

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: |
|-----------------------------------|--|
| Audidores | 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: |
|--------------------------------------|---|
| Audidores | 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.

1. Complaint Receipt

Complaints from customers, third parties and internal can be received via email or phone, and should be addressed according to the table below:

| If the complaint is from | Forward to opencomplaint: |
|---|----------------------------------|
| auditors | Audit and Training Sector |
| Administrative Sector | Audit and Training Sector |
| Audit and Training Sector | Administrative Sector |
| Commercial sector | Administrative Sector |
| Management | Administrative Sector |
| Of third parties regarding the customer | Administrative Sector |

Inform the complainant that their request will be reviewed and returned within 30 days. The occurrence registration number and data registration are the responsibility of the sector who will open the complaint (completing the form).

2. Analysis and Decision

The Senior Executive Director analyzes the reason for the complaint, together with the sector involved in the complaint (SA; SC and SAT) and decides what action will be taken. When the Senior Executive Director is involved in the complaint, the review will be carried out by the Coordinators of the Audit and Training Sector, Administrative Sector and Sector Commercial, as shown in the table below:

| If the complaint is from the sector: | The analysis will be the responsibility of the sector: |
|---|--|
| auditors | Management + sector involved in the complaint |
| Administrative Sector | |
| Audit and Training Sector | |
| Commercial sector | |
| Management | Administrative Sector, Commercial sector and Audit and Training Sector |

The analysis of the claim will follow the steps below:

- Verification whether the complaint is valid or not.
- If you do not proceed, the complainant must be informed of the result of the analysis with the opinion of unfounded.
- If the non-compliance proceeds, the sector involved must complete the action proposed corrective action and inform the complainant.
- When the complaint affects the compliance of the product/service, the regulatory bodies should be communicated.

3. Control

The verification of the implementation must be carried out by the Audit Department and Training, but when the Audit and Training Sector is involved in the complaint, the implementation verification will be carried out by the SA – Sector Administrative.

Verification of effectiveness is the responsibility of the Senior Executive Director, however, if the complaint is from the Executive Director, the SA, SC and SAT Coordinators will carry out the effectiveness check.