	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 02-29-00 (PO)	Rev. 02
	POLÍTICA DE FALE CONOSCO		
	<i>Emitido em: 25/05/2021</i> <i>Revisado em: 09/05/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini e Fernando Ferreira	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a RiskSafe tem como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento todas as solicitações realizadas através do fale conosco, e-mail, telefone e /ou escritório;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades em lei;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das solicitações realizadas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das solicitações;
- Comprometer-se a responder a Cgcre ou ao Inmetro qualquer solicitação que ele tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

O procedimento de Fale Conosco engloba todas as solicitações, denúncias, dúvidas e/ou elogios recebidos pela RiskSafe, exceto as que se referem a reclamações e apelações que possuem tratamento específicos descritos nos documentos: 03-14-00 (PR) Tratativa das Reclamações e Apelações, 02-31-00 (PO) Política de Reclamações e Apelações.


2. APLICAÇÃO

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de solicitações, denúncias, dúvidas e/ou elogios, relacionada aos serviços prestados ou a RiskSafe, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros solicitantes.

3. DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL

Gerência de Certificação – Recebimento, registro e rastreamento.

Todos os colaboradores estão instruídos a direcionar a Gerência de Certificação ou receber a solicitação e direcioná-la.

	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 02-29-00 (PO)	Rev. 02
	POLÍTICA DE FALE CONOSCO		
	<i>Emitido em: 25/05/2021</i> <i>Revisado em: 09/05/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini e Fernando Ferreira	Página 2 de 3

4. PROCEDIMENTOS

a. Canais de recebimentos de solicitações:

Para o recebimento de qualquer solicitação, denúncia, dúvida e/ou elogio, a RiskSafe disponibiliza os seguintes canais de acesso:

- E-mail: fale.conosco@risksafe.online
- Telefone: (11) 3136-2396
- Site: www.risksafe.online
- Escritório: Rua Duarte Azevedo – 12º andar – sala 125 – Santana CEP: 02036-021– São Paulo- SP

NOTA: Para os casos em que o denunciante quiser permanecer no anonimato o canal de fale conosco na aba de reclamações não é obrigatório o preenchimento de: nome, sobrenome e e-mail, desta forma deve-se preencher apenas o campo da mensagem.

b. Recebimento de solicitações, denúncias, dúvidas e elogios e devolutiva sobre solicitações.

Todas as solicitações, denúncias, dúvidas e/ou elogios recebidos são encaminhadas ao setor responsável – Gerência de Certificação.

A Gerência de Certificação entrará em contato com o solicitante, em até 3 dias úteis, para entender ou esclarecer dúvidas quanto a solicitação recebida.

A Gerência de Certificação fará um breve relato com as considerações de todos os envolvidos para análise e posicionamento dos responsáveis, que encaminhará esse documento em até 5 dias úteis para a Diretoria Operacional e de Certificação.

Após a recepção do referido documento, a Diretoria Operacional e de Certificação deverá analisar e deliberar sobre a solicitação e encaminhar a devolutiva à Gerência de Certificação para envio ao Cliente, em até no máximo 10 dias úteis do recebimento da solicitação. Ao final do processo será tomada a decisão em conjunto se o objeto da solicitação será divulgado a alguma parte interessada e a forma que ocorrerá, se aplicável.

	DOCUMENTO CONTROLADO	No. 02-29-00 (PO)	Rev. 02
	POLÍTICA DE FALE CONOSCO		
	<i>Emitido em: 25/05/2021</i> <i>Revisado em: 09/05/2022</i>	Aprovado por: Hugo Ghiraldini e Fernando Ferreira	Página 3 de 3

c. Controle do processo de solicitações e dúvidas

Todas as ações são registradas em controle interno de fale conosco, que é revisado semanalmente pela Diretoria Operacional e de Certificação, para assegurar que processo seja cumprido pela Gerência de Certificação.

Hugo Ghiraldini
Diretor RiskSafe

Fernando Ferreira
CEO