

	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES – AROS E RODAS	Prefixo:	Nº:	Revisão:
		POL-GBR	001	00
		Página: 1 de 1		

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para o tratamento de reclamações, sugestões e não conformidades relacionadas aos produtos Aros e Rodas, em atendimento às exigências legais, regulatórias e aos requisitos aplicáveis do Inmetro.

2. DIRETRIZES GERAIS

A Imdepa mantém processo documentado para o tratamento de reclamações, utilizando o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) como canal oficial para registro, análise e acompanhamento das manifestações recebidas, em conformidade com as portarias aplicáveis do Inmetro e a legislação vigente.

3. COMPROMISSO DA EMPRESA

A empresa compromete-se a:

- Receber, registrar e tratar todas as reclamações, sugestões ou críticas relacionadas aos produtos e serviços;
- Centralizar o tratamento das reclamações no setor de pós-vendas;
- Avaliar as reclamações quanto à sua relação com a conformidade dos produtos e requisitos regulatórios;
- Definir e implementar ações corretivas, quando aplicável, mantendo os registros correspondentes;
- Fornecer retorno adequado ao cliente;
- Manter registros auditáveis das reclamações e ações adotadas;
- Atender às solicitações do Inmetro e do Organismo de Certificação de Produto (OCP), no prazo de 15 dias corridos, conforme resolução da portaria Portaria INMETRO 501 de 20/12/2021.
- Cumprir o disposto na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor, bem como nas Portarias Inmetro nº 501/2021, nº 200/2021 ou outras que venham a substituí-las.
- Manter a equipe responsável pelo tratamento de reclamações devidamente treinada no que diz respeito a Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor.

4. ABRANGÊNCIA

Esta política aplica-se a todos os produtos Aros e Rodas, incluindo aqueles fabricados sob encomenda, sendo acionada sempre que houver reclamação registrada ou necessidade de análise de conformidade.

ANÁLISE CRÍTICA	FUNÇÃO/SETOR	DATA ELABORAÇÃO	CÓPIA CONTROLADA
ELABORADOR	Especialista Comércio Exterior	22/01/2025	(x) SIM () NÃO
APROVADOR	CEO/Diretoria		