


|   |                                     |                                     |                             |                   |                           |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|
|  | <b>NG</b><br><b>NORMA GERENCIAL</b> | <b>Data:</b><br>04/04/2024          | <b>Nº:</b><br>AT-SAC.NG.002 | <b>Rev:</b><br>06 | <b>Páginas:</b><br>1 de 1 |
|   |                                     | <b>Aprovado por:</b> Klaus Kirchner |                             |                   |                           |
|   |                                     | <b>Área:</b> AT - SAC               |                             |                   |                           |
| <b>Política de Tratamento das Reclamações Britânia</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 Britânia, 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 Britânia 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       | 13/08/2019   | Todos     | Elaboração de documento.  |
| 01       | 20/02/2020   | 3         | Inclusão da Portaria nº 371.  |
| 02       | 09/03/2021   | Todos     | Revisão geral atualização para novo formato.                                  |
| 03       | 10/03/2022   | 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       | 03/05/2023   | Todos     | Revisão geral.  |
| 06       | 04/04/2024   | 2.        | Incluído áreas na aplicação direta e indireta.                                |