

# POLÍTICA DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

Este documento define as diretrizes e procedimentos gerais a serem seguidos pela LAGAR H no âmbito da **Política de Gestão do Relacionamento com Clientes e Consumidores** e está associada a um conjunto com outras políticas, manuais e/ou códigos internos da empresa a fim de garantir o atendimento das suas necessidades, em observância dos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência.

## 1 – Responsabilidades

**Administradores e Colaboradores:** Observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a área Marketing e Comercial para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas;

**Comitê Gestor:** Analisar, alterar e aprovar a presente Política de acordo com revisões previstas e sempre que julgar necessário.

**Diretor de Marketing e Comercial:** Garantir o cumprimento e ser responsável por toda gestão desta política.

## 2 – Ética e Transparência

A LAGAR H busca manter um relacionamento com os seus Clientes e Consumidores de forma transparente, honesta, clara, justa e ética, em consonância com o seu [Código de Cultura, Ética e Conduta](#) conduzindo suas atividades de acordo com outras normas, políticas e/ou procedimentos internos da empresa, bem como considerando ainda as seguintes diretrizes:

- ❖ Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações dos Clientes e Consumidores da LAGAR H, inclusive dos seus dados pessoais, conforme previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), visando construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprindo à risca o que for contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços;
- ❖ A empresa mantém um controle rigoroso na coleta, tratamento e manutenção das informações e dados dos seus Clientes e Consumidores, durante todo o ciclo de relacionamento, inclusive empregando a tecnologia adequada para isso, de forma a preservar sua integridade, disponibilidade e confidencialidade, obedecendo os padrões de segurança e privacidade estabelecidos, sempre em consonância com a [Política de Privacidade](#), ressalvados os casos de cumprimento de obrigações regulatórias e de decisões judiciais que venham a requerer o acesso aos dados e informações dos Clientes e Consumidores mediante um procedimento de quebra de sigilo.

<b>POLÍTICA DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CONSUMIDORES</b>		<b>Nº : POL-COM-004</b>	
<b>Data Emissão</b>	15/04/2023	Revisão	002
<b>Aprovado por:</b>	Comitê Gestor	Data:	27/04/23
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Histórico   Controle das Revisões</b>	
000	15/04/2023	Elaboração do documento	

### 3. Atendimento, Monitoramento, Retenção e Fidelização

O atendimento ao Cliente e ao Consumidor deve seguir orientações claras para a efetiva resolução de qualquer dificuldade ou problema que venha a ser enfrentado pelas partes, bem como buscar o contínuo aprimoramento de seus produtos e serviços, visando desenvolver relacionamentos duradouros e que atendam as expectativas dos consumidores. Ao seguir as diretrizes desta política, a LAGAR H se compromete a:

- ❖ Recepcionar todos os contatos feitos por meio dos Canais de Atendimento da LAGAR H, os quais serão devidamente registrados e tratados, seguindo as diretrizes de procedimentos de operação internos;
- ❖ Realizar periodicamente pesquisa de satisfação com os Clientes e Consumidores para aprimorar a eficiência operacional da empresa como um todo;
- ❖ Monitorar a satisfação e retenção de clientes estabelecendo algumas metas e indicadores que possibilitam o avanço da empresa na melhoria contínua, visando a excelência em todas as etapas de suas operações;
- ❖ Implementar um programa formal para incorporar os resultados de testes e/ou feedback dos clientes e consumidores no design e desenvolvimento de seus produtos, na oferta de serviços e adequação de seus processos;
- ❖ Garantir que, pelo menos, o indicador Net Promoter Score (“NPS”) seja um indicador associado à avaliação de desempenho de todos os seus colaboradores.

### 4. Canais de Comunicação e Relacionamento

- ❖ Os Canais de Atendimento maximizam o uso das informações dos Clientes e Consumidores distribuindo às áreas responsáveis conforme as necessidades de cada Cliente ou Consumidor, além de prestar informações sobre **contratos e outras informações** pertinentes ao **produto, operações e serviços**;
- ❖ A LAGAR H disponibiliza diferentes canais de comunicação para que qualquer parte interessada possa fazer contato visando esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, solicitações de documentos, registro, solicitações de trocas ou devoluções, formalização de reclamações e comportamentos que sejam contrários a esta Política. Para qualquer uma destas situações é necessário entrar em contato através dos canais: [Fale Conosco](#) disponíveis no site [www.lagarh.com](http://www.lagarh.com) ou pelo telefone **(11) 91040-4312** ou ainda pelo e-mail [contato@lagarh.com](mailto:contato@lagarh.com)

POLÍTICA DE GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E CONSUMIDORES		Nº : POL-COM-004	
Data Emissão	15/04/2023	Revisão	002
Aprovado por:	Comitê Gestor	Data:	27/04/23
Rev.	Data	Histórico   Controle das Revisões	
000	15/04/2023	Elaboração do documento	