

POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES

O objetivo desta política é proporcionar um mecanismo para lidar com reclamações externas, de forma a melhorar a qualidade do nosso trabalho, ampliar nossa credibilidade, aumentar confiança no que fazemos e evidenciar áreas que precisam ser aprimoradas.

A empresa prioriza o atendimento, observando o problema citado pelo cliente da forma mais rápida e eficaz de modo a sanar o problema buscando a satisfação do cliente.

Compromete-se na resolução da reclamação e reconhece as penalidades aplicáveis em relação ao consumidor. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, proteção do consumidor e lei nº 9.933, de 20 de dezembro de 1999, Commetro e Inmetro. A empresa também se disponibilizará a responder qualquer dúvida ou reclamação ao inmetro.

A empresa receberá e responderá a todas as reclamações.

Caso descubra que a reclamação é infundada ou feita de má fé, será dado ao reclamante uma resposta explicando o porquê a reclamação não será levada adiante.

As reclamações de clientes atendidas via telefone são repassadas em um formulário denominado **RQ**

03.01- Sistema de atendimento ao consumidor ou diretamente através do **PORTAL WEB SAGA- SAC**,

onde o Gestor de qualidade ficará responsável de analisar a reclamação.

No **PORTAL WEB SAGA- SAC**, será aberto o chamado gerando um número de protocolo, onde o cliente poderá acompanhar toda a interação até a finalização do chamado. Nas reclamações recebidas via email e site, os clientes serão instruídos a realizarem a abertura do chamado via **PORTAL WEB SAGA- SAC**.

Qualquer reclamação de cliente em que for identificado um problema de natureza interna da DISMAT poderá ser registrada no **RQ 04.7- Registro de ACPM**, para que a causa principal seja identificada e as devidas ações sejam tomadas e sejam eficazes.

As reclamações de clientes que não forem atendidas, serão registradas no **RQ 04.01 – RECLAMAÇÕES NÃO ATENDIDAS**.

Será feita uma análise crítica semestralmente, onde serão expostos os itens de maiores reclamações para a Alta Direção.

Dentro do que for razoável, será garantido sigilo no que diz respeito à reclamação.

Os casos improcedentes serão arquivados pelo setor da qualidade.

O processo de investigação e resposta será centralizado no Setor de Qualidade da empresa, que ficará responsável pela resolução, apuração dos fatos e pela reunião de informações.

As investigações deverão ser concluídas em até 30 dias úteis desde o recebimento da reclamação. Caso a complexidade do caso exija maior tempo para investigação o cliente será notificado e informado nova data para conclusão.

Quando possível a empresa tomará ações para evitar reclamações semelhantes no futuro.

Caso o cliente fique insatisfeito com o desfecho da reclamação, a empresa poderá enviar uma carta relatando todos os passos e medidas tomadas na investigação e em decorrência dela, e informando que o caso está dando por encerrado. REVISÃO 03 – Data: 11/10/2016.