



# PROCESSO PARA RECLAMAÇÃO CLIENTE

## 1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática para o tratamento de reclamações e apelações provenientes de clientes.

## 2 DISPOSIÇÃO DO DOCUMENTO

Este documento está disponível de forma virtual para preenchimento e impressão na Intranet (<http://www.alicomnet.com.br/casadopicapau/intranet/>) no formato word e de forma física na pasta RECLAMAÇÃO DE CLIENTES em todos os departamentos comerciais das lojas Hohl Maquinas.

## 3 RESPONSABILIDADES e PROCEDIMENTO

### 3.1 Registro da Reclamação:

- Registrar por escrito a reclamação preenchendo todos os campos.

### 3.2 Procedimento da Reclamação:

- Identificar causa
- Designar Comissão Técnica para avaliação do processo;
- Elaborar e encaminhar resposta ao reclamante.
- Analisar o processo de reclamação, juntamente, com a gerência técnica e superintendência;
- Constituir a comissão técnica para análise;
- Elaborar resposta ao reclamante / apelante;
- Informar ao reclamante sobre o andamento do processo;
- Designar responsável para acompanhamento dos prazos estabelecidos;
- Controlar os registros gerados pelo processo de reclamação.

## 4 DIRECIONAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- **Máquinas novas:** Reclamações procedentes de máquinas novas, falta de peças ou informações durante a entrega técnica deverá ser direcionada para o **gerente comercial da unidade**.
- **Máquinas já usadas:** Reclamações procedentes de máquinas já em uso devem ser encaminhadas aos **supervisores ou gerente de serviços**.
- **Peças:** Reclamações procedentes de departamento de peças tais como vendas e entregas devem ser direcionadas ao **Gerente ou Supervisor de peças da unidade**

**Todas as reclamações e ocorrências devem ser notificadas ao departamento de Marketing para serem mensuradas.**



# PROCESSO PARA RECLAMAÇÃO CLIENTE