	DOCUMENTO: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	CÓDIGO PO-SAC-001
	TÍTULO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES VOLDA E TAKAO PERIFÉRICOS	REVISÃO 02
		ÁREA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. OBJETIVO

Estabelecer procedimentos para o recebimento, tratamento e monitoramento das reclamações de clientes Volda e Takao Periféricos, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor.

2. RESPONSABILIDADES

O cumprimento, aplicação, aprovação e revisão desta política é de responsabilidade da área da Qualidade, Corpo Diretivo e Conselho.

3. METODOLOGIA

3.1 Recebimento de reclamação

A Tagia disponibiliza os canais de atendimento ao cliente, abaixo, para registro de reclamações, sugestões, suporte técnico sobre qualquer produto comercializado pela empresa, bem como demandas de outra ordem.

- Site: www.volda.com.br na aba SAC
- E-mail: sac@volda.com.br
- Telefone: 0800 600 17 18
- WhatsApp: 800 600 17 18

O atendimento aplica-se tanto a clientes diretos quanto a outros reclamantes.

A empresa assegura a qualificação de seus colaboradores e dos responsáveis pelo tratamento das reclamações.

3.2 Registro de Reclamação

As reclamações, dúvidas ou sugestões de clientes em contato com o SAC Volda e Takao periféricos são registradas e geridas através de sistema CRM (Customer Relationship Manager) utilizado pela Tagia, para que possam ser analisadas criticamente e devidamente tratadas.


3.3 Atendimento da reclamação

Para todo registro de reclamação é enviado um e-mail ao cliente, para que este acompanhe a sua solicitação. O acompanhamento de tratamento dos tickets registrados também pode ser realizado através do telefone 0800 600 17 18 e WhatsApp 800 600 17 18.

As reclamações registradas podem ser atendidas:

- Através de orientação técnica, por meio do telefone ou e-mail;

ELABORADO POR:	APROVADO POR:	DATA:
Vinicius Dagostini	Maurino Chuszczak	28/10/2022

	DOCUMENTO: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	CÓDIGO	PO-SAC-001
		REVISÃO	02
	TÍTULO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES VOLDA E TAKAO PERIFÉRICOS	ÁREA	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Através de análise do produto. Nesse caso, solicita-se ao cliente que faça o envio da documentação necessária (nota fiscal de devolução) e da(s) peça(s) em garantia à Tagia, para análise técnica. A coleta das peças é de responsabilidade da Tagia.

Quando procedente, a reclamação poderá ser atendida preferencialmente:

- (I) através da concessão de 'crédito' para compra futura, ou
- (II) com a reposição da peça que apresentou falha, que deverá ser solicitada pelo cliente durante a tratativa, mediante disponibilidade de estoque.

Qualquer outro tipo de garantia e/ou ressarcimento, além dos mencionados acima, poderá ser acordado de forma particular entre o cliente e a Volda, conforme conveniência e a critério da empresa.

3.3.1 Estorno técnico

Em caso de a reclamação ser procedente tecnicamente, a Tagia entrará em contato com os demais clientes que receberam a(s) peça(s) do mesmo lote e solicitará um retorno do item e emitirá uma concessão de crédito para compra futura.

O retorno final ao cliente de registros de reclamações não poderá ser realizado por telefone, mas por escrito (e-mail), servindo, assim, de evidência do tratamento da reclamação.

A Tagia se compromete a analisar criticamente os resultados dos atendimentos ao cliente, bem como a tomar as providências devidas em função das reclamações recebidas.

A Tagia se compromete a responder claramente, quanto ao recebimento, tratamento e conclusão das reclamações recebidas, conforme prazos estabelecidos pela lei dos direitos do consumidor, desde que os critérios abaixo sejam obedecidos.


1. Entregar toda documentação necessária para a tratativa, que será solicitada na abertura do chamado;
2. Disponibilizar o(s) item(s) para coleta.

Caso os critérios citados acima não sejam cumpridos, a Tagia poderá postergar o encerramento da tratativa.

3.4 Encerramento da tratativa por falta de retorno do cliente

Durante a tratativa, caso a Tagia não tenha resposta do cliente, pelo e-mail de registro do ticket, por três tentativas consecutivas e em dias diferentes, o ticket poderá ser encerrado por falta de retorno do cliente.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:	DATA:
Vinicius Dagostini	Maurino Chuszczak	28/10/2022

	DOCUMENTO: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	CÓDIGO PO-SAC-001
		REVISÃO 02
	TÍTULO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES VOLDA E TAKAO PERIFÉRICOS	ÁREA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

3.5 Atendimento à legislação

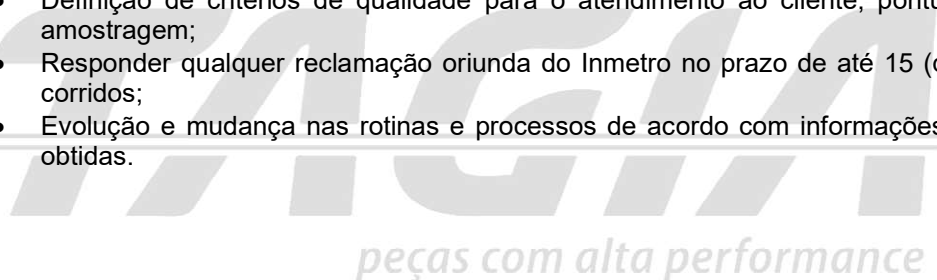
Na melhor forma do direito, a Tagia se compromete ao atendimento de toda legislação vigente aplicável às suas atividades, e sujeita-se as penalidades previstas em lei, principalmente as previstas em:

- Portaria Inmetro nº 200, de 29 de abril de 2021 (RGCP, Requisitos Gerais de Certificação de Produtos);
- Portaria Inmetro nº 145, de 28 de março de 2022 (Regulamentos Técnicos da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Componentes Automotivos – Consolidado);
- Lei nº 8.078/1990 (Proteção do Consumidor);

3.6 Monitoramento

A Gerência de Qualidade será responsável por monitorar as reclamações dos clientes, o que envolve.


- Confeccção, manutenção, incremento e análise de relatórios gerenciais;
- Definição de critérios de qualidade para o atendimento ao cliente, pontuando-o por amostragem;
- Responder qualquer reclamação oriunda do Inmetro no prazo de até 15 (quinze) dias corridos;
- Evolução e mudança nas rotinas e processos de acordo com informações e análises obtidas.



4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Nº DA REVISÃO	ITEM REVISADO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
1	3.1	Inclusão do número do WhatsApp
1	3.3	Inclusão do número do WhatsApp
1	3.4	Criação do item 3.4 onde fala do encerramento da tratativa por falta de retorno do cliente.
1	3.5	Atualização da Portaria Inmetro nº 118, de 06 de março de 2015 (RGCP, Requisitos Gerais de Certificação de Produtos) para a Portaria Inmetro nº 200, de 29 de abril de 2021 (RGCP, Requisitos Gerais de Certificação de Produtos).

ELABORADO POR:	APROVADO POR:	DATA:
Vinicius Dagostini	Maurino Chuszczak	28/10/2022

	DOCUMENTO: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	CÓDIGO PO-SAC-001
		REVISÃO 02
	TÍTULO: POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS CLIENTES VOLDA E TAKAO PERIFÉRICOS	ÁREA SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

1	3.5	Acréscimo da Portaria Inmetro nº 145, de 28 de março de 2022 (Regulamentos Técnicos da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Componentes Automotivos – Consolidado);
2	3.3	Detalhes do Estorno técnico
2	3.3	Critérios para postergação do encerramento da tratativa
2	3.5	Atualização das portarias do INMETRO

5. REFERÊNCIAS E ANEXOS

- Portaria Inmetro nº 200, de 29 de abril de 2021 (RGCP, Requisitos Gerais de Certificação de Produtos);
- Portaria Inmetro nº 145, de 28 de março de 2022 (Regulamentos Técnicos da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Componentes Automotivos – Consolidado);
- Lei nº 8.078/1990 (Proteção do Consumidor);



ELABORADO POR:	APROVADO POR:	DATA:
Vinicius Dagostini	Maurino Chuszczak	28/10/2022