

## POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a IBRALUX tem como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades nas leis vigentes;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometer-se a responder ao INMETRO qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido;

Informamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações, seja ela relacionada a serviços prestados ou aos produtos comercializados, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

### DEPARTAMENTOS RESPONSÁVEIS

**SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)** – Equipe responsável pelo recebimento, pelo registro, pelo acompanhamento e pelo retorno ao cliente. Todos os colaboradores são devidamente treinados e estão instruídos a direcionar a reclamação ao SAC.

**Gerência da Qualidade** – Equipe responsável pela investigação, análise e resultado. A equipe é composta por membros das áreas da direção, da produção e do desenvolvimento de produto.

### PROCEDIMENTOS

#### 1. Canais de recebimentos de reclamações:

Para o recebimento de uma reclamação, a IBRALUX disponibiliza os canais de acesso abaixo:

- E-mail: [sac@ibralux.com.br](mailto:sac@ibralux.com.br)
- Site: [www.ibralux.com.br](http://www.ibralux.com.br)

#### 2. Recebimento de reclamações e procedimento de análise e solução do problema:

Todas as reclamações recebidas são encaminhadas ao **SAC**. Este departamento ficará encarregado de atender o reclamante, coletar o máximo possível de informações sobre a reclamação (qual o descontentamento, qual o produto, qual o atendente, em que data, etc.), registrar a reclamação no sistema e encaminhar à **Gerência da Qualidade** as informações obtidas.

## POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A **Gerência de Qualidade** irá analisar criticamente as informações e informar ao **SAC**, em até 5 dias úteis o resultado da solicitação. Por sua vez o **SAC** informará ao cliente reclamante, seja via telefônico ou via e-mail, em até 10 dias úteis após o recebimento da reclamação, o posicionamento da empresa e/ou a solução proposta sobre a reclamação apresentada.

### 3. Controle do processo de tratamento das reclamações:

Todas as ações são registradas no sistema interno de recebimento de reclamações, que é revisado mensalmente ou anualmente, de acordo com a necessidade, pelo diretor responsável pela política de tratamento das reclamações, para assegurar que processo seja cumprido pelo **SAC**.

Além do sistema interno, uma cópia dos e-mails enviados ao [sac@ibralux.com.br](mailto:sac@ibralux.com.br) é enviada para a diretoria, para que esta esteja ciente de todas as reclamações que entraram por este canal.

Caso o cliente não fique satisfeito com a solução apresentada pelo **SAC**, ele tem a opção de solicitar a reabertura da reclamação, onde esta terá prioridade de tratamento, com prazo máximo de retorno de 3 dias úteis.