Como manejamos queixas e reclamações?

1 Você tem uma reclamação? *Ou quer apresentar uma queixa ou apelar sobre uma tema?*

2 Descria-la o mais completo possível por escrito *com evidencia e informação de contato*

3 Mande para nos

via email, skype, fone ou solicite uma reunião pessoal

4 Criaremos uma equipa para investigar sua reclamação

Os membros da equipa de NEPCon **não terão nenhum conflito de interesse.** Eles são:

- Staff do NEPCon
- Membros do comité de Imparcialidade
- Expertos externos

Dentro das **2 semanas** de ter recebida sua reclamação (*NOTA: 1 semana para RA SAS)

Quando possível, usaremos a **mesma língua** que você usou para a reclamação

Enviaremos para você um **resumo escrito** de nossas conversações

5 Estaremos em contato com você e comunicaremos nosso plano para manejar sua reclamação

Se sua **reclamação fora sobre um de nossos clientes**, daremos eles a oportunidade de apresentar uma resposta

6 Reunimos mais informações e verificamos

Vamos manter **registros escritos** de nossa investigação e decisão

Vamos a manter **informado você** de nosso progresso

Vamos manter seu nome e das organizações **anónimos,** a menos que você quera faze-los públicos

7 Informaremos você sobre a nossa decisão em referencia a sua

Decisão escrita dentro dos **3 meses** depois que você apresentou sua reclamação (*NOTA: 60 dias para RSPO P&C; 30 dias para RA SAS)

8 Disputa encaminhada ao proprietário do esquema de certificação ou ao organismo de acreditação

Se você acredita que a resolução da NEPCon não é satisfatória