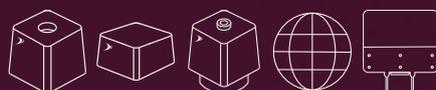




POLÍTICA PARA TRATAMENTO RECLAMAÇÕES





POLÍTICA PARA TRATAMENTO RECLAMAÇÕES

1. OBJETIVO

Apresentar a política para tratamento de reclamações.

2. POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Dynamox, com o objetivo de melhorar continuamente a relação com seus clientes e parceiros, define os seguintes princípios no que se refere ao tratamento das reclamações:

- Considerar e analisar efetivamente as reclamações dos clientes;
- Conhecer, cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- Tratar as reclamações pertinentes dentro dos critérios internos e atendendo à legislação vigente;
- Atender às demandas do INMETRO referentes à gestão das reclamações recebidas;
- Responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Analisar criticamente os resultados e melhorar continuamente os processos internos correlatos;
- Responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação conforme os prazos estabelecidos pela empresa.

Cabe aos funcionários e pessoas a serviço da empresa a observância desta Política.