the quality management system are not directly affected. This non-attendance is usually restricted to a particular requirement / process and is not disseminated by the organization.

Regardless of the classification of nonconformity of audit, according to the criterion presented above, NAMAA HALAL does not allow the Supplier to present Corrective Action (s) during the same audit in which the

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	<p>Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p>MCC 002</p> <p>Rev 00</p> <p>Pág 16</p>
---	---	--

nonconformity is identified, because in the dimensioning of the audit is not scheduled time for this type of analysis..

10. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO / CERTIFICATION AWARD


Para que a **NAMA HALAL** possa decidir pela concessão da certificação, é necessário o cumprimento de todos os requisitos previstos. Dentre tais requisitos, estão incluídos, mas não limitados a estes, o seguinte:

- Realização da auditoria de fábrica e da auditoria de tratamento de reclamações conforme exigido pelo Procedimento interno Namaa Halal;
- Realização da análise da documentação técnica;
- Encerramento satisfatório de todas as não conformidades apontadas nas auditorias;
- Conclusão do processo de Análise interna e emissão de todos os relatórios de análise para as atividades de certificação realizadas, com resultados satisfatórios;
- Conclusão do processo de Decisão da Certificação;

Com a concessão da certificação é iniciado o ciclo de certificação de 03 anos – incluindo certificação inicial e duas manutenções (auditoria anual).

In order for NAMA HALAL to decide on the granting of certification, it is necessary to comply with all the requirements. These requirements include, but are not limited to, the following:

- Conduct the factory audit and the complaint handling audit as required by the Internal Namaa Halal Procedure;
- Analysis of the technical documentation;
- Satisfactory closure of all non-conformities identified in the audits;
- Completion of the Internal Analysis process and issuance of all analysis reports for the certification activities carried out, with satisfactory results;
- Completion of the Certification Decision process;

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p>Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p>MCC 002</p> <p>Rev 00</p> <p>Pág 17</p>
--	---	--

The certification grant starts the certification cycle of 03 years - including initial certification and two maintenance (annual audit).


11. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE / ISSUANCE OF THE CERTIFICATE OF CONFORMITY

Após a concessão da certificação, deve ser emitido o Certificado de Conformidade contendo no mínimo os seguintes dados:

- Razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ do Cliente, com a indicação do solicitante e do fabricante;
- Dados completos da **NAMAA HALAL**;
- Número do Certificado de Conformidade, data de início do ciclo atual de certificação, e validade do Certificado;
- Identificação da certificação (normas do produto, portarias ou outros documentos normativos de acordo com os quais cada produto é certificado);
- Identificação completa do produto certificado;
- Assinatura do responsável pela **NAMAA HALAL**;
- Identificação do modelo de certificação aplicável.

After the certification is granted, NAMAA HALAL must issue a Certificate of Conformity containing at least the following data:

- Corporate name, fancy name, full address and CNPJ of the Client, with the indication of the applicant and the manufacturer;
- Full data of NAMAA HALAL;
- Number of the Certificate of Conformity, date of beginning of the current certification cycle, and validity of the Certificate;

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="183 230 308 248">مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 217">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1334 235 1398 257">Pág 18</p>
--	--	--

- Identification of the certification (product standards, ordinances or other normative documents according to which each product is certified);
- Complete identification of the certified product;
- Signature of the person in charge of NAMA HALAL;
- Identification of the applicable certification model.

12. UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DA NAMA HALAL, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO / USE OF THE NAMA HALAL COMPLIANCE MARK, THE CONFORMITY IDENTIFICATION SEAL AND OTHER REFERENCES TO THE CERTIFICATION


Após a emissão do Certificado de Conformidade, a autorização para uso da Marca de Conformidade da **NAMA HALAL** ou para uso do Selo de Identificação da Conformidade é concedida da seguinte forma:

- Emissão do “Certificado de Conformidade” corresponde à autorização para o uso da Marca de Conformidade da **NAMA HALAL**, conforme condições estabelecidas em contrato e condicionada ao processo de manutenção da certificação, quando aplicável;
- A autorização para uso da Marca de Conformidade da **NAMA HALAL** ou do Selo de Identificação de Conformidade, sua utilização sobre o produto, bem como a responsabilidade técnica, civil e criminal referente ao produto e à documentação de certificação, não transferem, em nenhum caso, a responsabilidade do Cliente para a **NAMA HALAL**.

Orientações gerais acerca do uso da Marca de Conformidade da **NAMA HALAL** ou do Selo de Identificação da Conformidade podem ser encontradas no Procedimento de Uso da Logomarca disponível no site <https://namaahalal.com>. A observância ao seu conteúdo e o atendimento aos seus requisitos são obrigatórios.

O Cliente deve encaminhar a **NAMA HALAL** uma prova de como será a reprodução da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto certificado/embalagem antes de sua efetiva aplicação.

A verificação do uso da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto será realizada durante as auditorias periódicas de manutenção como item específico da auditoria.

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="181 230 306 248">مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 219">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1334 235 1398 257">Pág 19</p>
--	--	--

Os Certificados e Marcas de Conformidade permanecem propriedade da **NAMAA HALAL** e podem ter sua devolução solicitada nos casos aplicáveis.

A reprodução colorida dos Certificados é permitida desde que as mesmas sejam identificadas como cópias (frente ou no verso).

As medidas cabíveis serão tomadas pela **NAMAA HALAL** para assegurar a sua credibilidade e a observância a estes procedimentos, aceitos por ocasião da contratação do serviço de certificação. Adicionalmente, o Cliente que infringir a qualquer das disposições definidas na regulamentação vigente acerca da utilização do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeito às penalidades administrativas e judiciais cabíveis.

Following the issuance of the Certificate of Conformity, the authorization to use the NAMAA HALAL Compliance Mark or for use of the Conformity Identification Seal is granted as follows:

- Issuance of the "Certificate of Conformity" corresponds to the authorization for the use of the NAMAA HALAL Conformity Mark, according to the conditions established in the contract and conditional on the process of maintenance of the certification, when applicable;
- The authorization to use the NAMAA HALAL Compliance Mark or the Conformity Identification Seal, its use on the product, as well as the technical, civil and criminal liability related to the product and the certification documentation, do not transfer in any case, the Customer's responsibility for NAMAA HALAL.


General guidelines regarding the use of the NAMAA HALAL Compliance Mark or the Compliance Identification Seal can be found in the Logo Use Procedure available at <https://namaahalal.com>. Compliance with its content and compliance with its requirements are mandatory.

The Customer shall forward to NAMAA HALAL a proof of how it will reproduce the Mark or the Conformity Identification Seal on the certified product / packaging before its actual application.

Verification of the use of the Mark or the Conformity Identification Seal on the product will be performed during periodic maintenance audits as a specific item of the audit.

The Certificates and Compliance Marks remain the property of NAMAA HALAL and may have its return requested in the applicable cases.

Colored reproduction of Certificates is allowed provided they are identified as copies (front or back).

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification	MCC 002 Rev 00 Pág 20
--	---	-------------------------------------

The appropriate measures will be taken by NAMA HALAL to ensure its credibility and compliance with these procedures, accepted when contracting the certification service. In addition, the Client that violates any of the provisions set forth in the current regulations regarding the use of the Conformity Identification Seal shall be subject to applicable administrative and judicial penalties.

13. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO / MAINTENANCE OF CERTIFICATION

A periodicidade para a Avaliação de Manutenção se inicia após a Concessão do Certificado de Conformidade. Os prazos devem ser contados a partir da data de emissão do Certificado.

O Certificado de Conformidade emitido pela **NAMA HALAL** é válido pelo período previsto em seu conteúdo. A certificação é mantida válida, sujeitando-se à contínua conformidade das condições técnico-organizacionais que deram origem a certificação.


A manutenção da conformidade é verificada por meio da realização de visitas planejadas e auditorias de manutenção definidas de acordo com as condições previstas em contrato. Atividades de manutenção podem incluir a realização de auditorias, análises laboratoriais ou solicitação de documentação.

A **NAMA HALAL** se empenha em programar e realizar as atividades de manutenção necessárias com a maior antecipação possível devendo ser solicitado pelo cliente o processo de recertificação com o prazo de no min 6 meses.

NOTA: Requisito específico **HALAL** que Clientes mantenham um procedimento documentado que garanta que nenhuma mudança / alteração/ construção, revisão dos produtos certificados ou em processo de certificação seja implementada pelos Clientes sem que a **NAMA HALAL** seja informada e a tenha autorizado.

The periodicity for the Maintenance Assessment starts after the Certificate of Conformity has been granted. Deadlines must be counted from the date of issue of the Certificate.

The Certificate of Conformity issued by NAMA HALAL is valid for the period provided for in its contents. The certification is kept valid, subject to the continuous compliance of the technical-organizational conditions that gave rise to certification.

 <p>NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p>Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p>MCC 002 Rev 00 Pág 21</p>
---	---	--------------------------------------

Maintenance of compliance is verified through planned visits and maintenance audits defined in accordance with the conditions set out in the contract. Maintenance activities may include conducting audits, laboratory tests or requesting documentation.

NAMAA HALAL strives to schedule and carry out the necessary maintenance activities with the greatest possible anticipation, and the client must request the recertification process with a deadline of not less than 6 months.

NOTE: Specific HALAL requirement that Clients maintain a documented procedure that ensures that no change / alteration / construction, review of certified or certified products is implemented by Clients without NAMAA HALAL being informed and having authorized it.

13.1 – Auditorias Especiais e Auditorias Não Anunciadas

Atualmente, o processo de auditoria de Certificação Halal é sistematizado, devendo seguir demandas normativas para tais auditorias.

A. Atividades de Vigilância:


“A Certificadora Halal deve realizar a vigilância em determinados intervalos de tempo, conforme julgar necessário, para garantir continuação da conformidade do produto Halal com os requisitos de certificação, tendo em conta os requisitos da norma Halal, produto à qual a certificação foi conduzida e tendo em conta a natureza do produto Halal em questão. Quaisquer não conformidades detectadas no produto Halal ou instalações de produção Halal, ou quaisquer queixas recebidas em relação a ao produto Halal certificado.”

B. Auditorias especiais

Pode ser necessário para o organismo de certificação realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em cliente certificados, para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos.”

A NAMAA HALAL, deverá realizar auditorias não anunciadas em seus clientes certificados – dentro do ciclo de manutenção, com o intuito de verificar e constatar o atendimento aos requisitos e premissas Halal.

E assim, a NAMAA HALAL, se compromete em respeitar as regras de biossegurança e normativas de segurança alimentar, para verificação das atividades certificadas e validar o

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="181 230 306 248">مؤسسة نماء لحلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 219">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1334 235 1398 257">Pág 22</p>
---	--	--

certificado ou realizar a suspensão do mesmo quando for evidenciado um fato crítico aos requisitos Halal.

13.1 - Special Audits and Unannounced Audits

Currently, the Halal Certification audit process is systematized and should follow normative demands for such audits.

A. Surveillance Activities:

"The Halal Certifier shall perform surveillance at specified intervals, as it deems necessary, to ensure continued compliance of the Halal product with the certification requirements, taking into account the requirements of the Halal standard, the product for which the certification was conducted and taking the nature of the Halal product in question. Any non-conformities detected in the Halal product or Halal production facilities, or any complaints received in relation to the certified Halal product. "

B. Special audits

It may be necessary for the certification / registration body to conduct timely, unannounced, unannounced, certified customer audits, to investigate complaints or to respond to changes or follow-up on suspended customers. "

NAMAA HALAL will perform unannounced audits on its certified customers - within the maintenance cycle, in order to verify and verify compliance with Halal requirements and premises.

Thus, NAMAA HALAL undertakes to comply with the biosafety rules and food safety regulations, to verify the certified activities and to validate the certificate or suspend it when a fact critical to the Halal requirements.

14. CONFIRMAÇÃO DA MANUTENÇÃO / CONFIRMATION OF MAINTENANCE

Se for uma solicitação do cliente, a **NAMAA HALAL** emite carta para o Cliente formalizando a conclusão satisfatória das atividades necessárias ao processo de manutenção da certificação e revalidando o Certificado de Conformidade emitido.

If it is a request from the customer, NAMAA HALAL sends a letter to the Client formalizing the satisfactory completion of the activities necessary for the process of maintenance of the certification and revalidating the Certificate of Conformity issued.

15. RECERTIFICAÇÃO / RECERTIFICATION

Na certificação de produtos, o processo de recertificação é conduzido como uma etapa normal de manutenção, com a única diferença que no final do processo há emissão de novo Certificado de Conformidade em decorrência do vencimento daqueles emitidos anteriormente.

In product certification, the recertification process is conducted as a normal maintenance step, with the only difference being that at the end of the process there is issuance of a new Certificate of Conformity due to the expiration of those previously issued.

16. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO / SUSPENSION OF CERTIFICATION

A suspensão da certificação é definida como invalidação temporária da certificação para o todo ou parte do escopo de certificação, ou seja, significa que a certificação concedida tem a sua validade interrompida temporariamente.

A **NAMAA HALAL** reserva-se o direito de suspender a certificação do Cliente, a qualquer momento, por motivo justificado, que pode ser total ou parcial, sendo classificada em dois tipos: suspensão por razão financeira e suspensão por razão técnica.

A suspensão da certificação por razão financeira pode ocorrer quando da existência de falha do Cliente em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com a **NAMAA HALAL**.

Nota: A **NAMAA HALAL** faz todo o possível para permitir que o Cliente regularize sua situação de inadimplência, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitadas, a certificação deverá ser suspensa.

A suspensão da certificação por razão técnica pode ocorrer por identificação de uma das seguintes situações:

- Quando tratar-se de não conformidade do tipo que afeta diretamente a segurança/desempenho do produto;
- Quando o Cliente não apresentar a análise de causa e a proposta das ações de correção e corretivas no prazo estipulado pela **NAMAA HALAL** e/ou quando as ações propostas não forem aceitas pela **NAMAA HALAL**;


- Quando o Cliente não implementar as ações de correção dentro do prazo estipulado pela **NAMAA HALAL**;
- Quando o Cliente não permitir que a **NAMAA HALAL** realize as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e análises laboratoriais), quando aplicáveis, dentro dos prazos previstos no programa do ciclo de auditoria;
- Quando o Cliente utilizar indevidamente as Marcas de Conformidade de Produto aplicáveis;
- Quando a **NAMAA HALAL** receber denúncia/reclamação com evidências comprovadas de que o produto não atende aos requisitos especificados;
- Quando da comprovação de que o Cliente tenha operado de alguma forma que possa lançar descrédito sobre a **NAMAA HALAL**.

Nota: A **NAMAA HALAL** faz todo o possível para permitir que o Cliente tome as ações apropriadas, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitados, a certificação deverá ser suspensa.

Em ambos os casos, seja por razão financeira ou por razão técnica, quando uma certificação for suspensa, a **NAMAA HALAL** comunica o Cliente, por telefone, por carta e por e-mail, informando os motivos pela suspensão e fornecendo um prazo para regularização da situação.

O período de suspensão é de 90 (noventa) dias. Por decisão da **NAMAA HALAL**, este período poderá ser prorrogado por igual duração por mais uma vez, prazo este para que o Cliente possa concluir as ações necessárias para regularização da situação. Expirado o período da segunda prorrogação e permanecendo pendente a situação, a certificação deverá ser cancelada de acordo com as condições previstas no item 24 deste procedimento.

Se a certificação for reestabelecida após a suspensão, a **NAMAA HALAL** atualiza todas as informações públicas pertinentes, a fim de assegurar que seja fornecida indicação de que o produto continua certificado.

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL</p> <p data-bbox="181 230 306 248">مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 138 1102 217">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 123 1406 145">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 179 1398 201">Rev 00</p> <p data-bbox="1334 235 1398 257">Pág 25</p>
--	--	--

Suspension of certification is defined as temporary invalidation of certification for all or part of the scope of certification, ie it means that the certification granted has its validity temporarily interrupted.

NAMAA HALAL reserves the right to suspend Customer's certification at any time, for a justified reason, which may be total or partial, being classified into two types: suspension for financial reason and suspension for technical reasons.

Suspension of certification for financial reason may occur upon the Customer's failure to comply with the financial requirements of the Agreement entered into with NAMAA HALAL.

Note: NAMAA HALAL makes every effort to allow the Client to regularize its default situation, but if the deadlines and other agreed conditions are not respected, the certification should be suspended.

Suspension of certification for technical reason may occur by identifying one of the following situations:

- When it is non-conformity of type that directly affects the safety / performance of the product;
- When the Client fails to present the cause analysis and the proposal for corrective and corrective actions within the timeframe stipulated by NAMAA HALAL and / or when the proposed actions are not accepted by NAMAA HALAL;
- When the Client does not implement the corrective actions within the deadline stipulated by NAMAA HALAL;
- When the Client does not permit NAMAA HALAL to carry out the maintenance activities (for example, audits and laboratory tests), when applicable, within the deadlines specified in the program of the audit cycle;
- When Customer misuses applicable Product Compliance Marks;
- When NAMAA HALAL receives a complaint / complaint with proven evidence that the product does not meet the specified requirements;
- When proving that the Customer has operated in any way that could discredit NAMAA HALAL.

Note: NAMAA HALAL does everything possible to enable you to take appropriate action, but if deadlines and other agreed conditions are not met, certification must be suspended.

In both cases, whether for financial reasons or for technical reason, when a certification is suspended, NAMAA HALAL communicates the Customer, by telephone, by letter and by e-mail, informing the reasons for the suspension and providing a deadline for regularization of the situation.

The suspension period is 90 (ninety) days. By decision of NAMA HALAL, this period may be extended for an equal duration for one more time, so that the Client can complete the necessary actions to regularize the situation. Once the period of the second extension has expired and the situation remaining pending, certification shall be canceled in accordance with the conditions set forth in item 24 of this procedure.

If certification is re-established after suspension, NAMA HALAL updates all relevant public information to ensure that an indication is provided that the product remains certified.

17. MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO / CHANGES IN CERTIFICATION REQUIREMENTS

Se o Cliente fizer mudanças, significativas ou não, no projeto do produto certificado, no memorial descritivo, ou ainda no seu processo produtivo ou em seu sistema de gestão, mudanças estas que venham a afetar o produto certificado, tal situação deve ser prontamente notificada a **NAMA HALAL**, conforme requisito definido no item 7 deste manual.

As mudanças são avaliadas criticamente pela **NAMA HALAL** a fim de assegurar que as mesmas não conflitam com as exigências das normas e demais requisitos Halal.


If the Customer makes significant changes to the certified product design, the descriptive memorial, or its production process or management system, changes that may affect the certified product, such situation shall be promptly notified to NAMA HALAL, as required in item 7 of this manual.

The changes are evaluated critically by NAMA HALAL to ensure that they do not conflict with the requirements of standards and other Halal requirements.

18. RECLAMAÇÕES CONTRA A NAMA HALAL / CLAIMS AGAINST NAMA HALAL

Reclamação é definida como a expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativas às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente a **NAMA HALAL**. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

 <p data-bbox="145 203 349 248">NAMA HALAL مؤسسة نماء حلال للتجارة</p>	<p data-bbox="528 136 1104 219">Manual do Cliente - Certificação Halal Customer Manual - Halal Certification</p>	<p data-bbox="1326 120 1406 143">MCC 002</p> <p data-bbox="1334 176 1398 199">Rev 00</p> <p data-bbox="1334 232 1398 255">Pág 27</p>
---	--	--

A **NAMAA HALAL** recomenda que as Reclamações sejam formalizadas pelos reclamantes, de modo a evitar falhas de comunicação ou perda de detalhes no momento do registro conforme especificado nas regras de Apelações e reclamações.

Toda e qualquer reclamação é analisada pela **NAMAA HALAL** com imparcialidade e independência e respondida ao reclamante, quando possível, na maior brevidade factível.

Complaint is defined as the expression of dissatisfaction, other than non-appeal, issued by a person or an organization to a conformity assessment body regarding the activities of that body where an answer is expected.

Complaints can be made by any means of communication or can even be presented personally to NAMAA HALAL. Complaints may also be filed anonymously.

NAMAA HALAL recommends that Complaints be formalized by claimants in order to avoid miscommunication or loss of details at the time of registration as specified in the Rules of Appeals and Complaints.

Any and all claims are analyzed by NAMAA HALAL with impartiality and independence and responded to the claimant, whenever possible, as soon as possible.