



Política de Tratamento de Reclamações

SGQ

Código do documento: PL-SGQ-002

Revisão: 0

Data de Aprovação: 31/12/2024

Nós, da Ricardo Manoel Marangon (RForte Uniformes), estamos comprometidos com a satisfação de nossos clientes e com a melhoria contínua de nossos processos e produtos. Reconhecemos a importância de ouvir nossos clientes e tratamos cada reclamação como uma oportunidade de aprendizado e aprimoramento.

Nossa política de tratamento de reclamações estabelece os seguintes compromissos:

- Valorização do Cliente:** As reclamações apresentadas são valorizadas e tratadas com seriedade, visando a resolução rápida e eficaz de cada questão.
- Cumprimento Legal:** Atuamos de acordo com as legislações vigentes, especialmente a Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e nos comprometemos a aplicar as medidas corretivas necessárias.
- Análise Crítica:** Todas as reclamações recebidas são analisadas criticamente para identificar a causa raiz e implementar ações corretivas e preventivas.
- Responsabilidade e Transparência:** Designamos uma equipe responsável e capacitada para o tratamento das reclamações, garantindo transparência e comunicação clara com o cliente durante todo o processo.
- Monitoramento e Melhoria:** Mantemos um sistema de registro e controle de todas as reclamações em nossa **Matriz de Controle de Reclamações**. Acompanhamos indicadores de desempenho (KPIs) e realizamos uma **Reunião Anual de Análise Crítica das Reclamações** para avaliar e melhorar nosso processo.
- Feedback ao Cliente:** O cliente será informado sobre o recebimento, o tratamento e a conclusão da reclamação, de forma clara e em tempo hábil.

Estamos à disposição para atender e solucionar qualquer reclamação. Entre em contato conosco através do nosso formulário de registro de reclamações ou pelos canais de atendimento disponíveis em nosso site.

Ricardo Manoel Marangon - Diretor