

EXISTEM RESULTADOS RELATIVOS A RECLAMAÇÕES DE CLIENTES?

Os resultados a serem avaliados nesta questão são oriundos da prática de gestão de registro das reclamações dos clientes referida na questão 13.

a.

Não existem informações suficientes para avaliar.

b.

Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, mas a tendência é desfavorável.

c.

Existem informações referentes a dois ou três últimos períodos anuais distintos, sendo que nos dois últimos períodos a tendência é favorável.

d.

Existem informações referentes a três últimos períodos anuais distintos, com tendência favorável, considerando os três resultados.