

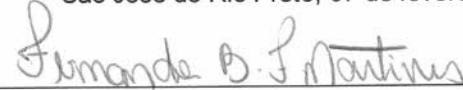
	POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	Código:	PO.001.03
		Data:	07/02/23

O(A) Bermar Industria e Comércio Ltda,

vem através do presente **FIRMAR** o compromisso, consoante **Portaria INMETRO nº 148 de 28 de março de 2022**, assumindo e contemplando os seguintes compromissos frente aos consumidores dos produtos que industrializa:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas conforme definido na *IT.009 – ATENDIMENTO AO CLIENTE*;
- b) A atendente de SAC, Analista da RH e o eletricista conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990; Além disso, possuem noções básicas da Lei n.º 8078/1990 para que possam esclarecê-las a quem quer que seja, principalmente aos consumidores, caso exijam, comprometendo-se a cumprí-las na forma e sob as penas das indigitadas Leis;
- c) Analisam criticamente os resultados no F.017 – ata de reunião, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas conforme *F.004 – Registro de Reclamação*;
- d) Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações, atualmente atribuídas à atendente de SAC, analista de RH conforme estabelecido na *IT.009 – Atendimento ao cliente*;
- e) A empresa promete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- f) A empresa promete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos na *IT.009 – Atendimento ao Cliente*;

São José do Rio Preto, 07 de fevereiro 2023.



Bermar Indústria e Comércio Ltda
Fernanda Berton F. Martines – Analista de RH