

## Procedimento para Tratamento das Reclamações

### 1. Objetivo.

Estabelecer a sistemática para tratamento das reclamações quando os clientes entrarem em contato com a TOMATE.

### 2. Aplicação.

Aplica-se aos clientes que compraram os produtos da TOMATE.

### 3. Matriz de responsabilidades e atribuições.

Item	Descrição	Responsável
01	<b>Reclamação</b> Quando o cliente entrar em contato para reclamação ele será orientado sobre possíveis soluções para os seus problemas, no caso de resolução o atendimento será encerrado.  No caso de o problema não ser resolvido ou produto já esteja com um defeito comprovado, o cliente será orientado a enviar o produto para reparo ou substituição por outro, quando o produto der entrada na TOMATE irá ser gerado o número de atendimento no SISTEMA GESTÃO (os) esse número será informado ao cliente acompanhar seu atendimento via aplicativo ou web.	SAC / ASSISTÊNCIA TÉCNICA
02	Orientação ao Cliente / Dúvidas / Sugestões  Esses atendimentos serão respondidos pelo canal onde foram gerados, sem a necessidade do registro no sistema GESTÃO CLIK.	SAC / ASSISTÊNCIA TÉCNICA
03	Anualmente as reclamações dos produtos certificados serão extraídas do SISTEMA GESTÃO CLIK para elaboração de estatísticas e apresentação para realização da análise crítica.	SAC / ASSISTÊNCIA TÉCNICA / GERENCIA

### Nota Geral:

### 4. Documentos complementares

### 5. Alterações.

N ° Rev	Descrição da Alteração
01	Adequação a Portaria INMETRO 148/2022.

FORM 7.1-03

Data de Revisão: 01/05/2022

Revisão: 01

Elaborado/Revisado: Consultoria Externa

Analisado/Aprovado: André Mazarin