

## SISTEMÁTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A ELEGANTEC IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA com o intuito de dar o melhor suporte a seus clientes e aos produtos cobertos pela autorização para uso do selo de identificação da conformidade, estabeleceu uma sistemática para tratamento de reclamações conforme descrito abaixo:

### Como registrar uma reclamação:

Todos os clientes poderão declarar uma reclamação através do telefone (21) 3091-4879 ou e-mail [sac@abbholding.com.br](mailto:sac@abbholding.com.br) ou pelo site [www.abbholding.com.br](http://www.abbholding.com.br).

A Sra. Xianya é a funcionária formalmente designada, capacitada e com liberdade para o devido tratamento das reclamações.

### Política para Tratamento das Reclamações

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999, etc.);
- c) Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Compromete-se a responder qualquer reclamação encaminhada pelo Inmetro dentro do prazo por ele estabelecido.

### Disponibilidade dos Registros:

Todos os registros de reclamações cadastrados conforme Anexo I deverão ser guardados, sendo disponível, conforme necessidade.

### Ações tomadas:

Todas as reclamações registradas deverão ser acompanhadas e verificadas, as ações tomadas para atendimento aos requisitos da certificação deverão ser registradas conforme o Anexo I no campo ações.

Caso seja necessário será feito o contato com a fábrica para informar o defeito, este contato deverá ser registrado no registro de reclamações.

Todos esses registros deverão ser disponibilizados para consulta.

A ELEGANTEC IMPORTAÇÃO E EXPORTAÇÃO LTDA se responsabiliza por:

- a) Dar e valorizar o efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999);

- c) Estimular e analisar os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Comprometer-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

## **Treinamento para a pessoa ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, contemplando pelo menos os seguintes tópicos:**

- a) RACs e normas aplicáveis ao produto, processo, serviço, pessoas ou sistema de gestão da qualidade;
- b) Noções sobre as Leis nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências; e nº 9.933, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências;
- c) Noções de relacionamento interpessoal;
- d) Política para Tratamento das Reclamações;
- e) Procedimento para Tratamento das Reclamações.

(Evidência objetiva: Lista de treinamento assinada)

## **Mapa e estatística de reclamações**


Deverá ser feito conforme o Anexo II um resumo de todas as reclamações onde de forma fácil seja possível ver o status das reclamações com a informação de: em análise, progresso, situação atual, resolvida, ou outros.

Conforme o Anexo II tem-se a possibilidade de ver o número de reclamações formuladas nos últimos 18 (dezoito) meses e o tempo médio de resolução.

## **Análise Semestral**

A cada 06 (seis) meses serão realizados entre os responsáveis uma análise crítica das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

## LISTA DE TREINAMENTO

TREINADOR(ES)	CARGO	DEPARTAMENTO	DATA	ASSINATURA
Roberto Lin	Diretor	Operacional	01/08/2016	

PRESENÇA	CARGO	DEPARTAMENTO	DATA	ASSINATURA
Xiang Ya	Gerente	Operacional	01/08/2016	