

## POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A KLG Comércio Importação e Exportação de Peças LTDA, por meio de seu processo de gestão de qualidade, busca oferecer aos clientes e consumidores um processo de atendimento as reclamações com foco em:

- Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas; ANEXO DA PORTARIA INMETRO N° 200/ 2021 18
- Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações; - Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; e
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

A Seguir apresentamos as metodologias usadas para a gestão das reclamações, dando cumprimento às obrigações legais e regulamentares em vigor, principalmente as previstas pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei n° 8.078/1990.

Colaborador Responsável:

Determina-se um responsável do departamento de compras e planejamento pelo recebimento, registro acompanhamento e retorno ao cliente. Sendo o colaborador instruído e treinado com base no 'Manual de Processo para Tratamento e Controle de Reclamações' desenvolvido pela KLG como forma de padronizar e instruir este processo, e assim conduzir o processo para o devido direcionamento e resolução. Bem como realizar as avaliações prévias da reclamação em casos de garantias, devoluções ou problemas com a integridade dos produtos.



Todos os colaboradores da empresa são instruídos a direcionar quaisquer reclamações ao responsável ou informar ao reclamante quais são os canais de atendimento.

## **Procedimentos:**

### **1 – Canais de recebimento de Reclamações:**

Para o recebimento de reclamações a KLG disponibiliza os seguintes canais abaixo:

E-mail - [sac@klgdobrasil.com.br](mailto:sac@klgdobrasil.com.br)

Telefone – (12) 3917-3952 – opção 5 (SAC)

WhatsApp – (12) 3917-3952

O horário de recebimento de reclamações por e-mail e WhatsApp será ininterrupto, 24 horas por dia durante os 7 dias da semana.

Para contato telefônico nosso horário de atendimento aos SAC é das 08:00 às 17:45 de segunda a sexta-feira, exceto em feriados.

### **2 - Recebimento de reclamações e procedimento de análise e solução do problema:**

Todas as reclamações recebidas são encaminhadas ao SAC. O responsável ficará encarregado de atender o reclamante, coletar o máximo possível de informações sobre a reclamação (qual o descontentamento, qual o produto, qual o atendente, em que data, etc.), e registrar a reclamação no sistema.

O responsável então avaliará e analisará criticamente as informações, junto a gerência, em até 2 dias úteis após o registro da reclamação e então alimentará o sistema de controle das reclamações, e no prazo de 5 dias úteis após o registro, posicionará o cliente reclamante com o resultado da avaliação, seja

ela procedente ou improcedente formalmente via e-mail de forma a ficar registrado, e por telefone caso seja necessário maiores esclarecimentos.

Considera-se registrada uma reclamação que se tenha recebido o protocolo por e-mail ou telefone. Caso seja procedente informaremos as medidas que poderão ser realizadas, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, e que tenham aceite pelo reclamante.



A partir do momento em que for tomada ação sobre a reclamação e informado ao cliente o mesmo terá um prazo de 10 dias uteis a partir do contato para se manifestar, após este prazo a reclamação será dada como encerrada e não poderá mais ser contestada ou reaberta. E abertura de novas reclamações sobre o mesmo ocorrido encerrado não serão acatadas, visto que não houve contestação dentro do prazo.

### **3 - Controle do processo de tratamento das reclamações:**

Todas as ações são registradas no sistema interno de reclamações, que é revisado mensalmente, ou em prazo menor de acordo com a necessidade, pelo diretor e gerência responsável pela política de

tratamento das reclamações, para assegurar que processo esteja sendo cumprido de maneira correta conforme instruções.

Neste sistema conterà todas as informações trocadas pelo colaborador e reclamante, além de prints, documentos e quaisquer outros arquivos que sejam importantes e pertinentes sobre a reclamação.

São José dos Campos / SP – 11 de Março de 2024.

---

Kleber Braga Poca

Diretor

