RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELOS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |  | | | | |  | | | | | |  |
| Data: | | Clique aqui | | | | | | Nome Receptor: | | | Clique aqui | | | | | |
| Dados do afetado | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nome: | | Clique aqui | | | | | | | | CPF: | Clique aqui | | | | | |
| Endereço: | | | | Clique aqui | | | | | | Fone: | Clique aqui | | | | | |
| Descrição da reclamação ou apelação | | | | | | | | | | Tipo de não conformidade | | | | | | |
| Clique aqui | | | | | | | | | | Reclamação | | | | | | Apelação |
| Recepção | | | | | | |
| Verbal | | | | | | E-mail |
| Telefone | | | | | | Site |
| Carta | | | | | | Outro |
| ¿Qual? | | Clique aqui | | | | |
| Assinatura Reclamante/Recorrente | | | | | | | Assinatura Receptor | | | | | | | Assinatura V°B° Gerente Geral | | |
| Solução adotada: Clique aqui | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Responsável Solução | | | | | Comunicada a Reclamante/Recorrente | | | | Conformidade Reclamante/Recorrente | | | | | | Reclamação ou apelação encerrada | |
| Nome: | | | | | Nome: | | | | Sim não | | | | | | Nome: | |
| Clique aqui | | | | | Clique aqui | | | | Clique aqui | |
| Data: | | | | | Data: | | | | Data: | | | | | | Data: | |
| Clique aqui | | | | | Clique aqui | | | | Clique aqui | | | | | | Clique aqui | |
| Se inicia ação corretiva | | | | | | Tipo de reclamação | | | | | | | | | | |
| Si | | | No | | | Problemas com auditor | | | | | | | Problemas com documentos | | | |
| N° | Clique aqui | | | | | Erro de faturamento | | | | | | | Preço não conforme | | | |
|  | | | | | | Erro de certificado | | | | | | | Atenção ruim | | | |
| Outro | | | | | | |  | | | |
| Tipo de Apelação | | | | | | | | | | |
| Concessão de certificado | | | | | | | Redução do escopo certificado | | | |
| Extensão do escopo certificado | | | | | | | Outro serviço relacionado | | | |
| outro | | | | | | |  | | | |