POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a Panmedica tem como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento as reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades previstas nas leis;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometer-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometer-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, no prazo de até 10 dias após o recebimento da mesma.

APLICAÇÃO

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações, seja ela relacionada a produtos comercializados ou á serviços prestados, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL

SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) - Recebimento, registro e rastreamento.

Todos os colaboradores estão instruídos a direcionar ao SAC ou receber a reclamação.

Gerência da Qualidade - Investigação, análise e resultado.

Uma equipe composta por técnico, gerente e membro da direção está preparada para análise e solução da reclamação.

PROCEDIMENTOS

1. Canais de recebimentos de reclamações:

Para o recebimento de uma reclamação, a Panmedica disponibiliza os seguintes canais de atendimento:

E-mail: pan@panmedica.com.br

Telefone: (11) 3289-4600 / (11) 98105-7550/4840

Site: www.panmedica.com.br

Atendimento: Rua Augusta, 1.378 - S/L Conj. A, B, C - Consolação - São Paulo/SP - CEP 01304-001

2. Recebimento de reclamações e procedimento de análise e solução do problema

Todas as reclamações recebidas são encaminhadas ao setor responsável – SAC da Panmedica. Este departamento ficará a cargo de registrar a reclamação no sistema e entrar em contato com o cliente reclamante, seja via telefônico ou via e-mail, em até 5 dias úteis após o recebimento da reclamação para entender o problema e a reclamação (qual produto, serviço, qual o atendente, em que data, qual produto ou defeito, etc.).

Após registrar todos os detalhes da reclamação no sistema da empresa e encaminhar à gerência da qualidade as informações obtidas, a gerência irá analisar criticamente as reclamações e discutir as ações internamente com os responsáveis do setor reclamado – Comercial, ou Diretoria, ou Departamento Técnico e ou Responsável técnico.

O SAC fica responsável de cobrar uma posição do funcionário/diretor responsável, tendo que resolver a questão em até 5 (cinco) dias úteis após o registro formal da reclamação.

Uma posição sobre o caso e a solução para a reclamação feita serão apresentadas ao cliente em até no máximo 10 dias úteis após o envio da reclamação pelo mesmo.

3. Controle do processo de tratamento das reclamações

Todas as ações são registradas no sistema interno de recebimento de reclamações, este que é

revisado mensalmente pelo diretor responsável pela política de tratamento das reclamações, para assegurar que processo seja cumprido pelo SAC.

Além do sistema interno, uma cópia dos e-mails enviados ao pan@panmedica.com.br é enviado para a diretoria e área técnica, para que esta esteja ciente de todas as reclamações que entraram por este canal, o mais usado pelo cliente reclamante.

Elaine Lucon Ghelardi

Diretora Técnica

Elaborado em 29/09/2021 conforme determinação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial-INMETRO e revisado em 13/11/2023.