

POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Novvalight Indústria e Comércio S/A, por meio de seu sistema de Gestão da Qualidade, busca oferecer aos clientes e consumidores um processo de atendimento as reclamações com foco em:

- ✓ Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes e consumidores;
- ✓ Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- ✓ Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- ✓ Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- ✓ Comprometer-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- ✓ Comprometer-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

DI-DI-0003.C

19/04/2024

