

	POLÍTICAS DE RELACIONAMENTOS BG-S		
	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Data - Rev.	07/23 - 00
		Página 1 de 2	

POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES BLENDGREEN

1) OBJETIVO

Analisar criticamente e tomar as devidas providências, em função das reclamações, denúncias e outras comunicações recebidas;

Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;

Comunicar ao reclamante quanto ao recebimento e tratamento da reclamação, dentro do prazo preestabelecido entre ambos.

2) PROCEDIMENTO

2.1) APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as reclamações recebidas através do protocolo BLENDGREEN, seja de participantes ou outros reclamantes, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor.

2.2) DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL

Todos os participantes do programa são instruídos a comunicar uma reclamação, elogio ou denúncia ao consultor técnico caso prefiram. As reclamações, denúncias, elogios e sugestões podem ser registrados nos canais, a saber.

2.3) CANAIS DE RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES

Para o recebimento de reclamações a Blendgreen disponibiliza os canais de acesso:

Telefone: (27) 2103-2050 LINHARES / (27) 3769-2000 JAGUARÉ / (73) 3312-2050 ITAMARAJÚ

E-mail: CONTATO@BLENDGREEN.IND.BR Site: <https://blendgreen.com.br/>

Endereço: Avenida Pref. Samuel Batista Cruz, 6691 - Bairro Nova Betânia. Linhares/ES

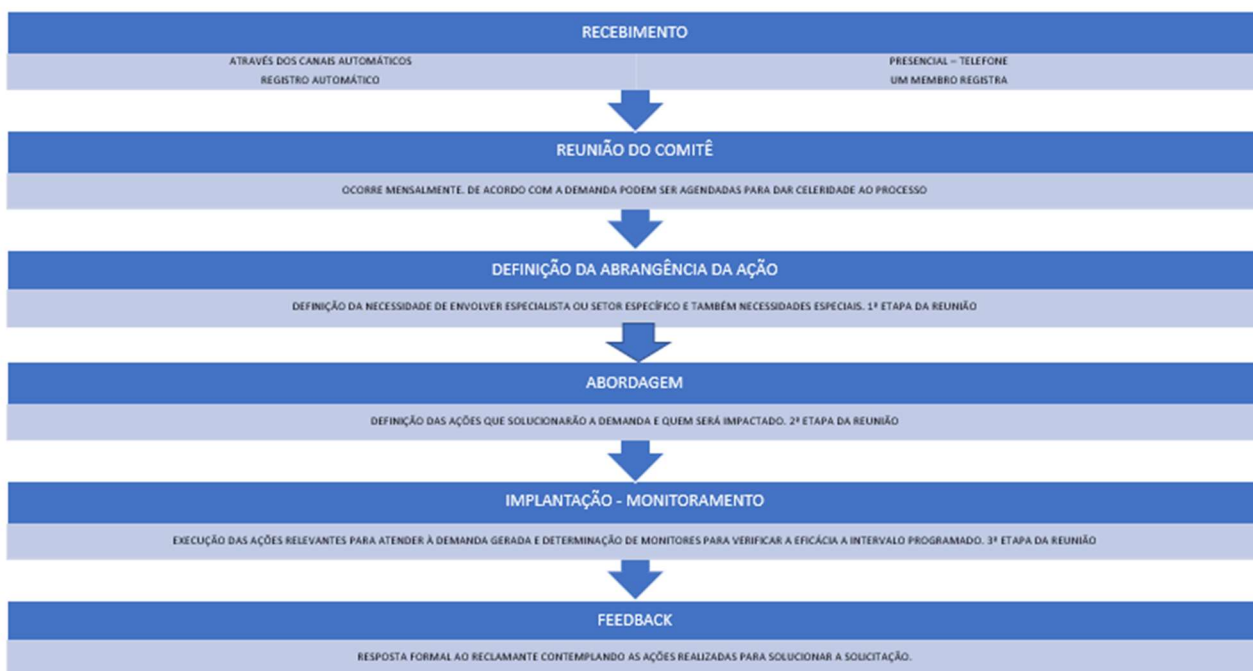
2.4) ANÁLISE E RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

No ato de recebimento a informação é registrada e informada aos integrantes do grupo interno de análise de queixas através de e-mail. A equipe que analisa a reclamação nunca será composta por pessoas alvo da reclamação. Se tratando de denúncia ou reclamação os canais de comunicação para responder ao solicitante são os escolhidos pelo mesmo, sempre evitando ligações, registros são mantidos de todas as ações e são arquivados respeitando a privacidade.

Os passos até a resolução das demandas de denúncia e reclamações são:

Recebimento > reunião da equipe > definição da necessidade de envolver especialista ou setor específico > abordagem > implantação - monitoramento > feedback.

	POLÍTICAS DE RELACIONAMENTOS BG-S		
	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Data - Rev.	07/23 - 00
		Página 2 de 2	



Durante todos os processos a equipe observa e segue o código de ética do programa, assim como as legislações aplicáveis. Caso o reclamante não concorde com a resposta, será disponibilizado o canal da GCP para que o mesmo reporte sua indignação ou queixa.

Júlio Cesar Galon Moro
 Diretor