

## POLÍTICA PARA TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Com o objetivo de manter e melhorar continuamente a parceria com nossos clientes, a **Comil Ônibus S.A.**, busca atender a todos de maneira cordial e uniforme, de modo a tratar os problemas relatados com transparência e agilidade. Temos como premissas:

- Resolver e responder a reclamação apresentada pelos clientes, relacionada com os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, cumprindo e sujeitando-se às penalidades previstas nas leis aplicáveis;
- A responsabilidade do recebimento, registro e atendimento das Reclamações do Cliente é da Assistência Técnica, através dos seguintes canais de atendimento:
  - Linha direta: 0800 643 0534
  - Site: [www.comilonibus.com.br](http://www.comilonibus.com.br)

A Assistência Técnica compromete-se em responder ao cliente quanto ao recebimento da reclamação no prazo de 3 (três) dias úteis após o recebimento da mesma.

- A organização assegura a qualificação das equipes responsáveis pelo tratamento das reclamações;
- A Gestão da Qualidade é responsável por elaborar os indicadores das reclamações de clientes, os quais são analisados em reuniões mensais da direção da empresa e, caso os indicadores não sejam satisfatórios, medidas corretivas devem ser tomadas;
- A Qualidade e Assistência Técnica são responsáveis por acompanhar o processo interno da investigação e análise da causa raiz do defeito, bem como acompanhar e controlar as ações corretivas propostas;
- Responder ao INMETRO qualquer reclamação recebida no prazo de 15 dias;

Para cumprir estes compromissos, a **Comil Ônibus S.A.** baseia-se em procedimentos internos e análises da diretoria para realizar o tratamento das Reclamações de Clientes.