

# Gestão de Reclamações:



Na Umwelt, o tratamento de reclamações é conduzido com seriedade e eficiência. Nosso processo é projetado para garantir que todas as questões sejam abordadas de maneira sistemática e resolutiva. Confira abaixo as etapas que seguimos para assegurar uma gestão adequada de qualquer reclamação recebida.

## Processo de Gestão de Reclamações:

- 1** **Recebimento da Reclamação**  
A reclamação é recebida por meio do site, e-mail ou telefone.
- 2** **Registro da Reclamação**  
A reclamação é registrada no sistema de gestão interna com todos os detalhes relevantes (nome do cliente, descrição do problema, data).
- 3** **Avaliação Inicial**  
A equipe avalia a natureza da reclamação e define a prioridade com base na gravidade e urgência.
- 4** **Investigação**  
A equipe responsável realiza uma investigação para identificar a causa raiz da reclamação. Pode envolver coleta de informações adicionais e entrevistas.
- 5** **Ação Corretiva**  
Com base na investigação, são definidas e implementadas ações corretivas e/ou preventivas para resolver o problema e evitar sua recorrência.
- 6** **Resposta ao Reclamante**  
O cliente é informado sobre o resultado da investigação e as ações tomadas. O feedback é documentado.
- 7** **Encerramento**  
A reclamação é considerada encerrada quando o cliente confirma que o problema foi resolvido ou quando todas as ações corretivas foram implementadas e monitoradas.
- 8** **Monitoramento**  
O processo é monitorado periodicamente para garantir a eficácia das ações corretivas.