

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO

A REDUX – Indústria e Comércio Ltda – Unidade Linhares, empresa situada no Estado do Espírito Santo, através de sua equipe preparada e comprometida com a valorização da relação de confiabilidade que mantém com seus clientes, se compromete a:

- Valorizar e dar o efetivo tratamento às reclamações de seus clientes;
- Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que dispõe sobre a Proteção do Consumidor ;
- Estimular e analisar criticamente os resultados bem como tomar providências cabíveis e ações corretivas necessárias considerando as estatísticas das reclamações recebidas;
- A responsabilidade de tratar as reclamações dos clientes será da Supervisão de Vendas, todavia a diretoria estará ciente das ações;
- Responder ao INMETRO qualquer reclamação por ele enviada, respeitando os prazos e critérios estabelecidos;
- Em caso de procedência ou não da reclamação, a mesma será tratada e os resultados destes tratamentos serão comunicados às partes interessadas de acordo com sistemática interna da empresa.

Linhares-ES, 15 de outubro de 2019.



Jerri Tonini Minchio  
Diretor

João Alfredo de Araújo  
Químico Industrial  
CRQ: 21200180 –21º Região