

 <p>HKTC Do Brasil S/A</p>	<p>POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE PRODUTOS</p>	<p>PR 01 Rev 00</p>
--	---	-------------------------

1. OBJETIVO

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a **HKTC Do Brasil S/A** tem como compromisso:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se as penalidades nas leis vigentes;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências, em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometer-se a responder ao INMETRO qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido;

2. APLICAÇÃO

Comunicamos a seguir a metodologia para a gestão de reclamações, seja ela relacionada a serviços prestados ou a produtos danificados, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pela Lei nº 8.078/1990 e Lei nº 9.933/1999. O tratamento aplica-se tanto a clientes diretos ou outros reclamantes.

3. DEPARTAMENTOS RESPONSÁVEIS

- Departamento de Regulatório e Qualidade – Equipe responsável pelo recebimento, pelo registro, pelo acompanhamento e pelo retorno ao cliente. Também responsável por investigação, análise e resultado das reclamações.

Todos os colaboradores são devidamente treinados e instruídos a direcionar a reclamação a esse Departamento.

A equipe é composta por membros das áreas da qualidade e da direção, que assegurarão que o processo siga em conformidade com as normas da empresa e o Código de Defesa do Consumidor.

4. PROCEDIMENTOS

 <p>HKTC Do Brasil S/A</p>	<p>POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE PRODUTOS</p>	<p>PR 01 Rev 00</p>
--	---	-------------------------

Para o recebimento de uma reclamação, a HKTC Do Brasil S/A disponibiliza o canal de acesso abaixo:

- **WhatsApp/ChatBot: +55 0800 580 3037**

O cliente será direcionado ao Departamento de Regulatório e Qualidade para tratamento de reclamações. O responsável deverá coletar todas as informações necessárias para abertura da reclamação, como:

- Nome do cliente
- Dados de contato do cliente (e-mail, telefone, endereço)
- Data da ocorrência
- Motivo da reclamação
- Tipo de produto

Essas informações deverão ser preenchidas pelo Departamento responsável em formulário no sistema interno.

5. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE

A gerência irá analisar criticamente as informações e informar ao Departamento, em até 10 dias úteis, o resultado da solicitação. Por sua vez, o Departamento responsável informará ao cliente reclamante, seja via telefônico ou via e-mail, em até 30 dias úteis após o recebimento da reclamação, o posicionamento da empresa e/ou a solução proposta sobre a reclamação apresentada.

6. CONTROLE E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

Todas as ações são registradas em formulário de recebimento de reclamações no sistema interno, que é revisado mensalmente ou anualmente, de acordo com a necessidade, pelo diretor responsável pela política de tratamento das reclamações, a fim de assegurar que o processo seja cumprido corretamente e os clientes recebam melhoria contínua no atendimento. Após o registro da reclamação e criação de número de identificação, ela é adicionada em planilha de acompanhamento de reclamações, onde constará a ação a ser tomada e deverá ser encaminhada ao cliente solicitante no prazo determinado.

A partir do momento em que a ação for tomada e informada ao cliente, este terá um prazo de 10 dias úteis, a partir do contato, para se manifestar. Após este prazo, a reclamação será dada como encerrada e não poderá mais ser contestada ou reaberta.