

Política de tratamento de reclamações de clientes

Simec Pindamonhangaba

Com objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes, a SIMEC estabelece um sistema para tratamento das reclamações, comprometendo-se a:

- Valorizar, registrar e tratar as reclamações apresentadas;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especialmente na Lei nº 8078/1990;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providências devidas;
- Definir responsabilidades para o efetivo tratamento das reclamações;
- Responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente;
- Realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

Nosso compromisso é tornar possível que essa política seja uma realidade a cada dia, pois nosso foco principal é atender as necessidades dos clientes e empenhar-se em exceder suas expectativas.

André Winther Barroso
CEO

Roberto Carlos Vale Macedo
Diretor Comercial

Enrique Flores Gonzales
Diretor Industrial Planta 01

Lucas da Silva Renato
Diretor Industrial Planta 02