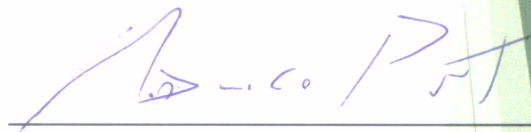


# POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A DIMEP - Dimas de Melo Pimenta Sistema de Ponto e Acesso LTDA, reconhecendo a importância de manter um bom relacionamento com seus clientes e visando cumprir os requisitos de seu Sistema de Gestão da Qualidade, se compromete a:

- ✓ Considerar e dar o efetivo tratamento às reclamações de seus clientes;
- ✓ Atender a legislação, aos regulamentos técnicos e acordos assumidos, aplicáveis de maneira compulsória ou por livre iniciativa, aos aspectos relacionados à venda de seus equipamentos e serviços;
- ✓ Estimular e analisar os resultados, bem como tomar as providências cabíveis, considerando as estatísticas das reclamações recebidas;
- ✓ Responder ao INMETRO qualquer reclamação por ele enviada, respeitando os prazos e os critérios estabelecidos.

Para cumprir estes compromissos, a DIMEP definiu as responsabilidades sobre o Tratamento de Reclamações de Clientes, em Procedimentos Internos.



Rodrigo Dimas de Melo Pimenta  
Vice-Presidente