

RECLAMAÇÕES

A. Normas de Sistemas de Gestão:

As organizações se utilizam de Sistemas de Gestão para gerenciar seus processos ou atividades, a fim de que seus produtos ou serviços cumpram os objetivos que se propõem, tais como:

- ❖ satisfazer os requisitos do cliente,
- ❖ estar em conformidade com os regulamentos, ou
- ❖ satisfazer os objetivos ambientais

As normas de Sistemas de Gestão fornecem um modelo a ser seguido na implantação e operação de um Sistema de Gestão. Este modelo incorpora as características estabelecidas consensualmente por especialistas da área, sendo, portanto, o estado da arte internacional.

B. Avaliação da Conformidade:

A **Avaliação da Conformidade** pode ser definida como **todas as ações necessárias para demonstrar que um Sistema de Gestão satisfaz os requisitos**. Quando essas ações são realizadas por uma organização independente, denomina-se certificação de terceira parte. O organismo independente é, usualmente, chamado de Organismo de Certificação (Organismo de Registro nos EUA).

A **Acreditação é uma verificação independente de que o organismo de certificação é competente para realizar as certificações**. O organismo que realiza a acreditação é chamado de um Organismo de Acreditação. A acreditação é realizada por um organismo membro da IAF (International Accreditation Forum, www.iaf.nu).

A **ISO** é uma organização que **elabora normas** e não está envolvida, de forma alguma, na implementação das normas que ela produz. A ISO não tem nenhum papel na certificação ou acreditação, exceto para desenvolver as normas as quais as organizações de acreditação e certificação devem cumprir.

C. Etapas a serem seguidas antes de enviar uma reclamação à ISO:

Antes de apresentar uma reclamação, por favor, certifique-se de ter concluído o seguinte:

- 1) Reclamar, oficialmente, à Organização Certificada em questão. A reclamação deve fornecer todas as informações necessárias sobre a natureza da denúncia.
- 2) Se você não ficar satisfeito com a resposta da Organização Certificada, você deve fazer uma reclamação oficial ao Organismo de Certificação. O nome do Organismo de Certificação é obtido a partir do certificado ou, alternativamente, pode ser obtido da Organização Certificada.
- 3) Se recebeu uma resposta insatisfatória do Organismo de Certificação, você deve encaminhar a sua reclamação diretamente ao Organismo de Acreditação Nacional (no Brasil o Inmetro). Fora do Brasil, o nome do organismo nacional de acreditação pode ser obtido a partir do endereço www.iaf.nu. Se clicar em "**membros do IAF**" e, a seguir, em "**membros da IAF MLA**" encontrará a lista de membros dos Organismo de Acreditação, por setor da economia. Selecione o organismo pelo setor e obtenha as informações desejadas.

4) Se você receber uma resposta à sua reclamação não satisfatória do Organismo Nacional de Acreditação, você deve, então se dirigir à ISO submetendo a sua reclamação na página www.iso.org ou a IAF no www.iaf.nu.

D. Informações importantes sobre o envio de suas reclamações à ISO:

A ISO considera bem-vinda a oportunidade de receber reclamações relacionadas às normas de Sistemas de Gestão ISO 9001 e ISO 14001.

Usando as informações que você fornecer (ver seção E. “O que incluir na sua reclamação”), a ISO tentará ajudá-lo no sentido de encontrar uma solução. Isso pode exigir que a ISO contate as partes que você referenciou em sua reclamação ou qualquer outro organismo que a ISO considere adequado. Ao apresentar a sua reclamação, você deve autorizar a ISO utilizar quaisquer partes das informações contidas em sua reclamação, incluindo o seu nome e outros detalhes, a exclusivo critério da ISO. Se você desejar que sua reclamação permaneça confidencial, você deve especificar claramente em sua reclamação. Por favor, note que a capacidade da ISO para trabalhar uma resolução será extremamente limitada se você determinar que a sua reclamação permaneça confidencial.

O objetivo da ISO de tratar as reclamações é incentivar e facilitar o diálogo entre você, como autor da reclamação, e as outras partes envolvidas, com vista a encontrar uma solução mutuamente benéfica. A ISO não garante a resolução de sua reclamação, nem assume qualquer responsabilidade civil por quaisquer conseqüências decorrentes das etapas usadas para resolver a sua reclamação.

E. O que incluir em sua reclamação:

A fim de nos ajudar a dar tratamento a sua reclamação, as seguintes informações, tanto quanto possível, devem ser fornecidas:

- Os detalhes do seu contato;
- Informações sobre as partes que constituem o objeto da reclamação (inclusive os dados do contato, se possível);
- Detalhes sobre a sua reclamação, incluindo uma cronologia dos eventos (partes envolvidas, etc);
- Informação sobre os passos que você tomou para resolver a sua reclamação (ver seção: C. “**Etapas a serem seguidas antes de enviar uma reclamação à ISO**”), e
- Se esta for a respeito de uma certificação, informações sobre o certificado em questão (incluindo o nome e detalhes do contato do Organismo de Certificação, o número do certificado e a data da certificação).

Depois de ter:

- 1) lido e entendido todas as informações contidas nas seções A a F;
- 2) seguido as etapas descritas em C. “**Etapas a serem seguidas antes de enviar uma reclamação à ISO**” e não ter recebido uma resposta satisfatória, e
- 3) reunido as informações relacionadas em E. “**O que incluir em sua reclamação**”, por favor envie as informações listadas na seção E para MSSComplaints@iso.org.

F. Prazos:

Uma mensagem automática será enviada para você confirmando o recebimento da reclamação. Uma atualização do progresso no tratamento da sua reclamação será enviada dentro de 14 dias, após os quais todos os esforços serão feitos para mantê-lo atualizado sobre quaisquer desenvolvimentos significativos.

Entretanto, nós o encorajamos a consultar nossa página para informações sobre a Normalização International, incluindo normas de Sistemas de Gestão.