



Cervejaria Masterpiece

Mecanismo de Resolução de Reclamações

Versão 01 – Atualizado em Julho de 2023 – Será revisado anualmente ou quando condições regulatórias assim o exigirem

MECANISMO DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Introdução

A Cerveja Masterpiece Ltda está empenhada em resolver de forma justa e eficiente quaisquer reclamações apresentadas por clientes, funcionários, fornecedores ou outras partes interessadas. Nosso Mecanismo de Resolução de Reclamações tem como objetivo garantir que todas as reclamações sejam tratadas de maneira imparcial, confidencial e adequada, promovendo a satisfação do cliente e a melhoria contínua de nossos produtos e serviços.

2. Escopo

Este mecanismo abrange reclamações relacionadas a produtos, serviços, atendimento ao cliente, práticas comerciais, condições de trabalho, segurança e saúde ocupacional, entre outros assuntos relevantes para nossas operações.

3. Processo de Resolução de Reclamações

3.1 Registro da Reclamação

As reclamações podem ser registradas por meio de diversos canais, como telefone (21 3492-4036), e-mail (ouvidoria@cervejariamasterpiece.com.br), formulários online (https://cervejariamasterpiece.com.br/canal_de_denuncia/) ou pessoalmente.

3.2 Análise e Avaliação da Reclamação

A Diretoria será responsável por revisar e avaliar cada reclamação de forma imparcial e objetiva.

Serão consideradas todas as informações fornecidas, bem como quaisquer registros ou documentos relevantes relacionados à reclamação.

Se necessário, a equipe poderá conduzir investigações adicionais ou solicitar informações adicionais das partes envolvidas.

3.3 Resolução da Reclamação

Faremos o possível para resolver as reclamações de forma justa e o mais rapidamente possível.

As partes envolvidas serão mantidas informadas sobre o andamento da reclamação e os prazos esperados para a resolução.

Tomaremos medidas corretivas apropriadas para resolver a reclamação de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.

3.4 Comunicação da Resolução

Após a resolução da reclamação, informaremos as partes envolvidas sobre as medidas tomadas e as soluções aplicadas.



Cervejaria Masterpiece

Mecanismo de Resolução de Reclamações

Versão 01 – Atualizado em Julho de 2023 – Será revisado anualmente ou quando condições regulatórias assim o exigirem

Caso a resolução não seja satisfatória para a parte reclamante, forneceremos informações sobre os próximos passos possíveis, como escalonamento da reclamação para uma instância superior ou o envolvimento de um mediador externo.

4. Confidencialidade e Proteção dos Dados

Todas as informações relacionadas à reclamação serão tratadas com estrita confidencialidade e em conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis.

Os registros das reclamações serão armazenados de maneira segura e acessíveis apenas para os membros autorizados da equipe de Resolução de Reclamações.

5. Monitoramento e Melhoria Contínua

Realizaremos análises regulares das reclamações recebidas e das ações tomadas para identificar tendências, pontos de melhoria e oportunidades de prevenção de reclamações futuras.

Faremos ajustes contínuos em nossos processos e políticas com base nas lições aprendidas e no feedback recebido.