

POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Com uma preocupação constante e totalmente focada nas necessidades do cliente, a Sonae MC tem evoluído constantemente a sua proposta de valor desenvolvendo, entre outros, novos serviços, promoções, campanhas e produtos. Ouvir e perceber os clientes é uma prioridade da Sonae MC, de forma a melhorar e garantir, em todos os momentos, a sua total satisfação. A orientação para o Cliente, cada vez mais exigente e informado, faz com que as insígnias da Sonae MC estejam permanentemente focadas e dedicadas, procurando antecipar as suas expectativas, desenvolvendo soluções inovadoras próprias e assumindo uma posição de vanguarda e pioneirismo.

A certificação do Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões, em conformidade com a NP EN 10002:2007 é prova dessa dedicação e reforça a política de melhoria contínua da Sonae MC de forma a assegurar sempre o melhor serviço ao cliente.

Neste sentido, o Sistema de Gestão de Reclamações e Sugestões tem os seguintes objectivos:

- A satisfação dos Consumidores no momento em que manifestam a sua insatisfação ou partilham as suas sugestões como razão de sucesso do negócio;
- Garantir que o desenvolvimento de um sistema de gestão de reclamações e sugestões é consequência de uma preocupação contínua em cumprir todos os requisitos, com procedimentos cuidados, de forma a enquadrá-los nos seus objectivos;
- Assegurar uma organização mais profissionalizada que permita melhorar a qualidade do serviço prestado, garantindo à empresa uma maior produtividade e aos seus Colaboradores uma maior satisfação no desempenho da sua actividade profissional;
- Estreitar as relações com os Clientes com vista ao estabelecimento de relações de confiança;
- O estrito cumprimento da regulamentação aplicável em todos os nossos âmbitos de actuação.

A Administração da Sonae MC reconhece o seu compromisso para com a melhoria contínua do Sistema de Gestão das Reclamações e Sugestões implementado e, como tal, disponibiliza todos os meios necessários para honrar este compromisso.

1 de Julho de 2011

A Administração
(Miguel Osório)

