

POLÍTICA DE OUVIDORIA

FRAGA MARKETING E SERVIÇOS LTD



SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÕES	3
4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DO OUVIDOR	3
5. PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA	4
5.1 RECLAMAÇÕES	4
5.2 PRINCÍPIOS DE PRIVACIDADE DO CLIENTE	5
5.3 TRATAMENTO	5

1. OBJETIVO

Constituir uma boa comunicação com o cliente a fim de entender e solucionar quaisquer problemas que este apresente e que sejam relacionados com os produtos ofertados pela Fraga, assim como o relacionamento direto entre cliente e empresa, buscando estabelecer a estrutura organizacional de Ouvidoria.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se nos casos de atendimento aos clientes da Fraga que recorreram à Ouvidoria após falharem na resolução do problema através da primeira instância de atendimento. Dá-se cobertura aos casos estruturados tanto em ambiente físico quanto virtual.

3. DEFINIÇÕES

Em sua definição, o canal de Ouvidoria tem como objetivo ouvir e auxiliar na resolução de quaisquer conflitos que o consumidor dos serviços da Fraga possa apresentar. Dessa forma, através de tal política, busca-se registrar, com eficiência e agilidade, denúncias, críticas e reclamações que o cliente queira direcionar à empresa, bem como o encaminhamento de respostas conclusivas às demandas.

4. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DO OUVIDOR

São atribuições da Ouvidoria e do Ouvidor:

- Atender, registrar, instruir, analisar e tratar de forma formal e adequada às demandas dos clientes que buscam solucionar algum problema ou conflito que não puderam ser resolvidos previamente através do atendimento habitual de primeira instância;

- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas solicitações e suas respectivas providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para a resposta final, o qual não deve ultrapassar dois dias úteis à partir do registro da ocorrência pela Ouvidoria.
- Informar aos reclamantes que, dependendo da gravidade do assunto, o prazo pode variar em até 24 (vinte e quatro) horas, aumentando ou diminuindo o prazo final a partir da data de registro da ocorrência pela Ouvidoria.
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante dentro do prazo estipulado anteriormente.
- Manter os diretores informados a respeito do andamento das ocorrências, assim como preencher, adequadamente, os formulários de reclamação para cada demanda.
- Arquivar, de forma organizada, os formulários para futuras consultas e gerenciamento de histórico de ocorrências, assim como futuros relatórios semestrais.

5. PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

O atendimento da Ouvidoria deve ser pautado pelo respeito ao cliente e sua privacidade e pelo profissionalismo na execução de suas ações, bem como pela agilidade e compreensão dos profissionais.

5.1 RECLAMAÇÕES

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao:

- Padrão de serviço da empresa;
- Ação ou omissão da empresa que implique em consequências negativas ao cliente
- Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais;

- Alegação por parte do cliente de que a empresa deixou de cumprir os procedimentos atrelados aos valores da organização;
- Alegação por parte do cliente de que a empresa não entregou o produto esperado pelo consumidor e prometido pela organização.

5.2 PRINCÍPIOS DE PRIVACIDADE DO CLIENTE

Todos os profissionais envolvidos no tratamento das ocorrências dos clientes devem respeitar os princípios de privacidade do consumidor, assegurando o sigilo de suas reclamações e do reclamante, salvo àquelas de conhecimento ou domínio público sob a égide da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e a Lei 10.406 de 2002 - Código Civil Brasileiro.

5.3 TRATAMENTO

Todas as ocorrências devem ser investigadas de maneira profissional e devem ser respondidas respeitosamente e de acordo com as diretrizes da empresa. O Ouvidor poderá consultar áreas internas da empresa para recolher os dados e informações necessárias para responder adequadamente os reclamantes.

6. DIVULGAÇÃO DO CANAL DA OUVIDORIA

A Fraga Inteligência Automotiva divulga o canal de ouvidoria através do site, na aba "Ouvidoria" e entre os colaboradores, internamente.