

**FORM-ADM-020**

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**  
**(Formulário vinculado ao PA-13)**

**REV.00**

**ELABORADO POR:**  
Alexandre Dumas  
Em 02/09/2019

**APROVADO POR:**  
Renato Freitas  
Em 02/09/2019

**Identificação do reclamante, para fins de retorno**

1	Data:
2	Nome ou Razão Social:
3	CPF ou CNPJ:
4	E-mail:
5	Fone:
6	Endereço:

**Descrição da reclamação ou apelação**

--

**IMPORTANTE:** Apresente este registro a um de nossos atendentes, para cadastro e emissão do n.º de protocolo (SAC).

**Campos para uso exclusivo do ORGANISMO de INSPEÇÃO:**

1	<b>Número do Protocolo de Reclamação:</b> SAC n.º ____-___/____
2	<b>Fonte de Origem da Reclamação:</b> ( ) Website ( ) e-mail ( ) telefone ( ) In-loco ( ) Outros _____
3	<p><b>Acuso de recebimento do n.º do SAC e cópia deste documento</b></p> <p>Eu, reclamante e/ou apelante acima identificado, declaro ter recebido cópia da reclamação / apelação em questão, bem como n.º da SAC gerado e estar ciente de todos os tramites seguintes de tratamento desta. Por ser verdade, firmo o presente documento.</p> <p>Assinatura: _____</p>

**Validação, investigação e decisão**

1	Validação: A reclamação ou apelação tem procedência? Sim ( ) Não ( ). Sendo procedente, indicar o n.º do RNC aberto: _____ / _____
2	<p>Investigação realizada por: _____ . Assinatura: _____</p> <p>Comentários sobre a investigação:</p> <p>O reclamante foi respondido em: ____ / ____ / ____.</p>
3	<p>Decisão final (descrever as ações tomadas para tratamento desta reclamação, apelação ou sugestão):</p> <p>Decisão tomada por: _____ . Assinatura: _____</p>