

Política para Tratamento de Reclamação

1. Objetivo

A presente Política tem como finalidade estabelecer diretrizes claras para o tratamento adequado, eficaz e transparente das reclamações recebidas por clientes, parceiros e demais partes interessadas, visando a melhoria contínua dos produtos, serviços e processos da **Mayekawa do Brasil**.

Comprometemo-nos a:

- Valorizar e dar tratamento efetivo às reclamações recebidas;
 - Cumprir rigorosamente a legislação aplicável, em especial o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), e demais normativas pertinentes;
 - Analisar criticamente os registros de reclamações e adotar as providências corretivas e preventivas necessárias;
 - Estabelecer responsabilidades claras quanto ao tratamento das reclamações;
 - Atender e responder tempestivamente às reclamações encaminhadas pelo INMETRO, respeitando os prazos estabelecidos.
-

2. Abrangência

Esta política aplica-se a todas as reclamações recebidas, sejam elas referentes a produtos ou serviços, e envolve tanto clientes diretos quanto terceiros legitimados a apresentar reclamações.

3. Canais de Atendimento

As reclamações podem ser registradas por meio dos seguintes canais oficiais:

- E-mail: sac@mayekawa.com.br
 - Site: www.mayekawa.com.br
-

4. Documentação do Processo

O tratamento das reclamações será documentado por meio de:

- Registro por e-mail;
 - Relatório de Não Conformidade (RNC);
 - Relatório de Ação de Melhoria;
 - Plano de Ação, quando aplicável.
-

5. Responsabilidades

5.1. SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)

Composto pelas áreas de Marketing, Comercial, Sistema de Gestão Integrada, Qualidade e Engenharia, o SAC é responsável pelo:

- Recebimento e registro das reclamações;
- Encaminhamento ao departamento competente;
- Comunicação com o reclamante.

Todos os colaboradores de outras áreas estão orientados a direcionar as reclamações imediatamente ao SAC.

5.2. Área Técnica

Formada pelas áreas de Sistema de Gestão Integrada, Controle da Qualidade e Engenharia, é responsável por:

- Análise técnica das reclamações;
 - Investigação de causas;
 - Definição de ações corretivas e preventivas;
 - Elaboração dos planos de ação.
-

6. Procedimento

6.1. Recebimento e Registro

O reclamante deve apresentar as seguintes informações para formalização da reclamação:

- Código do produto;
- Dados de rastreabilidade;
- Fotos da plaqueta de identificação;
- Documentos comprobatórios, quando solicitados.

A ausência de informações poderá invalidar a reclamação.

Em casos de produtos certificados, a empresa informará o Organismo Certificador sobre a reclamação e as ações tomadas, conforme exigências legais.

6.2. Análise e Resposta

Após o registro, a reclamação será analisada tecnicamente para verificação de sua procedência. O retorno ao reclamante será feito por escrito, via e-mail, no prazo máximo de **15 dias úteis**, informando:

- Resultado da análise;
- Tratamento aplicado;
- Ações corretivas implementadas.

Se aplicável, o Organismo Certificador também será notificado nesse mesmo prazo.

Garantia e Devoluções

- A solicitação deve ser feita imediatamente após a identificação do defeito.
- Serão aceitas reclamações referentes a **defeitos de fabricação** dentro do prazo de garantia.
- Reclamações decorrentes de **uso indevido, má conservação ou instalação incorreta** não serão cobertas.
- A devolução deve ser acompanhada da Nota Fiscal de compra ou remessa para reparo. Produtos sem NF ou pré-montados/descaracterizados serão recusados.

Caso o conserto não seja possível, o reclamante terá direito a:

- Substituição por produto equivalente;
- Crédito para compra de outro produto;
- Reembolso do valor pago.

O prazo máximo para resolução da reclamação é de **30 dias** após o recebimento do produto.

6.3. Acompanhamento

O reclamante poderá acompanhar o andamento da reclamação com o número da RNC fornecido.

O SAC está à disposição para fornecer atualizações por meio dos canais informados.

Todos os dados e informações geradas serão evidenciadas na **Análise Crítica da Direção**, contribuindo para a melhoria contínua da organização.

Ao término do processo, o resultado da reclamação será enviado formalmente ao reclamante e quando aplicável ao Organismo Certificador via e-mail.

Arujá, 1 de maio de 2025

Koichi Kataoka
Diretor Presidente