



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	2
TRATATIVAS DE RECLAMAÇÕES.....	2

INTRODUÇÃO

Este documento tem por objetivo descrever a política de tratamento de reclamações da Evo Sistemas Inteligentes LTDA.

Nesse documento estão descritos os procedimentos e ações que garantem a qualidade do atendimento ao consumidor.

TRATATIVAS DE RECLAMAÇÕES

As reclamações feitas através do SAC, após recepcionadas são repassadas ao setor responsável, para resolução e acompanhamento garantindo que o cliente seja atendido de forma correta, tenha a sua dúvida esclarecida e o seu problema sanado.

Todos os atendimentos iniciados pelo SAC são registrados e acompanhados até a finalização. A Evo sistemas é comprometida em responder ao cliente quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da solicitação, reclamação ou dúvida, conforme prazos estabelecidos internamente.

A Evo sistemas compromete-se a cumprir a legislação brasileira que regula o relacionamento com o consumidor, especificamente na Lei n. 8078/1990 regulamentada pelo Decreto nº 11.034. Nos comprometemos também a responder qualquer reclamação do INMETRO, em prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de recebimento da reclamação, em qualquer um de nossos canais de comunicação.