

# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

No desenvolvimento de suas atividades, a META CERTIFICAÇÕES, através de sua Alta Direção, compromete-se em estabelecer e manter a Política de tratamento de reclamação e apelação, como segue:

A META Certificações,

- Valoriza e dá efetivo tratamento a todas as apelações e reclamações apresentadas pelos titulares da certificação, consumidores, CGCRE e partes interessadas, registrando todas as ocorrências em formulário próprio apropriado.
- Certifica que os colaboradores conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente no Código de Defesa do Consumidor - Lei n.º 8.078/90.
- Determina que a responsabilidade quanto ao tratamento das reclamações e apelações é da Alta Direção, todavia, todos os colaboradores poderão recebê-las e registrá-las em formulário próprio, bem como poderão participar das investigações, desde que não estejam envolvidas nas atividades de certificação relativas a reclamação ou apelação, e tomar a responsabilidade junto a alta direção no tratamento e retorno ao reclamante ou apelante.
- Compromete-se a responder à Cgcre qualquer reclamação que tenha recebido no prazo de 15 (quinze) dias corridos.
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- Declara que os andamentos e resultados das reclamações e apelações serão registrados em documento próprio, para fins de anualmente ser analisado criticamente pelos envolvidos nos tratamentos das reclamações e apelações, visando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade do organismo e a satisfação do cliente.



Douglas Carvalho  
Administrador