

PROCEDIMENTO DE REGISTRO DE RECLAMAÇÃO**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):

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.

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.