

1. **OBJETIVO:** Definir e estabelecer as medidas a serem tomadas após o recebimento de alguma Reclamação ou Sugestão do cliente.

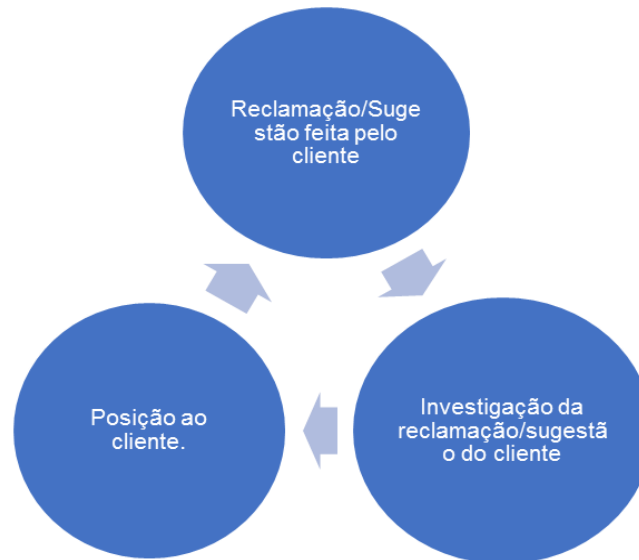
2. **ENVOLVIDOS NO CUMPRIMENTO DESTE:** Todos os departamentos envolvidos com reclamações/sugestões de clientes.

3. **EQUIPAMENTOS / MATERIAIS NECESSÁRIOS:** Não se aplica.

4. **PROCEDIMENTO:**
 - 4.1 As reclamações feitas pelos clientes são avaliadas pelo departamento responsável pelo assunto em questão e são estabelecidas soluções e/ou respostas para retorno a esse cliente.
 - 4.2 Para todas as reclamações de clientes são abertos relatórios de Não Conformidade para estudo de causa raiz.
 - 4.3 Além do atendimento ao cliente a cada reclamação ou sugestão, o departamento Comercial realiza a Pesquisa de Satisfação de Clientes” anualmente, onde cada empresa aponta suas necessidades, a fim de melhoria contínua para a empresa.
 - 4.4 A empresa entende que reclamações e sugestões feitas pelos clientes são dados que contribuem para o crescimento da instituição.

5. **ANEXOS:**
Relatório de Não Conformidade

6. FLUXOGRAMA



7. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Data	Revisão	Natureza da Alteração
03/03/2023	00	Elaboração inicial