

**Nome do Documento****RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
PROC-LMP	007	03	1/7

**RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

**Nome do Documento****RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**


<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
PROC-LMP	007	03	2/7

**Histórico de Revisões**

<b>Rev.</b>	<b>Elaborado/ Revisado por</b>	<b>Aprovado por</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo da Revisão</b>
01	Cely L. M. Bicca	Marcelo Brandt Piovesan	15/11/2022	Emissão Inicial
02	Cely L. M. Bicca	Marcelo Brandt Piovesan	22/02/2023	Referências ao IAF MD 9:2022
03	Laura Oliveira	Marcelo Brandt Piovesan	04/09/2023	Atualização IAF MD 9:2022


*Nota: Para informações referentes a versões anteriores, consultar a Lista Mestra.*

**VÁLIDO APENAS SE ACESSADO PELA REDE OU SE SINALIZADO COMO CÓPIA CONTROLADA / SÓ PODE SER REPRODUZIDO SOB AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA LMP**

	<b>Nome do Documento</b>			
	<b>RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>			
	<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
	PROC-LMP	007	03	3/7

## ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO.....	4
2.	OBJETIVO .....	4
3.	ABRANGÊNCIA .....	4
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	4
5.	DEFINIÇÕES E SIGLAS.....	4
6.	FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	4
7.	DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO.....	5
7.1.	RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES .....	5
7.2.	DIREITO DE RECURSO .....	7
8.	REGISTROS .....	7
9.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES .....	7

	<b>Nome do Documento</b>			
	<b>RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>			
	<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
	PROC-LMP	007	03	4/7

## 1. INTRODUÇÃO

A LMP Certificações, em conformidade com os requisitos do ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 estabeleceu uma sistemática para tratar e solucionar as reclamações e apelações.

## 2. OBJETIVO

Estabelecer a sistemática a ser adotada pelo LMP para tratar e solucionar reclamações e apelações recebidas dos clientes ou de terceiros.

## 3. ABRANGÊNCIA

Este procedimento se aplica a todas as áreas da LMP Certificações.

## 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- a) ABNT NBR ISO/IEC 17021 - Avaliação De Conformidade - Requisitos para Organismos que Fornecem Auditoria e Certificação de Sistemas de Gestão;
- b) ABNT NBR ISO 13485 - Produtos para saúde - Sistemas de gestão da Qualidade - Requisitos para fins regulamentares;
- c) IAF MD 9:2023 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485
- d) MANQ-LMP-001-Manual Da Qualidade OMD;

## 5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os termos e definições da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, e nos procedimentos da LMP CERTIFICAÇÕES.

## 6. FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

Função	Responsabilidades
Toda a Organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a DIR e a QUA sobre o recebimento das reclamações, e, quando aplicável, abrir o SAC;</li> <li>• Comunicar ao cliente o recebimento da reclamação (quando aplicável);</li> <li>• Analisar se a reclamação é procedente ou não, e quando procedente gerar o SAC para as reclamações recebidas;</li> </ul>
QUALIDADE - QUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar, atuar na revisão e controlar este procedimento, e difundir aos integrantes da equipe;</li> <li>• Dar suporte na geração e controle dos SAC's, e atuar na revisão e aprovação dos mesmos.</li> <li>• Responsável pela coordenação da realização das pesquisas de opinião de clientes;</li> <li>• Analisar as opiniões e reclamações sobre os processos de certificação;</li> <li>• Analisar as estatísticas das Pesquisas de Opinião e garantir que as devidas providências sejam tomadas;</li> <li>• Analisar as causas e propor as ações de correção ou melhorias (quando aplicável);</li> <li>• Preparar e enviar resposta ao cliente, sobre reclamações (quando aplicável).</li> <li>• Gerar estatísticas das Pesquisas de Opinião e da geração de SAC's;</li> <li>• Apresentar os resultados/status de fechamento dos SAC's ao conhecimento da DIR.</li> </ul>

**Nome do Documento****RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
PROC-LMP	007	03	5/7

DIRETORIA - DIR  
/ PRESIDENCIA -  
PRES

- Aprovar este documento;
- Analisar as opiniões e reclamações sobre os processos de certificação;
- Analisar as causas e propor as ações de correção ou melhorias (quando aplicável);
- Analisar as estatísticas das Pesquisas de Opinião e tomar as devidas providências;
- Analisar as estatísticas da geração de SAC's e tomar as devidas providências;
- Avaliar apelação do cliente quando este não concordar com resposta do LMP sobre a reclamação e redirecionar novas ações para solução da(s) pendência(s).

## 7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 7.1. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

A LMP entende que todo cliente tem o direito à reclamação e apelação quando não concordar com alguma situação ocorrida durante o processo de certificação.

Toda reclamação é recebida como uma oportunidade de conhecer seus desvios e desta forma poder realizar as devidas ações corretivas /ações de melhorias (quando aplicável) a modo de prevenir recorrências, aumentando a satisfação do cliente, e melhorando o desempenho e a eficácia do SGQ.

A reclamação pode ser realizada a qualquer momento pelos canais:

- E-mail;
- Telefone;
- Carta endereçada;
- Homepage da Organização;
- Pesquisa de Opinião;
- Reuniões;
- Entre outros.


Toda reclamação recebida deve ser registrada no formulário de Solicitação de Ação Corretiva SAC.

O SAC pode ser aberto por qualquer colaborador da LMP e deve ser direcionado para a Gerência envolvida na reclamação (quando aplicável) e para a QUA.

Após aberto o SAC, as áreas envolvidas devem se reunir para realizar a análise crítica. Caso a reclamação seja procedente, deve ser apresentada a proposta de ações imediatas e definitivas definidas para eliminar as causas identificadas e prevenir a recorrência e/ou ocorrência do problema e/ou introdução de melhorias. Caso seja considerado não procedente, a justificativa para a não procedência deve ser registrada e comunicada ao cliente.

A Gerência responsável deverá descrever a proposta de ação corretiva que será implementada, após a aprovação da proposta por pessoa (s) não envolvida (s) nas atividades de certificação relativas à reclamação/apelação, o cliente deve ser informado das ações a serem tomadas. Esta deve conter toda e qualquer informação necessária para a implementação eficaz da ação corretiva ou preventiva. Caso durante a evolução da análise crítica das causas da não conformidade seja identificado à necessidade de se implementar alguma ação para evitar a sua reincidência, esta ação deve ser considerada durante a implementação.

A LMP adota como sistemática a realização de pesquisa de opinião de clientes, para 100% dos processos de certificação concluídos, visando receber feedbacks e um grau de satisfação atribuído à condução do processo como um todo, ocasião em que registra a percepção e pontuação recebida dos clientes para tomar as devidas providências de ações de correção ou de melhorias.

	<b>Nome do Documento</b>			
	<b>RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>			
	<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
	PROC-LMP	007	03	6/7

Os resultados da pesquisa, as reclamações e apelações recebidas, são direcionadas à Qualidade ou Diretoria da LMP, a qual irá indicar algum profissional para analisar os feedbacks recebidos, as reclamações e apelações e verificar se a mesma (s) é(são) procedente(s) ou não, fazendo o encaminhamento à área responsável para as devidas providências.

Caso a descrição da reclamação e/ou apelação não seja clara o suficiente, algum representante do organismo entrará em contato com cliente de forma a esclarecê-la para que a análise interna seja feita de forma eficaz. Se após o contato com o cliente não for obtida informação suficiente para iniciar a investigação, o processo é interrompido.

Caso a reclamação e/ou apelação não seja procedente, a área responsável ou representante do organismo irá preparar resposta e retornará o contato com o cliente explicando o motivo da não procedência.

Caso a reclamação seja procedente, a área responsável irá registrar a mesma através do FORM-LMP-007-RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE - AÇÃO CORRETIVA, e será dado início à investigação da (s) causa (s) e aplicação de ações de correção ou de melhorias, com suporte da Qualidade.

A LMP dá conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ao cliente/reclamante, podendo ser através de e-mail ou contato telefônico, com suporte da Qualidade ou Diretoria.


Quando se tratar de apelação, o organismo dará conhecimento formal do resultado e do final do processo de apelação ao apelante, explicando as providências tomadas e orientando-o sobre alguma necessidade inerente ao processo. Tal comunicação pode ser feita através de e-mail ou ofício do organismo.

A LMP com esta sistemática valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas, bem como se compromete à:

- Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
- A responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- A responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

Todas as Reclamações abertas ou já finalizadas podem ser consultadas e são controladas pela QUA.

Os resultados de todas as reclamações recebidas, as evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias são analisados anualmente pela Alta Direção da LMP e ficam devidamente registradas nas atas das reuniões.

	<b>Nome do Documento</b>			
	<b>RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES</b>			
	<b>Código</b>	<b>Nº</b>	<b>Rev.</b>	<b>Página</b>
	PROC-LMP	007	03	7/7

## 7.2. DIREITO DE RECURSO

Caso o cliente não esteja satisfeito com a resposta apresentada pela LMP em primeira instância, caberá em recurso em segunda instância junto a LMP, em um nível hierárquico superior - Presidência, que irá reavaliar a condução e providências aplicadas à reclamação e/ou apelação, retornando um novo posicionamento, quando aplicável, ou reafirmando a pertinência das providências tomadas.

Nos casos em que mesmo após um posicionamento em segunda instância junto a LMP o cliente ainda não se der por satisfeito, poderá buscar uma solução junto às agências reguladoras tais como a Cgcre ou outras entidades que o cliente/reclamante julgar mais apropriado.

A Ouvidoria do Inmetro recebe denúncias, reclamações e sugestões, através dos seguintes canais:

- E-mail: [ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br)
- Telefone: (21) 2563-2800
- Homepage: [www.inmetro.gov.br/ouvidoria](http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria)
- Endereço para correspondência:  
Ouvidoria - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro)  
Rua Santa Alexandrina, 416, térreo, Rio Comprido, Rio de Janeiro/RJ, Brasil – CEP: 20261-232

## 8. REGISTROS

- a) FORM-LMP-006-CONTROLE DE RNC - RAC
- b) FORM-LMP-007-RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE - AÇÃO CORRETIVA
- c) FORM-LMP-033-PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE-(REV.01)

## 9. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

N/A