

POLÍTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A empresa **HIPER AÇO INDÚSTRIA, COMÉRCIO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA**, inscrita no CNPJ N° 44.907.041/0001-31 localizada a EST 133 N° 68 – CH DE RECERIO SÃO JOAQUIM – GOIANIA – GO define sua política para tratamento das reclamações assinada pelo seu executivo maior, evidenciando que a empresa:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis;
- Estimula e analisa os resultados, bem como toma providencias devidas, em função das estatísticas de reclamações recebidas;
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Intitula o responsável da área comercial/Qualidade, formalmente designado e devidamente capacitado para o devido tratamento às reclamações;
- Divulga esta política no site da empresa;
- Canais de comunicação: Site: <https://hiperaco.com.br/contato/> e-mail – vendas2@hiperaco.com.br – telefone (62) 3595-3365 / (62) 9 9617-8922
- Realiza os devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- Elabora mapa que permite visualizar com facilidade a situação de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 12 meses;
- Elabora estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 12 meses e o tempo médio de resolução;
- Compromete-se a responder a Certificadora GTM ou Inmetro qualquer reclamação apresentada por estes no prazo de 15 dias corridos;
- Realiza reuniões de análises críticas semestralmente sobre as reclamações feitas nos últimos 06 meses.
- A Satisfação de cliente é evidenciada em compras futuras, tratativas comerciais e novas aquisições de clientes.

Código:	Data:	Revisão:
POL 01	17/03/2025	00

Assinatura:



HIPER AÇO INDÚSTRIA, COMÉRCIO
E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS LTDA

Diretor