



## REGISTRO



Indústria e Comércio  
de Móveis para Escritório

Revisão: 00

Folha: 1/1

---

Título: POLÍTICA DE SAC

---

### CONTROLE DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01/09/2014	00	PUBLICAÇÃO

---

### POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

**Com objetivo de melhorarmos sempre o atendimento aos nossos clientes, a COPERFLEX tem como compromisso:**

- Tratar as sugestões, críticas e reclamações de nossos clientes relacionadas aos nossos produtos e serviços;
- Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas seguintes legislações: a 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências; e a 9.933, de 20 de Dezembro de 1999, Portaria 371 do INMETRO, de 2009;
- Analisar todos os resultados e tomar as devidas ações corretivas necessárias, referentes às estatísticas das reclamações;
- Responder ao INMETRO ou a outro órgão, sobre qualquer reclamação recebida, no prazo estabelecido por estas entidades.

---

Emissão:	Elaboração:	Aprovação:
01/09/2014	Jarbas de Oliveira	Luiz Carlos Ferreira dos Reis

---