

POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar constantemente o atendimento aos nossos clientes e parceiros, a TOP CINTOS disponibiliza esta política para o tratamento das reclamações recebidas.

APLICAÇÃO

A metodologia para a gestão de reclamações em relação aos produtos comercializados, será sempre pautada na busca pela resolução das reclamações de nossos clientes, em cumprimento às obrigações legais e regulamentares previstas pela Lei nº 8.078/1990.

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL

O departamento da Qualidade será o responsável pela gestão das reclamações se comprometendo a responder aos clientes e MTE conforme processo interno.

PROCEDIMENTO

1) Canal de reclamação

As reclamações devem ser direcionadas ao departamento de vendas logo após encaminhadas para análise do setor da Qualidade:

2) Análise da Reclamação

As reclamações serão devidamente analisadas, verificando a procedência, definindo-se as ações a serem tomadas.

- Telefone: (31) 2117-5720 / (31) 7553-2345
- E-mail: topcintos@topcintos.com.br

NOSSOS COMPROMISSOS

- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Retornar ao cliente após análise da reclamação;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações recebidas;
- Realizar, periodicamente, uma análise crítica do processo de tratamento de reclamações, de forma a assegurar que a eficácia e a eficiência sejam mantidas e continuamente melhoradas;
- Tornar esta política de reclamação eficiente e eficaz, de modo a atender e aumentar a fidelização e satisfação de nossos clientes e parceiros;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades previstas pela Lei nº 8.078/1990;
- Responder ao MTE qualquer reclamação que o órgão tenha recebido, no prazo de 15 dias corridos;
- Melhoria contínua da qualidade dos nossos produtos.



Guilherme Ramos da Cruz
Diretor Geral