

PROCEDIMENTO PARA TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

1. OBJETIVO.

Estabelecer a sistemática para o tratamento das reclamações quando os clientes entrarem em contato com a LUATEK.

2. APLICAÇÃO.

Aplica-se aos clientes que compraram os produtos da LUATEK.

3. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES.

3.1 Reclamação

Quando o cliente entrar em contato para reclamação, ele será orientado sobre possíveis soluções para os seus problemas. No caso de resolução o atendimento será encerrado.

No caso de o problema não ser resolvido ou o produto já esteja com um defeito comprovado, o cliente será orientado a enviar o produto para reparo ou substituição por outro.

Quando o produto der entrada na LUATEK, irá ser gerado o número de atendimento (O.S) no sistema "GESTÃO CLICK", esse número será informado ao cliente para que possa acompanhar a situação de seu atendimento via Aplicativo ou WEB.

Responsável: SAC / Assistência Técnica

3.2 Orientação ao Cliente / Dúvidas / Sugestões

Esses atendimentos serão respondidos pelo canal onde foram gerados, sem a necessidade de registro no sistema Gestão Click.

Responsável: SAC / Assistência Técnica

3.3 Realização de Análise

Anualmente as reclamações dos produtos certificados serão extraídas do sistema Gestão Click, para elaboração de estatísticas e apresentação para realização de uma análise crítica para fins de aprimoramento.

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Nome completo

Nota fiscal referente ao produto que está sendo acionado o chamado.

Dados complementares para cadastro no sistema GESTÃO CLICK (dados a serem pedidos através dos canais de atendimento).

5. ALTERAÇÕES

Nº Rev.01

Descrição da Alteração

Adequação a portaria INMETRO 148/2022

<http://sistema-sil.inmetro.gov.br/rtac/RTAC002961.pdf>

POL 7.1-03

Data de Revisão: 30/03/2023

Revisão: 00

Elaborado/Revisado: Consultoria Externa

Analisado/Aprovado: André Mazarin

Contato:
Endereço: Rua Rodolfo Miranda, 172 -
Bom Retiro
São Paulo