

# **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

**Todo cliente tem direito e receberá total atenção para a solução imediata para suas dúvidas, desconforto, falha na entrega, defeito ou dano ao produto.**

**Nossas prioridades são:**

**1º. O Cliente**

**2º. Nossa Imagem**

**3º Nosso resultado financeiro**



# Instituto NeuroSaber de Ensino

No intuito de atingir a excelência na comunicação, no encantamento e na transparência com nossos clientes, o Instituto Neurosaber estabelece e se compromete com esta política de **TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES** com base nos seguintes princípios:

- Valorizar e dar tratamento adequado e célere às reclamações apresentadas por nossos clientes, de maneira humanizada;
- Comprometer-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento da reclamação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas de segunda a sábado, excetuando feriados.
- Comprometer-se a informar ao reclamante quanto ao tratamento e conclusão da solicitação em no máximo 2 (dois) dias úteis.
- Comprometer-se a responder dentro de no máximo 24 (vinte e quatro) horas qualquer reclamação encaminhada pelos órgãos fiscalizadores.

## COMO E QUANDO ENTRAR EM CONTATO CONOSCO

O Departamento de Atendimento ao Cliente é responsável pelo Recebimento, Registro e Providência das reclamações e é composto por 1 (um) coordenador e outros 2 (dois) atendentes que serão treinados para exercer a mesma função na ausência do responsável, seja por razões de férias, atestado médico ou outras questões possíveis.

Para a comodidade do nosso cliente, visando aperfeiçoar os nossos produtos e atendimento, o Instituto Neurosaber disponibiliza mais de uma via de contato para os clientes realizarem reclamações, apelações e/ou denúncias. Seja pelo chat ou e-mail, nosso objetivo será o mesmo: oferecer um atendimento humanizado e eficiente.

- **Através do E-mail:** [suporte@neurosaber.com.br](mailto:suporte@neurosaber.com.br) ou [aluno@neurosaber.com.br](mailto:aluno@neurosaber.com.br); de segunda a sexta-feira das 09h00 às 21h00 e aos sábados das 10h00 às 14h00.

- **Através do “Fale Conosco” no Site:** <https://institutoneurosaber.com.br/> -> “Fale Conosco”; de segunda a sexta-feira das 09h00 às 21h00 e aos sábados das 10h00 às 14h00.
- **Através do chat do Site:** <https://institutoneurosaber.com.br/> -> caixa de mensagem disponível no canto inferior direito; de segunda a sexta-feira das 09h00 às 21h00 e aos sábados das 10h00 às 14h00.

## **RECEBIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAMENTO**

Todas as reclamações, apelações e/ou denúncias recebidas serão encaminhadas ao setor responsável, apresentado como Atendimento ao Cliente. Os colaboradores do departamento ficarão incumbidos de receber, ouvir e responder respeitosamente, mantendo os valores e princípios da Neurosaber, esclarecendo possíveis dúvidas sobre os serviços prestados, encaminhando os protestos recebidos para os setores responsáveis e acompanhando as providências adotadas, cobrando soluções e mantendo o consumidor informado. Os atendimentos serão sempre documentados em e-mails com o número do protocolo gerado no sistema virtual utilizado pelo departamento. Posteriormente, o Instituto NeuroSaber de Ensino se compromete a informar o resultado do processo da reclamação ao cliente.

## **RECLAMAÇÃO DE GARANTIA OU DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS**

Caso o produto esteja danificado, o cliente deverá notificar o Atendimento ao Cliente, para que as devidas medidas sejam tomadas. Sendo verificado o defeito por meio de foto do produto recebido, o cliente tem direito a:

- Outro produto do mesmo modelo ou;
- Crédito do valor pago para adquirir outros produtos do Instituto Neurosaber ou;
- Devolução do valor pago;

## **RECLAMAÇÕES DE LOGÍSTICA E ENTREGA DE PRODUTOS**

O prazo para postagem do produto é de no máximo 7 (sete) dias úteis e o prazo de entrega do material é de até 30 (trinta) dias úteis de acordo com o correio e, em áreas como Norte, Nordeste e Sudeste este número pode variar.

Caso haja atraso na postagem do objeto e/ou envio de produto diferente do comprado, enviaremos um novo objeto assim que formos notificados e o ocorrido for confirmado. Também será ofertada para o cliente a opção de reembolso e/ou crédito do valor pago para adquirir outros produtos do Instituto Neurosaber.

## **RESULTADOS E FECHAMENTO**

As reclamações deverão ser respondidas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas de segunda a sábado, excetuando feriados e, em seguida, o tratamento deverá ser realizado e concluído em até 02 (dois) dias úteis.

Caso o cliente não fique satisfeito com a solução apresentada pelo departamento do Atendimento ao Cliente, terá a opção de solicitar a reabertura da reclamação, onde este terá prioridade de tratamento, com prazo máximo de retorno de 24 (vinte e quatro) horas de segunda a sábado, excetuando feriados.

Para garantir a melhoria e a qualidade dos serviços prestados na instituição e a satisfação dos nossos clientes, o Atendimento ao Cliente deverá expedir relatórios mensais com informação quanto à:

- número de reclamações totais;
- reclamações abertas por período;
- tempo da primeira resposta de cada ticket;
- tempo de resolução do problema de cada ticket;
- conclusão da reclamação;
- responsável pelo atendimento de cada ticket;
- índice de satisfação do atendimento.

Logo, após a expedição desses relatórios mensais serão feitas reuniões ao final de cada mês, promovendo análises críticas entre a equipe de

Atendimento ao Cliente e outras equipes da instituição com a intenção de, juntos, pensarmos em melhorias constantes nos produtos e no atendimento ao consumidor e a política e procedimento deverão ser revisados anualmente também com o intuito de manter nossos clientes satisfeitos.

Londrina, 28 de Julho de 2021.