

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

A ITAPECOL está permanentemente comprometida em atender seus clientes, para isto:

- ✓ valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações;
- ✓ define responsabilidades no tratamento de reclamações;
- ✓ compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento, conclusão e prazos internamente estabelecidos;
- ✓ analisa os resultados das reclamações recebidas e toma as ações devidas;
- ✓ conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades em lei especificamente a Lei 8078 e
- ✓ compromete-se a responder ao INMETRO qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.



[Assinatura]
Diretora Presidente

18/04/2013