

APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES



Rua Nelson Gama de Oliveira, 311 (10º Andar)
Vila Andrade – CEP: 05.734-150 – São Paulo / SP
+55 (11) 3772-2098 / +55 (11) 3772-2347
www.iqg.com.br

AVISO: Este documento é propriedade do IQG – Instituto Qualisa de Gestão, sendo reservados todos os direitos legais sobre o mesmo, não sendo permitida a cópia, transferência ou liberação de nenhuma informação de seu conteúdo sem um acordo prévio e escrito do IQG, assim como não está permitido fazer reproduções parciais ou totais e entregá-las a terceiros.

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS	3
4. TERMOS E DEFINIÇÕES	3
5. RESPONSABILIDADES	3
6. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	4
6.1. Apelações	4
6.2. Reclamações	4
7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	6

1. OBJETIVO

Este documento tem o objetivo de descrever e detalhar informações referentes a apelações e reclamações.

2. ABRANGÊNCIA

Este documento aplica-se ao IQG como um todo e seus clientes.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS

- [1] **ABNT NBR ISO/IEC 17021-1** – Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão – Parte 1: Requisitos
- [2] **ABNT NBR ISO 9001** – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos
- [3] **MSG** – Manual do Sistema de Gestão (documento interno do IQG)
- [4] **Portarias INMETRO** (relativas aos escopos de acreditação do IQG)

4. TERMOS E DEFINIÇÕES

As principais definições são:

- **IQG** – Instituto Qualisa de Gestão.
- **Apelação** – Recurso para rever uma decisão.
- **Reclamação** – Expressão de insatisfação.

Em complemento, outros termos e definições podem ser encontrados nas referências normativas e outros documentos internos correlatos.

5. RESPONSABILIDADES

O IQG define as seguintes responsabilidades:

- **Alta Direção** – Tomar ciência e ações quando apelações e/ou reclamações forem pertinentes.
- **Qualidade** – Auxiliar no controle e tratamento das apelações e/ou reclamações.
- **Colaboradores** – Agir com o máximo de bom senso, de modo a evitar a ocorrência de apelações e/ou reclamações.
- **Clientes** – Fazer apelações ou reclamações apenas quando houver reais motivos para isto.

6. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

O IQG utiliza o D.124 para os registros das apelações e/ou reclamações individualmente, bem como D.125 para o controle geral das mesmas.

6.1. Apelações

O IQG disponibiliza os seguintes canais de comunicações para o recebimento de apelações de seus clientes:

- Website
- E-mail
- Telefones
- Correios
- Escritório

Ao receber apelações, o IQG confirma o recebimento das mesmas e presta conta sobre o andamento e resultados aos apelantes.

O IQG avalia as apelações recebidas quanto ao aspecto de sua procedência. Ao realizar este julgamento, o IQG trata de forma imparcial as informações fornecidas, não implicando em atitudes discriminatórias contra nenhum dos envolvidos (externos e internos).

Sendo procedente, é dada sequência ao tratamento, sendo tomadas ações de forma proporcional ao teor das apelações recebidas.

Inicialmente, realiza-se uma investigação das causas que levaram ao problema, para na sequência estabelecer um plano de ações para as devidas correções.

Implementadas as ações, a Alta Direção é informada e municiada com todas as informações do processo em questão para seja tomada a decisão final sobre o tema.

Por fim, o IQG envia ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

6.2. Reclamações

O IQG disponibiliza os seguintes canais de comunicações para o recebimento de reclamações de seus clientes:

- Website
- E-mail
- Telefones
- Correios
- Escritório

Ao receber reclamações, sempre que possível, o IQG confirma o recebimento das mesmas e presta conta sobre o andamento e resultados aos apelantes.

O IQG avalia as reclamações recebidas quanto ao aspecto de sua procedência. Ao realizar este julgamento, o IQG trata de forma imparcial as informações fornecidas, não implicando em atitudes discriminatórias contra nenhum dos envolvidos (externos e internos).

Sendo procedente, é dada sequência ao tratamento, sendo tomadas ações de forma proporcional ao teor das reclamações recebidas.

Inicialmente, realiza-se uma investigação das causas que levaram ao problema, para na sequência estabelecer um plano de ações para as devidas correções.

Implementadas as ações, a Alta Direção é informada e municiada com todas as informações do processo em questão para seja tomada a decisão final sobre o tema.

Por fim, sempre que possível, o IQG envia ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

7. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Versão	Data	Descrição
1.0	10/04/2023	Versão inicial do documento.

----- FIM -----

APELAÇÃO E RECLAMAÇÕES - CLIENTES

Código: D.124

Versão: V1.0

Página 1 de 1

APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

Tipo	<input type="checkbox"/> Apelação
	<input type="checkbox"/> Reclamação
Canal	<input type="checkbox"/> Website
	<input type="checkbox"/> E-mail
	<input type="checkbox"/> Telefone
	<input type="checkbox"/> Correios
	<input type="checkbox"/> Escritório
Apelante ou Reclamante	
Descrição da Apelação ou Reclamação	