

## OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar constantemente o atendimento aos nossos Clientes e Parceiros, a ProMinent Brasil LTDA. disponibiliza esta política para o tratamento das solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões recebidas.

## APLICAÇÃO

A metodologia para a gestão de solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões, seja ela relacionada a serviços prestados ou em relação aos demais produtos comercializados, será sempre pautada na busca pela atenção e resolução dos problemas de nossos clientes, em cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999.

## DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL

O departamento de Pós-Vendas será o responsável pela gestão das solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões, e que por sua vez identificará a área responsável para a solução das demandas (além do próprio Pós-Vendas, áreas de Compras, Engenharia, Estoque, Fiscal, Gerência de Produtos, Produção, Vendas Internas e Suporte a Vendas).

## PROCEDIMENTO

### 1. Canal de Comunicação

As solicitações deverão ser direcionadas ao departamento de Pós-Vendas através de:

- E-mail: [sac@prominent.com](mailto:sac@prominent.com)

Todos os canais de comunicação encontram-se também disponíveis em nosso website ([www.prominent.com.br](http://www.prominent.com.br)).

### 2. Recebimento e registro

As solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões pertinentes aos equipamentos comercializados e/ou serviços realizados deverão ser direcionadas para o Pós-Vendas da ProMinent Brasil LTDA., devendo o reclamante informar:

- Razão Social
- CNPJ
- Número da nota fiscal de fatura
- Código e descrição do material
- Número de série, quando aplicável
- Descrição do problema

### 5. Nossos compromissos

- tornar este canal de atendimento eficiente e eficaz, de modo a atender e aumentar a fidelização e satisfação de nossos clientes e parceiros;
- melhorar continuamente a qualidade dos nossos produtos e serviços oferecidos;
- tratar as solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões de forma que estas se traduzam na definição, adoção e disseminação de uma política e procedimentos que atendam e satisfaçam aos nossos clientes e parceiros;
- assegurar que a informação relativa ao processo de tratamento de solicitações seja comunicada, de forma fácil e acessível, aos clientes e parceiros e, onde aplicável, a outras partes diretamente interessadas;
- realizar, periodicamente, uma análise crítica do processo de tratamento de solicitações, de forma a assegurar que a eficácia e a eficiência sejam mantidas e continuamente melhoradas;
- conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades previstas em lei;
- analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das solicitações recebidas;
- definir responsabilidades quanto ao tratamento das solicitações recebidas;
- responder ao INMETRO qualquer solicitação que o órgão tenha recebido, e no prazo por este estabelecido.

### 3. Análise da Solicitação

As solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões serão devidamente analisadas, com a averiguação se as observações postas são procedentes, definindo-se as ações a serem tomadas.

### 4. Devolutiva das solicitações e tratativas

De posse das ações a serem tomadas, contactaremos o reclamante e apresentaremos o resultado da análise realizada;

Em caso de procedência das solicitações, divergências, críticas e/ou sugestões, o reclamante será devidamente comunicado, e as ações corretivas serão imediatamente implantadas;

No caso de solicitações não procedentes, o reclamante receberá a nossa comunicação com o devido resultado e justificativa da análise de tal improcedência.

São Bernardo do Campo, julho de 2022.



Fabio Guerra