



## Política de Tratamento de Reclamações de Clientes

A Miracema-Nuodex Indústria Química Ltda., situada na cidade de Campinas, é uma empresa fabricante de aditivos químicos industriais intermediários usados como matéria prima por outras empresas de vários segmentos na composição de seus produtos.

Especificamente como produto final, usado sem transformação pelos clientes, fabrica a linha de Líquidos Geradores de Espuma (LGE), linha esta certificada pela ABNT de acordo com a Norma Técnica ABNT NBR 15.511.

A Miracema-Nuodex reconhece que as reclamações de seus clientes oferecem oportunidades de melhorias em seus produtos e serviços, comprometendo-se em sua Política a manter um sistema que:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas em leis, especificamente na Lei 8.078/1990;
- Analisa criticamente os resultados, assim como toma providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Define as responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações, designando o Gestor do Sistema da Qualidade e sua equipe para coordenar o devido tratamento às reclamações;
- Responde ao reclamante, em prazos estabelecidos internamente, o andamento do tratamento da reclamação que é controlado através de um número de nota da qualidade;
- Responde a qualquer reclamação/denúncia, enviada pela ABNT, dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos.

Para garantir um efetivo tratamento às reclamações, mantém um programa de treinamento ao pessoal envolvido com as atividades – área comercial, técnica e gestão, contendo os seguintes tópicos:

- Noções sobre a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor – especificamente para a linha de Líquidos Geradores de Espuma (LGE). Consulte o [link](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm) [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm) ;
- Política para tratamento das reclamações;
- Procedimento para tratamento das reclamações.

Os canais de comunicação disponibilizados para a formalização da reclamação pelo cliente são:

- Website: [www.miracema-nuodex.com.br](http://www.miracema-nuodex.com.br) através da aba “Contato”, selecionar “Vendas”;
- Telefone comercial (19) 3728-1000;
- Área comercial: vendas internas e representantes comerciais.

Rev. 03, Setembro de 2023

  
André Röhr - Diretor