



## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### **Objetivo**

A MADIS Soluções de Ponto e Acesso LTDA, reconhecendo a importância de manter um bom relacionamento com seus clientes e visando cumprir os requisitos de seu Sistema de Gestão de Qualidade, se compromete a:

- ✓ Considerar e dar o efetivo tratamento às reclamações de seus clientes;
- ✓ Atender a legislação, aos regulamentos técnicos e acordos assumidos, aplicáveis de maneira compulsória ou por livre iniciativa, aos aspectos relacionados à venda de seus equipamentos e serviços;
- ✓ Estimular e analisar os resultados, bem como tomar as providências cabíveis, considerando as estatísticas das reclamações recebidas;
- ✓ Responder ao INMETRO qualquer reclamação por ele enviada, respeitando os prazos e os critérios estabelecidos.

Para cumprir estes compromissos, a MADIS Soluções de Ponto e Acesso LTDA definiu as responsabilidades sobre o Tratamento de Reclamações de Clientes em Procedimentos Internos.

### **Aplicação**

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



## **Departamento responsável**

Ouvidoria – Recebimento, registro e rastreamento.

Todos os colaboradores estão instruídos a direcionar reclamações ao setor da Ouvidoria.

Qualidade – Investigação, análise e resultado.

Uma equipe composta por profissionais da área da qualidade, está preparada para análise e solução da reclamação.

## **Procedimentos**

### 1. Canais de recebimentos de reclamações:

Para o recebimento de uma reclamação, a MADIS Soluções de Ponto e Acesso LTDA disponibiliza os canais de acesso abaixo:

E-mail: [ouvidoria@madis.com.br](mailto:ouvidoria@madis.com.br)

[qualidade@madis.com.br](mailto:qualidade@madis.com.br)

Telefone/Fax: (11) 3026 3000 – Ramal: 3008

Site: <https://www.madis.com.br/ouvidoria/>

Balcão de atendimento: Av. Diógenes Ribeiro de Lima, 2346 - Alto de Pinheiros, São Paulo - SP, 05458-001

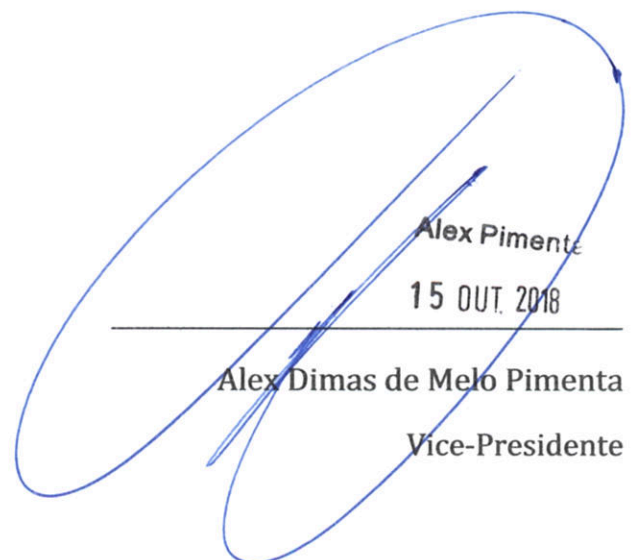
### 2. Recebimento de reclamações e procedimento de análise e solução do problema

Todas as reclamações recebidas são encaminhadas ao setor responsável – Ouvidoria da Madis. Este departamento ficará a cargo de registrar a reclamação no sistema e entrar em contato com o cliente reclamante, seja via telefônico ou via email, em até 2 (dois) dias úteis após o recebimento da reclamação para entender o problema e a reclamação (qual produto, de qual filial, em que data, etc.). Após registrar todos os detalhes da reclamação no sistema da empresa, a Ouvidoria ficará a cargo de analisar a reclamação e discutir as ações internamente com os responsáveis diretos do setor reclamado.

A Ouvidoria 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.

### 3. Controle do processo de tratamento das reclamações

Todas as ações são registradas no sistema interno de recebimento de reclamações, este que é revisado semanalmente pelo diretor responsável pela política de tratamento das reclamações, para assegurar que processo seja cumprido pelo setor da Ouvidoria.



Alex Pimenta  
15 OUT. 2018

---

Alex Dimas de Melo Pimenta  
Vice-Presidente