



**POLÍTICA
ORGANIZACIONAL**

**ATENDIMENTO A
RECLAMAÇÕES DE
CLIENTES**

mobit

SUMÁRIO

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

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	
TELEFONE	85 4006-1880
EMAIL	atendimento@mobitbrasil.com.br
SITE	www.mobitbrasil.com.br / Contato
CANAL DE DENÚNCIA	0800 602 6910 www.contatoseguro.com.br

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

Fortaleza, 07 de março de 2024.

Mobit - Mobilidade, Iluminação e Tecnologia LTDA.

CONTROLE DE REVISÕES				
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO REALIZADA	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
07/03/2024	6	Retirado WhatsApp do canal de atendimento, por solicitação da área de Contratos.	Debora Luiza Maciel Vasconcelos – Analista da Qualidade e Processos	Eveline Castelo Branco – Supervisora de Contratos Marília Galliza – Coordenadora de Contratos
05/05/2022	5	Atualização número WhatsApp.	Debora Luiza Maciel Vasconcelos – Analista da Qualidade e Processos	Nasilene oliveira-Coordenador de QSMS