RQ 26 - Reclamação e Apelação dos Clientes da Certificação	Revisão	04
	Página	1/1
	Emissão	06/05/10

1.	Data da Reclamação:		2.	Origem:	☐ Produto	☐ Sistema	3.	Nº Seqüencial:		4.	Aberta por:	
5.	Empresa:									6.	Responsável:	
7.	Via de acesso:	☐ E-mail	☐ Telefone	☐ Site	☐ Visita ao CCB	☐ Outros:				8.	E-mail:	

9. Descrição da Reclamação/Apelação

10. Documentos pertinentes (inserir como objeto quando enviado por meio eletrônico)

11. Análise e Parecer da Gerência de Certificação/Conselho Diretor de Certificação

☐ Procedente

☐ Improcedente

12. Ações Corretivas (quando aplicáveis)

13. Comunicação do Cliente (inserir como objeto)

14. Satisfação do Cliente (Inserir como Objeto o comunicado do cliente quanto a satisfação)

X

XXXXXXXXXXXXXXXXX
Gerente de Certificação