|  |  |
| --- | --- |
| **REGISTRO Nº:** | **REGISTRO DE RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO** |

1 – Reclamante / Contrato ACERT:

2- Endereço:

3 – Telefone / E-mail: ( )

4 - Pessoa de Contato da Parte Reclamante:

5 – Descrição da Reclamação:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 6 – Data: |  |

7 – Responsável ACERT pela Avaliação da Reclamação:

8 - Parecer ACERT:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 9 – Data: | 10 – Nome do Responsável ACERT / Rubrica: |

11 – Proposição para Solução do Problema:

12 – Prazo para Ação Corretiva:

13 – Ação Corretiva ACERT Implementada:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 14 – Data: | 15 – Nome do Responsável ACERT / Rubrica: |

16 – Retorno ao Reclamante na Data de:

17 - Canal reclamante aceitou a ação corretiva a ser adotada pela ACERT? \_\_\_\_ SIM / \_\_\_\_ NÃO

18 – Descrição da Apelação:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 19 – Data: |  |

20 - Parecer ACERT:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 21 – Data: | 22 – Nome do Responsável ACERT / Rubrica: |

23 – Observações ACERT:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 24 – Data: |  |

25 – Proposição para Solução do Problema:

26 – Prazo para Ação Corretiva:

27 – Ação Corretiva ACERT Implementada:

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| 28 – Data: | 29 – Nome do Responsável ACERT / Rubrica: |

30 – Retorno ao Apelante na Data de:

31 – Canal apelante aceitou a ação corretiva a ser adotada pela ACERT? \_\_\_\_ SIM / \_\_\_\_ NÃO

Aprovação da Diretoria Geral ACERT: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Lorena Incutto Bastos

Aprovação da Empresa Reclamante / Apelante: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nome do Representante Legal: