

Nº REGISTRO:**(1) OCORRENCIA**☐ Reclamação Interna ☐ Reclamação do Cliente ☐ Reclamação de Terceiros contra o cliente☐ Produto Certificado ☐ Serviço de Certificação**Dados do Reclamante (Interno IG. Cliente, Terceiros)**

Nome:

Endereço:

Cidade/UF:

Cep

Telefone:

Fax:

E-mail:

Data de receb.:

Descrição da Reclamação

Setor envolvido:

Preenchido por

Rubrica:

Data:

Notificado Reclamante do recebimento:

Data de: ____/____/____ () e-mail () Fone
() Outros _____**(2) ANÁLISE****Verificação/Causas da reclamação:**

Não Procede () Procede: ()

Preenchido por:

Rubrica:

Data:

(3) AÇÃO CORRETIVA**Ação Proposta:**

Prazo para Implementação:

Responsável:

Rubrica:

Data:

(4) CONTROLE**Verificação da Implementação**

	Formulário de Registro de Reclamação	GC FORM 010-02 11/01/2021	Revisão: 12 Página: 2/3
--	---	------------------------------	----------------------------

Responsável:	Rubrica:	Data:
Verificação da Eficácia		
Responsável:	Rubrica:	Data:
Aprovação Diretoria Executiva	Rubrica:	Data:

PASSO A PASSO PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÃO

1.1.1 Recebimento da Reclamação

As reclamações dos clientes, terceiros e internas podem ser recebidas via e-mail ou telefone, e deverá ser direcionada conforme tabela abaixo:

Se a reclamação for do:	Encaminhar para abertura de reclamação:
Auditores	SAT
SA	SAT
SAT	SA
SC	SA
DE	SA
DE TERCEIROS REFERENTE AO CLIENTE	SA

Informar ao reclamante que a sua solicitação será analisada e retornada dentro de 30 dias.

O número de registro da ocorrência e o registro dos dados é de responsabilidade do setor que fará a abertura da reclamação (preenchimento do formulário):

1.1.2 Análise e Decisão

O Diretor Executivo Sênior analisa o motivo da reclamação, juntamente com o setor envolvido na reclamação (SA; SC e SAT) e decide qual ação será tomada. Quando o Diretor Executivo Sênior estiver envolvido na reclamação, a análise será

realizada pelos coordenadores do Setor de Auditoria e Treinamento, Setor Administrativo e Setor Comercial, conforme exposto na tabela abaixo:

Se a reclamação for do setor:	A análise será de responsabilidade do setor:
Auditores	DE + setor envolvido na reclamação
SA	
SAT	
SC	
DE	SA, SC e SAT

A análise da reclamação seguirá as seguintes etapas:

- Verificação se a reclamação procede ou não procede.
- Caso não proceder deverá ser informado ao reclamante o resultado da análise com o parecer de não procedente.
- Se a não conformidade proceder o setor envolvido deverá preencher a ação corretiva proposta e informar ao reclamante.

Quando a reclamação afetar a conformidade do produto/serviço os órgãos reguladores deverão ser comunicados.

1.1.3 Controle

- A verificação da implementação deverá ser realizada pelo Setor de Auditoria e Treinamento, porém quando o Setor de Auditoria e treinamento estiver envolvido na reclamação a verificação de implementação será realizada pelo SA – Setor Administrativo.
- A verificação de eficácia é de responsabilidade do Diretor Executivo Sênior, porém, se a reclamação é do Diretor Executivo, os Coordenadores do SA, SC e SAT é que realizarão a verificação de eficácia.