

ORIENTAÇÃO SOBRE RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA



Reclamação é qualquer expressão de insatisfação sobre os serviços do IFBQ ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para o qual o reclamante espera-se uma resposta ou resolução.

- ✓ Os clientes e os diversos segmentos da sociedade - consumidores, fabricantes, órgãos governamentais - têm o direito de registrar uma reclamação a respeito de qualquer produto ou empresa com sistema de gestão certificado pelo IFBQ.
- ✓ Uma organização certificada pelo IFBQ deve ser informada em tempo adequado sobre qualquer reclamação a seu respeito recebida pelo IFBQ ou pelo Organismo Acreditador.
- ✓ A reclamação pode ser enviada por telefone, fax, e-mail ou apresentada pessoalmente no IFBQ.
- ✓ Ao receber formalmente uma reclamação, o IFBQ protocola seu recebimento e apura os fatos, averiguando documentos, dados e informações e pessoas envolvidas, sempre de forma confidencial e imparcial.
- ✓ O IFBQ analisa a procedência da reclamação e dá um retorno ao reclamante sobre a resolução.
- ✓ O IFBQ deve determinar junto à organização certificada e ao reclamante se o objeto da reclamação e sua resolução devem ser tornadas públicas e em que extensão.

Apelação é o recurso que se interpõe da decisão final do processo de avaliação da conformidade, a fim de que seja reexaminada e julgada novamente as questões decididas na instância anterior.

- ✓ Caso o reclamante discorde da decisão tomada pelo IFBQ quanto à certificação de seu produto ou sistema de gestão, poderá apelar da deliberação no prazo máximo de 60 dias a contar da data da certificação.
- ✓ A apelação não deve resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

Disputa é o conflito de interesses entre duas ou mais partes interessadas no processo de certificação. É um recurso interposto ao Organismo Acreditador ou ao Poder Judiciário, esgotados todos os recursos anteriormente expostos.

- ✓ Caso não haja acordo e a organização entre em disputa com o IFBQ, a questão será analisada juridicamente.

As reclamações podem ser enviadas para:

R. Aquinos 111- Água Branca
CEP 05036-070- São Paulo- SP

Fone: (11) 3611-1729

E-mail: ifbq@ifbauer.org.br

Instituto Falcão Bauer da Qualidade