

## Política da Qualidade

**A Alta Direção da JAMAG estabeleceu, implementou e mantém a seguinte política da qualidade:**

A JAMAG busca constantemente o aumento da satisfação dos seus clientes mediante a produção de pó químico seco para extinção de incêndio, seguindo padrões e normas nacionais de qualidade atendendo a todos os requisitos. A JAMAG busca ainda assegurar a melhoria contínua do seu sistema de gestão incluindo o controle apropriado dos fornecedores, processos e produtos.

22 de julho de 2020

Analisado criticamente pela Alta Direção, anualmente

### **POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES - JAMAG**

A **JAMAG Indústria e Comércio de Produtos Químicos** mantém uma política para tratamento de reclamações que valoriza e dá o efetivo tratamento às manifestações e reclamações apresentadas, contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o seu estágio atual.

Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;

Para tanto, conta com equipes devidamente capacitadas e com liberdade para o tratamento destas manifestações e reclamações, sendo a equipe Comercial a primeira a receber o contato do cliente, avisando o(a) Gestor(a) da área, à qual dará sequência junto à área de Qualidade / Alta Direção para análise e tratativa conforme seu procedimento de Não conformidades, Ação Corretiva e Melhoria.

A **JAMAG Indústria e Comércio de Produtos Químicos** compromete-se em responder as manifestações e reclamações formalizadas pelos clientes quanto ao seu recebimento em até 3 dias úteis, dando o prazo para tratamento e conclusão conforme a complexidade de cada caso.

Nossos contatos:

**Internet: [www.jamag.com.br](http://www.jamag.com.br)**

**Telefone: (19) 3673-7307 / (19) 99868-2809 / (19) 99345-2589**

**Endereço: Rua João Lepri, 174 – Jd. Nossa Senhora Aparecida - Tambaú – SP / CEP: 13710-000**

Quando acionada pelo Inmetro, a **JAMAG Indústria e Comércio de Produtos Químicos** compromete-se em responder no prazo de 15 (quinze) dias corridos.

Por fim, comprometida com a melhoria contínua e a implementação de quaisquer ações necessárias para atender aos requisitos do cliente e aumentar a sua satisfação, a **JAMAG Indústria e Comércio de Produtos Químicos** realiza anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações tomadas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.