



POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DENÚNCIAS DO IQB

Rev. 01

Código: POL.004 - POLÍTICA PARA TR, APELAÇÕES E DENÚNCIAS DO IQB

Data: 05/09/2025

Instituto Brasileiro de Qualificação e Certificação, associação civil sem fins lucrativos, acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro como organismo de certificação de produtos OCP-0006, inscrito no CNPJ sob nº 68.309.988/0001-09, isento de inscrição estadual, com sede social estabelecida na Rua Araguari, nº 835, conjunto 32 – Vila Uberabinha – CEP: 04514 041, São Paulo/ SP, neste ato representado por seu Presidente, Sr. Synésio Batista da Costa, por meio do presente, dá ciência aos seus colaboradores, contratados, subcontratados, consumidores, Cgcre e terceiros interessados, da sua política, que reger-se-á segundo os princípios a seguir elencados:

- 1) O **IQB** valoriza e dá efetivo tratamento a todas as reclamações, apelações e denúncias apresentadas pelos titulares da certificação, consumidores, Cgcre e terceiros interessados, registrando todas as ocorrências em formulário próprio.
- 2) Todos os colaboradores do **IQB** recebem treinamento acerca das competências do Conmetro – Lei n.º 9.933/99 e noções do Código de Defesa do Consumidor – Lei n.º 8.078/90, razão pela qual o **IQB** declara conhecer e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades da Lei.
- 3) A responsabilidade quanto ao tratamento das reclamações, apelações e denúncias é da Gerente Técnica. Porém, todos os colaboradores poderão receber-las via telefone (11) 32381970 e/ou pelo e-mail iqb@iqb.org.br e registrá-las em formulário próprio, bem como poderão participar das investigações e subsidiar aos gestores no tratamento e retorno ao reclamante, denunciante ou apelante.
- 4) O **IQB** compromete-se a responder à Cgcre qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.
- 5) O **IQB** compromete-se comunicar ao reclamante o recebimento, o tratamento e a conclusão de sua reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- 6) Os andamentos e resultados das reclamações, apelações e denúncias serão registrados em mapa próprio, para fins de anualmente ser analisado criticamente pelos envolvidos no tratamento das reclamações, apelações e denúncias, visando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade do **IQB** e satisfação do cliente, de modo a fazer cumprir o compromisso ético do **IQB** com a sociedade.

São Paulo, 02 de outubro de 2025.

Synésio Batista da Costa
Presidente