

	<b>NG</b> <b>NORMA GERENCIAL</b>	<b>Data:</b> 02/04/2024	<b>Nº:</b> AT-SAC.NG.003	<b>Rev:</b> 06	<b>Páginas:</b> 1 de 1
		<b>Aprovado por:</b> Klaus Kirchner			
		<b>Área:</b> AT - SAC			
<b>Política de Tratamento das Reclamações Philco</b>					

## 1. OBJETIVO

Informar e capacitar os colaboradores que recebem e tratam as reclamações, promovendo treinamentos e reciclagens conforme regras estabelecidas pelo INMETRO - Lei nº 9.933/99, referente a Portaria nº 148 e demais portarias aplicáveis, e noções sobre o código de defesa do consumidor - Lei nº 8.078/90.

## 2. APLICAÇÃO

Direta: AT-SAC e AT – Comércio Eletrônico;

Indireta: AT- Área Técnica, AT-Rede Autorizada e AT-Atendimento;

## 3. LEGENDA

N/A

## 4. CONCEITOS IMPORTANTES

N/A

## 5. DESCRIÇÃO

**5.1.** A Philco, empresa fabricante de eletrodomésticos, ciente que a satisfação de seus clientes é fundamental para continuidade de seu negócio, desta forma, valoriza a importância de estabelecer um canal de comunicação, que atenda eficazmente as reclamações apresentadas por seus consumidores e pelos órgãos de fiscalização, assumindo os seguintes **COMPROMISSOS:**

5.1.1. Nomear e qualificar os colaboradores que recebem e tratam as reclamações, promovendo treinamentos acerca das competências do INMETRO - Lei nº 9.933/99, referente a Portaria nº 148 e demais portarias aplicáveis, e noções do código de defesa do consumidor - Lei nº 8.078/90, os quais a Philco declara conhecer e compromete-se, buscando cumpri-lo;

5.1.2. Responder ao INMETRO as notificações recebidas, no prazo estabelecido;

5.1.3. Registrar, analisar e dar o efetivo tratamento as reclamações recebidas;

5.1.4. Informar ao reclamante sobre o tratamento, prazo para solucionar o problema e o prazo de conclusão do processo;

5.1.5. Analisar criticamente o resultado das estatísticas de reclamações recebidas e estabelecer ações corretivas e/ou oportunidade de melhoria;

5.1.6. Indicar formalmente uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações, disponibilizando ainda, em seu site na internet, telefones de contato e e-mail para atendimento as reclamações.

## 6. REVISÃO

Rev. Nº.	Data Revisão	Item Nº.	Descrição da Revisão
00	05/08/2019	Todos	Elaboração de documento.
01	14/02/2020	3	Inclusão da Portaria nº 371.
02	23/02/2021	Todos	Revisão geral atualização para novo formato.
03	07/03/2022	Todos	Inclusão da Portaria nº 200.
04	29/04/2022	1. e 5.1.	Alteração da portaria 371 para 148 e inclusão de demais portarias aplicáveis.
05	18/04/2023	Todos	Revisão geral.
06	02/04/2024	2.	Incluído áreas na aplicação direta e indireta.