



**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 no prazo de 15 dias, conforme Portaria 62 - Requisitos para iluminação pública viária, e ao cliente, conforme prazos internos estabelecidos.

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

<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	
<b>TELEFONE</b>	85 4006-1880
<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>CANAL DE DENÚNCIA</b>	0800 602 6910 <a href="http://www.contatoseguro.com.br">www.contatoseguro.com.br</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, 13 de junho de 2024.

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

CONTROLE DE REVISÕES				
DATA	VERSÃO	ALTERAÇÃO REALIZADA	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
13/06/2024	7	Revisão no texto sobre os prazos de atendimento.	Nasilene Oliveira – Coordenadora de QSMS Debora Luiza Maciel Vasconcelos – Analista da Qualidade e Processos	Eveline Castelo Branco – Supervisora de Contratos Marília Galliza – Coordenadora de Contratos
07/03/2024	6	Retirado WhatsApp do canal de atendimento, por solicitação da área de Contratos.	Nasilene Oliveira – Coordenadora de QSMS Debora Luiza Maciel Vasconcelos – Analista da Qualidade e Processos	Eveline Castelo Branco – Supervisora de Contratos Marília Galliza – Coordenadora de Contratos