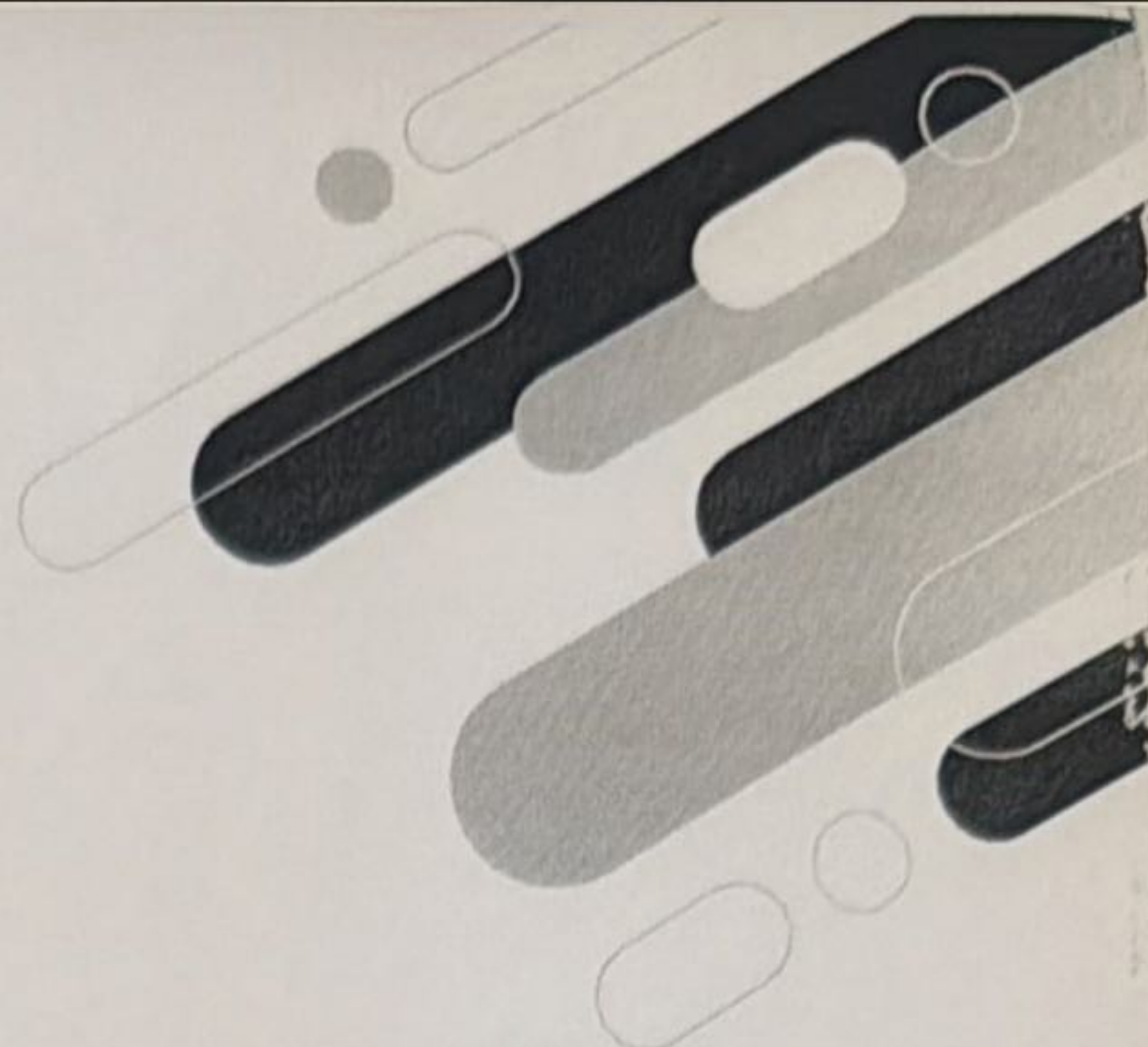




CÓDIGO DE ÉTICA PARA TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO A CLIENTE

- **Objetivo**

Com o objetivo de melhorar continuamente o atendimento a nossos clientes e parceiros, a Rendicolla compromete-se a:

- Valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas por nossos clientes;
- Conhecer, cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas na Lei nº 8078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - e na Lei nº 9933/1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e Inmetro;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as devidas providências em função das reclamações recebidas;
- Definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

- **Departamento responsável**

- SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente - Recebimento, registro e rastreamento. O Departamento de vendas está instruído a receber a reclamação.
- Treinamento - Sempre que houver mudança no procedimento e/ou quando é contratado novo vendedor;
- Qualidade - Investigação, análise e resultado.

- **Procedimentos:**

Recebimento e registro: Para o recebimento de uma reclamação, a Rendicolla disponibiliza os canais de acesso abaixo:

- Telefone (42) 3252-3051 | 3252-2082 | 3252-2932 | 3252-2184
- Representantes de Vendas externos
- Site: www.rendicolla.com.br
- E-mail: contato@rendicolla.com.br



- **Identificação e Análise:**

Comercial:

- Após abrir o SAC, uma breve investigação deve ser realizada para analisar a procedência;
- Reclamação por erro de pedido: deve ser definido o tratamento a ser realizado;

Qualidade:

- Em posse da SAC aberta, a Qualidade deverá registrar a ocorrência no Mapa de Acompanhamento, utilizando as informações descritas na SAC para análise, definição das ações corretivas e acompanhamento até o encerramento.
- Reclamação por desvio de qualidade: deve ser definido o tratamento a ser adotado para a solução do problema.
- Avaliar os produtos recolhidos e encaminhar para o estoque ou reprocesso;

A Rendicolla responderá ao reclamante por escrito, via e-mail, ou via telefone, em um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, exceto nos casos em que necessitar do envio do produto reclamado, informando qual tratamento será adotado e ações a serem aplicadas para solucionar o problema evidenciado.

- **Acompanhamento e Solução:**

Conforme Mapa de Acompanhamento de Reclamação de Cliente.
Análise Crítica semestralmente

Qualquer divergência deste Código de Ética para Tratamento de Reclamação a Cliente deverá ser imediatamente informada à Rendicolla.

Palmeira, 09/10/2026

Thaíse T. Malucelli Correia