



POLÍTICA PARA

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A **ADVCOMM COMUNICAÇÃO VISUAL EIRELI**. define sua política para tratamento das reclamações assinada pelo seu executivo maior, evidenciando que a empresa:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis;
- Estimula e analisa os resultados, bem como toma providencias devidas, em função das estatísticas de reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Intitula o setor de Comercial, formalmente designado e devidamente capacitado para o devido tratamento às reclamações;
- Divulga esta política no site da empresa;
- Realiza os devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- Elabora mapa que permite visualizar com facilidade a situação de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses;
- Elabora estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução;
- Compromete-se a responder a certificadora ou Inmetro qualquer reclamação apresentada por estes no prazo de 15 dias corridos;
- Realiza reuniões de análises críticas semestralmente sobre as reclamações feitas nos últimos 06 meses.

Código:	Data:	Revisão:
Pol 01	08/01/21	00

Willian Zaza
Diretor