

Data de Vigência: 28/07/2021**Classificação da Informação:** (X) Pública () Interno () Restrita () Confidencial

Assegurar o cumprimento dos requisitos corporativos e regulamentares, bem como, das diretrizes e normas estabelecidas na cobertura de um serviço de atendimento a reclamações que deverá oferecer soluções adequadas e transmiti-las com total transparência visando a satisfação dos nossos clientes e outras partes interessadas garantindo a melhoria contínua dos processos de reclamação da empresa.

São compromissos da empresa:

- Preservar a relação de confiança estabelecida com os clientes e manter os negócios sustentáveis;
- Contar com a cobertura de um serviço de atendimento a reclamações, que atenda as demandas capturadas nos canais de reclamação disponíveis que devem oferecer tratativas de forma especializada para recepção, gestão e resolução das reclamações, assegurando a priorização e a imparcialidade.
- Cada instância de atendimento de reclamação deve seguir as diretrizes e normas estabelecidas, utilizando-se das áreas de suporte comuns para resolução dos chamados, a fim de buscar sinergia e uniformidade nas soluções oferecidas aos clientes.
- Promover e aplicar melhores práticas visando a melhoria contínua dos processos para que o atendimento das reclamações seja cada vez mais eficiente e ágil para atendimento do cliente.
- Todos os canais de atendimento devem oferecer soluções adequadas aos clientes e transmiti-las com total transparência, dando visibilidade aos envolvidos sobre os canais disponíveis e acesso ao processo de reclamação.
- Assegurar a confidencialidade das informações.

Versão 7