
Título: POLÍTICA DE SAC

CONTROLE DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
06/11/2017	00	PUBLICAÇÃO

POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

Com objetivo de melhorarmos sempre o atendimento aos nossos clientes, a VECTOR 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:
06/11/2017	Marcio A. Grandini	Ricardo de Conti
