

|                                                                                   |                                              |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | <b>SCITEC CERTIFICAÇÕES</b>                  | <b>PL 7.13_00</b>                      |
|                                                                                   |                                              | <b>Emissão: 21/01/2021</b>             |
|                                                                                   |                                              | <b>Aprovação:</b><br>Diretor Executivo |
|                                                                                   | <b>Política de Tratamento de Reclamações</b> | Páginas: 1 de 1                        |

## POLÍTICA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

A **SCITEC CERTIFICAÇÕES**, por meio do seu representante legal abaixo assinado, reconhece a importância de manter um bom relacionamento com todas as partes interessadas, assim como de um sistema para tratamento das reclamações, apelações e denúncias, por isso, mantém uma sistemática interna para tratamento dessas manifestações recebidas de seus clientes ou outras partes interessadas, onde assume o compromisso de:

- Valorizar e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- Conhecer, e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na **Lei n.º 8078 de 11 de setembro de 1990** (dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências) e **Lei 9.933 de 20 de dezembro de 1999** (dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências);
- Promover a capacitação do pessoal envolvido no tratamento de reclamações;
- Analisar criticamente os resultados, bem como tomar as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definir na Matriz de Responsabilidades e Autoridades, o responsável pelo tratamento das reclamações;
- Responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos, ou no prazo por ele estabelecido.
- Responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

---

**Edmur de Freitas**

*Diretor Executivo*  
SCITEC CERTIFICAÇÕES