

	<p align="center"><b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b></p> <p align="center"><b>Gestão de Reclamações - Rainforest Alliance</b></p>	<p align="center"><i>Pop- :021</i></p>	<p align="center"><b>EXPORTAÇÃO</b></p>
<p align="center">TÍTULO: Atlântica Exportação e Importação S/A</p>		<p align="center"><i>Data:</i></p>	<p align="center"><b>20/01/2015</b></p>
<p align="center"><b>Elaboração: Sustentabilidade/ Administração</b></p>		<p align="center"><b>Página:-</b></p>	<p align="center"><b>1</b></p>

## **Nome da tarefa:**

Gestão de Reclamações

## **Objetivo:**

Descrever o sistema de Controle de Reclamações referentes a cadeia de Custódia Rainforest Alliance;

## **Procedimento:**

- ❑ Reclamações, sugestões e críticas são fundamentais para melhoria contínua e bom relacionamento entre os participantes do processo.
- ❑ Neste sentido devemos monitorar todas as comunicações referentes a reclamações referentes a esta norma, seja dos colaboradores, clientes, fornecedores ou prestadores de serviços, bem como a pessoas de fora dessa cadeia de suprimentos. A fim de estabelecer uma harmonia entre toda sociedade dentro dos princípios de ética que a norma exige.
- ❑ As reclamações poderão ser efetuadas de 4 formas:
  1. Por telefone pelo número 55 (35)3222-0495; a mesma devera anotar e abrir uma ação corretiva para fazer o acompanhamento.
  2. No formulário de reclamações e sugestões e onde será aberto uma ação corretiva para acompanhamento.
  3. Contatos: telefone comercial 55 (35)3222-0495 ou WhatsApp 55 14 98137-7899 ou no site [www.atlanticacoffee.com](http://www.atlanticacoffee.com) fale conosco.
  4. Pelo e-mail: certified@atlanticacoffee.com;

	<p align="center"><b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b></p> <p align="center"><b>Gestão de Reclamações - Rainforest Alliance</b></p>	<p align="center"><i>Pop- :021</i></p>	<p align="center"><b>EXPORTAÇÃO</b></p>
<p align="center">TÍTULO: Atlântica Exportação e Importação S/A</p>		<p align="center"><b>Data:</b></p>	<p align="center"><b>20/01/2015</b></p>
<p align="center"><b>Elaboração: Sustentabilidade/ Administração</b></p>		<p align="center"><b>Página:-</b></p>	<p align="center"><b>2</b></p>

**Formulário de Reclamações**

Nome:

Contato:

Data envio: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assunto:

Descrição: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data recebimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Responsável pelo recebimento: \_\_\_\_\_

Prazo para resposta: \_\_\_\_\_

Ação Corretiva (Descrição):

\_\_\_\_\_