



**POLÍTICA  
ORGANIZACIONAL**

**ATENDIMENTO A  
RECLAMAÇÕES DE  
CLIENTES**

**mobit**

## SUMÁRIO

1. Objetivo .....	1
2. Responsabilidade .....	1
3. Subordinação .....	1
4. Descrição das diretrizes .....	1

### **1. Objetivo**

Apresentar as diretrizes fundamentais para o atendimento de manifestações demandadas pelos nossos clientes.

### **2. Responsabilidade**

Área de Gestão de Contratos

### **3. Subordinação**

Diretoria de Operações / Área da Qualidade

### **4. Descrição das diretrizes**

A Mobit, com base em sua Política da Qualidade, bem como, em sua identidade Organizacional, mantém uma Política de Atendimento às Manifestações de Clientes fundamentada nas seguintes diretrizes organizacionais:

- Atender com excelência nossos clientes e consumidores, valorizando e oferecendo apoio a qualquer reclamação, sugestão ou dúvida;
- Analisar criticamente, a cada semestre, os resultados do processo, revendo suas ações, na busca de superar as expectativas de nossos clientes;
- Manter um corpo técnico e jurídico que detenha o conhecimento e atenda aos requisitos legais aplicáveis ao negócio;
- Registrar e tratar as manifestações de nossos clientes, com base na Lei nº 8078/1990 - Código de Defesa do Consumidor;
- Responder, nos prazos estabelecidos, ao INMETRO e a outros órgãos competentes, sobre quaisquer reclamações que tenha recebido.

Nos comprometemos ainda, manter nossos canais de comunicação disponíveis e atualizados, de forma que nossos clientes possam obter retorno ágil diante de suas necessidades:

CANAIS DE ATENDIMENTO	
<b>TELEFONE</b>	85 40061880
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:atendimento@mobitbrasil.com.br">atendimento@mobitbrasil.com.br</a>
<b>SITE</b>	<a href="http://www.mobitbrasil.com.br">www.mobitbrasil.com.br</a> / Contato
<b>WHATSAPP</b>	<a href="https://wa.me/558540061200">85 4006-1200</a>
<b>CANAL DE DENÚNCIA</b>	0800 602 6910 <a href="http://www.contatoseguro.com.br">www.contatoseguro.com.br</a>

A Mobit mantém ainda, uma equipe capacitada e orientada para o devido registro, tratamento e encaminhamento das reclamações através do ***PG Atendimento a Clientes***.

Fortaleza, 10 de março de 2022

**Mobit - Mobilidade, Iluminação e Tecnologia LTDA**

CONTROLE DE REVISÕES				
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO REALIZADA	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
11/03/2022	4	Inclusão do WhatsApp e adequação do termo requisitos legais, alinhados com a política da qualidade.	Nasilene Oliveira-COORDENADOR DE QSMS	Nasilene Oliveira-COORDENADOR DE QSMS