

Data	Elaborado	Aprovado
21/03/2016	Marcelo Piovesan	Lourival Piovesan
20/09/2018	Marcelo Piovesan	Lourival Piovesan

Este documento é propriedade da LMP Certificações, sendo reservados todos os direitos legais sobre o mesmo, não sendo permitida a cópia, transferência ou liberação de nenhuma informação de seu conteúdo sem um acordo prévio e escrito da LMP, assim como não está permitido fazer reproduções parciais ou totais e entregá-las a terceiros.

ÍNDICE

1	OBJETIVO	PÁG. 03
2	ABRANGENCIA	PÁG. 03
3	DEFINIÇÕES	PÁG. 03
4	RESPONSABILIDADES	PÁG. 03
5	DOCUMENTOS APLICÁVEIS	PÁG. 03
6	GERAL	PÁG. 03
7	PROCEDIMENTO	PÁG. 04
8	REGISTROS	PÁG. 05
9	HISTÓRICO DAS REVISÕES	PÁG. 05

1 OBJETIVO

Estabelecer a sistemática dos critérios para o tratamento de reclamações e apelações, referentes aos processos de certificação de produtos pela LMP Certificações.

2 ABRANGENCIA

Este procedimento aplica-se a todos os funcionários da LMP.

3 DEFINIÇÕES

São aplicáveis os termos e as definições, conforme Procedimento (LMP PRO-000) e Manual da Qualidade (LMP MQ).

4 RESPONSABILIDADES

O Diretor da Qualidade é responsável pelo controle e acompanhamento das reclamações e apelações encaminhadas à LMP.

5 DOCUMENTOS APLICÁVEIS

- LMP PRO-001
- LMP PRO-003
- Lei nº 8078/1990
- ABNT ISO IEC 17065
- Portaria 179
- Portaria 54
- Portaria 371

6 GERAL

6.1 Apelações não são reclamações. Uma apelação é manifestada por um cliente ou por outras partes interessadas, que não concordam com uma decisão da LMP com relação às avaliações realizadas.

6.2 Uma reclamação pode ser feita por qualquer mídia. Se uma reclamação é manifestada verbalmente, o reclamante deve ser encorajado a submeter tal reclamação de maneira documentada, ou o funcionário em contato com este cliente poderá registrar tal reclamação.

6.3 Se um reclamante desejar se manter anônimo, e não requisitar uma resposta formal, mesmo assim a reclamação deverá ser considerada para a necessidade ou não, de possíveis ações corretivas.

6.4 O Diretor da Qualidade é responsável pelo controle e acompanhamento das reclamações e apelações encaminhadas à LMP e por acusar o recebimento das mesmas num prazo máximo de 15 dias corridos.

6.5 Caso o reclamante (clientes ou outras partes interessadas) não fique satisfeito com o tratamento dado a sua reclamação, pode apelar pela decisão tomada a instância superior na LMP. Para tanto, deve reiniciar o processo, fazendo uma exposição dos motivos, por escrito e mencionar o desejo de apelação.

6.6 As instâncias para reclamação e apelação na LMP são as seguintes:

- a) Reclamação: Qualquer funcionário da LMP, o qual encaminhará à Diretoria da Qualidade.
- b) Apelação: Presidente.

6.7 A decisão para solucionar uma reclamação ou uma apelação deve ser feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à reclamação ou apelação.

6.8 Esgotadas as instâncias no âmbito da LMP, caso o reclamante julgue conveniente, pode apelar da decisão final da LMP junto ao CGCRE/INMETRO.

6.9 A LMP compromete-se a cumprir com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, estabelecido através da Lei Federal nº8078/1990 e suas penalidades.

7 PROCEDIMENTO

7.1 Reclamações

7.1.1 Qualquer funcionário da LMP que receber uma reclamação, deverá encaminhar a mesma ao Diretor da Qualidade.

7.1.2 O Diretor da Qualidade, após receber uma reclamação, faz o registro da mesma no formulário LMP REG-008 e confirma se a mesma diz respeito às atividades de certificação pelas quais a LMP é responsável e, em caso positivo, inicia o seu tratamento.

7.1.3 Caso a área da Qualidade possa resolver a reclamação, o mesmo toma as devidas providências e comunica ao cliente. Caso não consiga resolver imediatamente, a reclamação deve ser encaminhada para o departamento responsável pela resolução da mesma.

7.1.4 Após o tratamento da reclamação, a área responsável informa a Diretoria da Qualidade sobre as ações tomadas, que por sua vez encerra o processo de reclamação enviando ao cliente as informações sobre a solução dada.

7.1.5 Caso seja identificada a necessidade de se tomar ações corretivas ou preventivas, o responsável da área alvo da reclamação deve solicitar à Diretoria da Qualidade a emissão do registro (LMP REG-001).

7.1.6 As reclamações pertinentes são tratadas e concluídas num prazo máximo de até 90 dias. Caso esse prazo não possa ser cumprido, um novo prazo pode ser estabelecido em concordância com a Diretoria da Qualidade, Diretoria Técnica e Presidência da LMP.

7.1.7 Reclamações recebidas do INMETRO são respondidas num prazo máximo de até 15 dias corridos.

7.1.8 O tratamento e resultados das reclamações recebidas são analisados criticamente na reunião de Análise Crítica pela Direção (LPM PRO-001).

7.2 Apelações

7.2.1 Após o término de um Serviço de Certificação do Produto, os postulantes de outras partes envolvidas podem efetuar uma apelação por estarem em desacordo com as decisões tomadas pela LMP, enviando um documento formal para o Presidente da LMP, contendo a exposição de motivos. Este documento deve conter a identificação da empresa e ser assinado por um executivo da empresa.

7.2.2 Após a avaliação inicial do Presidente da LMP, o pedido é encaminhado ao Diretor Técnico.

7.2.3 O Diretor Técnico analisa o pedido do postulante, conduz uma avaliação dos fatos referentes ao pedido de apelação bem como das informações encaminhadas por todos aqueles envolvidos no processo. Propõe uma solução, encaminhando uma correspondência ao postulante com a proposta de solução, num prazo máximo de 30 dias.

7.2.4 Caso o postulante não aceite a proposta de solução, este poderá recorrer em segunda instância, com exposição de motivos.

7.2.5 O Presidente da LMP encaminha o pedido de reconsideração aos demais membros da equipe da diretoria para que seja formada uma Equipe de Apelação com a participação de membros da Comissão de Certificação. A Equipe de Apelação deverá se reunir num prazo máximo de 60 dias. O Presidente

deverá assegurar que não exista nenhum participante com interesse nas decisões. A LMP e o postulante deverão estar de acordo com a composição dos membros da Equipe de Apelação.

7.2.6 Os casos não resolvidos em segunda instância são encaminhados ao Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO, para decisão em terceira instância.

7.3 No caso de reclamações ou apelações, recebidas por qualquer parte, deve ser seguida a mesma sistemática do tratamento de reclamações e apelações de clientes.

8 REGISTROS

- LMP REG-001
- LMP REG-008
- Atas de reuniões

9 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Descrição
00	21/03/2016	Emissão Inicial
01	20/09/2018	Revisados os itens: 05 e 08