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[ ]  |  |