

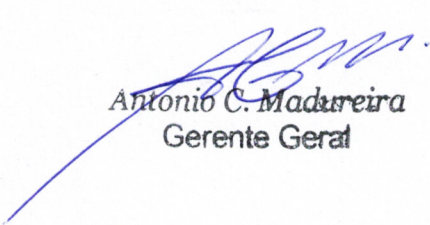


POLITICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Política de reclamações

A DKS Ind. E Com de Artefatos metálicos, define sua política para tratamento das reclamações assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às determinações legais conforme **Código de Defesa do Consumidor**;
- Estimula e analisa os resultados, bem como toma providencias devidas, em função das estatísticas de reclamações;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Intitula Sr. Fernando (Supervisor Comercial) formalmente designado e devidamente capacitado para o devido tratamento às reclamações;
- Divulga esta política no site da empresa
- As reclamações são feitas através de relatórios de Ação Corretiva (F-027)
- Elaboração de mapa de visualização das reclamações feitas.
- Elaboração de estatística de reclamações referente aos últimos 18 meses.
- Reunião de análise critica semestralmente sobre as reclamações feitas nos últimos 06 meses


Antonio C. Madureira
Gerente Geral