

## COMUNICADO AO CLIENTE USUÁRIO FINAL

---

**REF.: Bolsa de Ostomia 1 peça código SAP 1706278, ref. ICC 416976  
ESTEEM+ DURAHESIVE DRENÁVEL RECORTÁVELTRANSPARENTE 19 – 64 mm  
Lotes 2A00585, 2A00586, 2A00587, 2A04527, 2A04528 e 2A04529**

A ConvaTec globalmente está realizando uma comunicação sobre alguns produtos e seu recolhimento voluntário (códigos e lotes especificados também no “Formulário de Resposta”).

A ConvaTec tem o compromisso de prover serviços de alta qualidade para seus clientes e nosso objetivo é fabricar produtos que ofereçam conforto, confiança e segurança. Em virtude disso, o objetivo deste comunicado é informar que algumas unidades destes lotes listados de bolsas ESTEEM+ apresentaram funcionalidade prejudicada. Pode-se ter dificuldade de remover o protetor adesivo da placa e, portanto, não conseguir usar o produto. Foi verificada uma tendência crescente de reclamações relacionadas com esta dificuldade de retirada do protetor de adesivo da placa, detectada antes do uso das bolsas. Há também possibilidade de haver difícil remoção da placa da pele.

De acordo com nosso Sistema de Rastreabilidade, você recebeu algumas unidades destes itens e deve seguir as seguintes instruções, por favor:

- 1) Preencha o campo de que leu e compreendeu o comunicado enviado.
- 2) Notifique qualquer ocorrência relacionada com estes produtos à ConvaTec através do canal telefônico ou por e-mail/escrito.
- 3) Descarte qualquer unidade que ainda tenha destes lotes que não foram utilizadas e informe a quantidade à ConvaTec para reposição.

É importante frisar que apenas estes lotes listados foram afetados no Brasil. Nenhum outro produto ConvaTec tem relação com esta comunicação.

Em caso de dúvidas ou necessidade de informações adicionais, as equipes ConvaTec especializadas em atendimento e em ostomias estão disponíveis para prestar esclarecimentos.

Atenciosamente,

Juan Rossi  
Responsável Legal  
Gerente Geral Brasil

Carla Belli  
Responsável Técnica  
Diretora de Assuntos  
Regulatórios e Qualidade  
América Latina

**FORMULÁRIO DE RESPOSTA**  
**COMUNICADO AO CLIENTE USUÁRIO FINAL**

<b>Nome do Cliente:</b>	
-------------------------	--

**Ação de campo TW1565865 feita em nome da Corporação ConvaTec relacionada à Bolsa de Ostomia 1 peça código SAP 1706278, ref. ICC 416976  
ESTEEM+ DURAHESIVE DRENÁVEL RECORTÁVELTRANSPARENTE 19 – 64 mm  
Lotes 2A00585, 2A00586, 2A00587, 2A04527, 2A04528 e 2A04529**

**Assinale a alternativa abaixo, conforme aplicável:**

<input type="checkbox"/>	Confirmo que recebi o “Comunicado ao Cliente”, li e compreendi o seu conteúdo.
--------------------------	--

<b>Formulário preenchido e devolvido por:</b>	
<b>Nome:</b>	
<b>Telefone:</b>	
<b>Assinatura:</b>	
<b>Data (dd/mm/aaaa):</b>	

**Serviço de Atendimento ao Cliente ConvaTec**  
**0800-7276-115**  
Email: [sac.brasil@convatec.com](mailto:sac.brasil@convatec.com)