

PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES PARA CONSUMIDORES DO OSCIL

Qualquer consumidor do OSCIL que tenha uma reclamação é incentivado a observar as seguintes etapas:

1. Discutir a reclamação com o coordenador de vida independente.
2. Se a reclamação não tiver sido resolvida, o consumidor deve marcar uma reunião com o Gerente de Programas.
3. Se a situação não for regularizada, o consumidor pode discutir o problema com o Diretor Executivo.
4. Se o consumidor ainda não estiver satisfeito, o Diretor Executivo marcará uma reunião com todas as partes envolvidas e documentará a discussão. Todas as partes assinarão o documento de ata da reunião.
5. Se, após a reunião, o consumidor estiver insatisfeito com o resultado ou decisão, pode apelar ao C.A.P.

Nota 1: A QUALQUER tempo, um consumidor tem a liberdade de apelar diretamente ao C.A.P.

Nota 2: Consulte os Direitos do Consumidor do OSCIL que explicam o processo de apelação ao C.A.P. Caso tenha perdido a sua cópia, outra via lhe será fornecida, mediante solicitação.

OSCIL.org

Documentos de conformidade

