



POLÍTICA DE ATENDIMENTO A RECLAMAÇÕES

- Atender às diversas partes interessadas, em especial aos nossos clientes e ao INMETRO, com compromisso permanente de Qualidade.
- Registrar, tratar e analisar a totalidade das reclamações recebidas
- Manter estatísticas, estimular e analisar os resultados dos planos de ação estabelecidos
- Cumprir integralmente com as determinações previstas nas legislações vigentes, considerando-se especialmente o Regulamento 420 da ANTT, A Portaria 280/08 do INMETRO (Regulamento Técnico da Qualidade para Registro de Empresa Inspetora de Contentores Intermediários a Granel destinados ao Transporte de Produto Perigoso, a Portaria 255/07 do INMETRO (Regulamento Técnico para Descontaminação de Equipamentos utilizados no Transporte Terrestre de Produtos Perigosos, a Lei nº 8.078/90 (Código do Consumidor), a Lei nº 9.933/99 (Direitos do Público Consumidor, Obrigações das Empresas que fabricam ou vendem produtos e serviços), a Lei 5.966/73 (Criação do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial), Portaria INMETRO 01/07 (Regulamento Geral da Declaração Da Conformidade do Fornecedor) e Portaria INMETRO 073/06 (Regulamento para Uso das Marcas dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do INMETRO
- Fica designado o Coordenador de Qualidade, Meio-Ambiente, Saúde e Segurança como responsável pelo processo de registro e tratamento das reclamações.