

	POLÍTICA	Tipo de Doc: PTRC	Revisão: 00
	TÍTULO	Doc nº: S/Nº	Data emissão: 02/01/13
	Política de tratamento de reclamações de clientes	Data vigência: 02/01/13	Página 1 de 1

Política de Tratamento de Reclamações de Clientes

A LAB TELECOM, com o objetivo de alcançar a melhoria contínua no atendimento aos seus clientes, assume o compromisso de atuar de forma responsável e de acordo com sua Política de Gestão Integrada, de modo a:

- a) Considerar e dar o efetivo tratamento às sugestões, críticas e reclamações recebidas.
- b) Cumprir os requisitos legais pertinentes, que inclui aqueles relacionados ao código de defesa do consumidor.
- c) Analisar criticamente os resultados e tomar as providências cabíveis sobre as reclamações recebidas.
- d) Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações recebidas.
- e) Responder qualquer reclamação formulada pelo Inmetro, segundo o prazo por ele estabelecido.
- f) Comunicar ao cliente reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, dentro do prazo preestabelecido internamente.

Antonio Hélio Alves Nunes
Diretor-Presidente