

## Tratamento de Reclamações e Apelações

A Sysflor possui um procedimento para tratamento de reclamações e apelações de partes interessadas relacionadas aos processos de certificação e auditoria realizados, incluindo a atuação dos clientes e a decisão de certificação tomada pela Sysflor.

Qualquer manifestação pode ser encaminhada para:

Rua XV de Novembro, 1155, Sala 1605, Centro

Curitiba – Paraná – Brasil (80.060-000)

Telefone: (41) 3344-5061

e-mail: [ouvidoria@sysflor.com.br](mailto:ouvidoria@sysflor.com.br)

As reclamações/apelações recebidas são registradas e avaliadas. No caso de apelações, o apelante deve apresentar seu apelo para a Sysflor contra qualquer decisão tomada pela SYSFLOR dentro de trinta (30) dias após a notificação da decisão.

Após o recebimento da reclamação/apelação a Sysflor confirma o recebimento e informa o reclamante/apelante dentro de cinco (5) dias úteis que a reclamação/apelação está sendo revisada.

Caso a reclamação/apelação for qualificada para investigação o cliente alvo da reclamação será informado dentro de dois (2) dias úteis a partir dessa qualificação e a Sysflor seleciona um responsável para investigar a reclamação/apelação.

Um relatório com o resultado da investigação é elaborado em até 120 dias após o recebimento da reclamação/apelação, com base no qual a disposição final das ações é tomada pela Sysflor e informada ao reclamante/apelante.

A Sysflor é responsável por monitorar o processo de reclamações e apelações em aberto até que todas as opções internas e externas de recursos se esgotem ou o reclamante/apelante estiver satisfeito.

A Sysflor assegura que as decisões sobre as apelações não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante/apelante.

As reclamações/apelações relacionadas à certificação FSC® são tratadas de acordo com procedimento da SCS.