
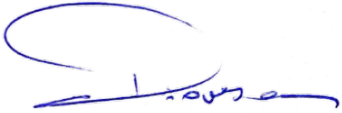


RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO



Rev.	Elaborado por:	Assinatura
05	Marcelo Brandt Piovesan	
	Aprovado por:	Assinatura
	Lourival Piovesan	

AVISO: 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 / <i>OBJECTIVE</i>	3
2	ABRANGENCIA / <i>Coverage</i>	3
3	DEFINIÇÕES / <i>DEFINITIONS</i>	3
4	RESPONSABILIDADES / <i>responsibilities</i>	3
5	DOCUMENTOS APLICÁVEIS / <i>Applicable documents</i>	4
6	GERAL / <i>General</i>	4
7	PROCEDIMENTO / <i>PROCEDURE</i>	7
8	REGISTROS / <i>RECORDS</i>	9
9	HISTÓRICO DAS REVISÕES / <i>REVISIONS HISTORY</i>	9

1 OBJETIVO / OBJECTIVE

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

Establish a system of criteria for handling complaints and appeals, referring to product certification processes by LMP Certificações.

2 ABRANGENCIA / COVERAGE

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

This procedure applies to all LMP employees.

3 DEFINIÇÕES / DEFINITIONS

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

The terms and definitions apply, according to the Procedure (LMP PRO-000) and Quality Manual (LMP MQ).

4 RESPONSABILIDADES / RESPONSIBILITIES

Função Function	Responsabilidades Responsibilities
Toda a Organização <i>The Organization</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar a DIR e a QUA sobre o recebimento das reclamações, e, quando aplicável, abrir o SAC; • Comunicar ao cliente o recebimento da reclamação (quando aplicável); • Analisar se a reclamação é procedente ou não, e quando procedente gerar o SAC para as reclamações recebidas; <p><i>• Inform DIR and QUA about the receipt of complaints, and, when applicable, open the SAC;</i></p> <p><i>• Notify the customer of receipt of the complaint (when applicable);</i></p> <p><i>• Analyze whether the complaint is valid or not, and when appropriate, generate the SAC for the complaints received;</i></p>
QUALIDADE – QUA <i>QUALITY</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar, atuar na revisão e controlar este procedimento, e difundir aos integrantes da equipe; • Dar suporte na geração e controle dos SAC's, e atuar na revisão e aprovação dos mesmos. • Responsável pela coordenação da realização das pesquisas de opinião de clientes; • Analisar as opiniões e reclamações sobre os processos de certificação; • Analisar as estatísticas das Pesquisas de Opinião e garantir que as devidas providências sejam tomadas; • Analisar as causas e propor as ações de correção ou melhorias (quando aplicável); • Preparar e enviar resposta ao cliente, sobre reclamações (quando aplicável). • Gerar estatísticas das Pesquisas de Opinião e da geração de SAC's; • Apresentar os resultados/status de fechamento dos SAC's ao conhecimento da DIR. <p><i>• Develop, review and control this procedure, and disseminate it to team members;</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Provide support in the generation and control of SACs, and act in their review and approval.</i> • <i>Responsible for coordinating the conduct of customer opinion surveys;</i> • <i>Analyze opinions and complaints about certification processes;</i> • <i>Analyze Opinion Poll statistics and ensure that appropriate measures are taken;</i> • <i>Analyze the causes and propose correction or improvement actions (when applicable);</i> • <i>Prepare and send a response to the customer regarding complaints (when applicable).</i> • <i>Generate statistics from Opinion Surveys and the generation of SACs;</i> • <i>Present the results/closing status of the SACs to the attention of the DIR.</i>
<p style="text-align: center;">DIRETORIA - DIR / PRESIDENCIA – PRES</p> <p style="text-align: center;"><i>BOARD - OF / PRESIDENT</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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). <ul style="list-style-type: none"> • <i>Approve this document;</i> • <i>Analyze opinions and complaints about certification processes.</i> • <i>Analyze the causes and propose correction or improvement actions (when applicable);</i> • <i>Analyze Opinion Poll statistics and take appropriate action.</i> • <i>Analyze the statistics on the generation of SACs and take the necessary measures.</i> • <i>Evaluate the customer's appeal when they do not agree with the LMP's response to the complaint and redirect new actions to resolve the pending issue(s).</i>

5 DOCUMENTOS APLICÁVEIS / APPLICABLE DOCUMENTS

- LMP PRO-001
- LMP PRO-003
- Lei nº 8078/1990 / *Law nº 8078/1990*
- ABNT ISO IEC 17065
- ABNT ISO IEC 17021-1
- Portarias que a LMP possui acreditação / *Ordinances that the LMP has accreditation*
- IAF MD 9:2023 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)
- ABNT NBR IEC 13485:2016 / *ISO 13485:2016*

6 GERAL / GENERAL

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.

LMP understands that every customer has the right to complain and appeal when they do not agree with a situation that occurred during the certification process.

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.

Every complaint is received as an opportunity to learn about deviations and thus be able to carry out the appropriate corrective actions/improvement actions (when applicable) in order to prevent recurrences, increasing customer satisfaction, and improving the performance and effectiveness of the QMS.

A reclamação pode ser realizada a qualquer momento pelos canais:

Complaints can be made at any time via the following channels:

- E-mail;
- Telefone / Telephone;
- Carta endereçada / Addressed letter;
- Homepage da Organização / Organization Homepage;
- Pesquisa de Opinião / Survey Research;
- Reuniões / Meetings
- Entre outros / Between others.

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

LMP, with this system, values and effectively handles complaints presented, as well as committing to:

- Cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;

Comply with and be subject to the penalties provided for in the laws, specifically in Law no. 8078/1990

- A responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;

To respond to Inmetro any complaint within 15 (fifteen) calendar days.

- A responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

Respond to the complainant regarding the receipt, treatment, and conclusion of the complaint, according to internally established deadlines.

Todas as Reclamações abertas ou já finalizadas podem ser consultadas e são controladas pela qualidade.
All open or finalized Complaints can be consulted and are controlled by 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.

The results of all complaints received, evidence of the implementation of corresponding corrective actions, as well as opportunities for improvements are analyzed annually by LMP Senior Management and are duly recorded in the meeting minutes.

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.

Appeals are not complaints. An appeal is made by a customer or other interested parties who do not agree with an LMP decision regarding the assessments performed.

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.

A complaint can be made by any media. If a complaint is expressed orally, the complainant should be encouraged to file such complaint in a documented manner, or the employee in contact with this customer may file such a complaint.

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.

If a complainant wishes to remain anonymous, and does not request a formal response, the complaint must still be considered for the need or not of possible corrective action.

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.

If a complainant wishes to remain anonymous, and does not request a formal response, the complaint must still be considered for the need or not of possible corrective action.

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.

If the complainant (customers or other interested parties) is not satisfied with the treatment given to their complaint, they can appeal the decision taken to a higher level in the LMP. To do so, the process must be restarted, giving a written explanation of the reasons and mentioning the desire to appeal.

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.

The instances for complaint and appeal in the LMP are as follows:

- a) Complaint: Any LMP employee, which will be forwarded to the Quality Board.
- b) Appeal: President.

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.

The decision to resolve a complaint or appeal must be made, or reviewed and approved by, person(s) not involved in certification activities relating to the complaint or appeal.

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.

Unresolved cases in the second instance are forwarded to the National Institute of Metrology, Quality and Technology - INMETRO, for a decision in the third instance.

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.

Once the instances within the scope of the LMP have been exhausted, if the claimant deems it convenient, he/she may appeal the LMP's final decision to the CGCRE/INMETRO.

7 PROCEDIMENTO / PROCEDURE

7.1 Reclamações / Complaint

7.1.1 Qualquer funcionário da LMP que receber uma reclamação, deverá encaminhar a mesma a área da Qualidade. Além disso, a LMP deve confirmar o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante os relatórios de andamento e o resultado da reclamação.

Any LMP employee who receives a complaint must forward it to the Quality area. In addition, LMP must acknowledge receipt of the complaint and provide the complainant with progress reports and the outcome of the complaint.

7.1.2 A área 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.

The Quality area, after receiving a complaint, registers it on the LMP REG-008 form and confirms whether it concerns the certification activities for which the LMP is responsible and, if so, begins its treatment.

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

If the Quality area can resolve the complaint, it takes the necessary measures and communicates it to the customer. If you cannot resolve the complaint immediately, the complaint must be forwarded to the department responsible for resolving it.

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.

After handling the complaint, the responsible area informs the Quality Management about the actions taken, which in turn ends the complaint process by sending the customer information about the solution given.

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).

If the need to take corrective or preventive actions is identified, the person in charge of the area targeted by the complaint must request the Quality Board to issue the record (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.

Relevant complaints are dealt with and concluded within a maximum period of up to 90 days. If this deadline cannot be met, a new deadline can be established in agreement with the Quality Management, Technical Management and Presidency of the LMP.

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

Complaints received from INMETRO are answered within a maximum period of up to 15 calendar days.

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

The treatment and results of the complaints received are critically analyzed at the Critical Analysis meeting by the Management (LPM PRO-001).

7.2 Apelações / Appeals

7.2.1 A qualquer momento, 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. Além disso, a LMP deve confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

Any time, applicants from other parties involved may appeal for disagreement with decisions made by the LMP by submitting a formal document to the LMP President containing the explanatory statement. This document must contain the identification of the company and be signed by an executive of the company. In addition, the LMP must acknowledge receipt of the appeal and provide the appellant with progress reports and the outcome of the appeal.

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

After the initial assessment by the President of the LMP, the request is forwarded to the Technical Director

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.

The Technical Director reviews the applicant's request, conducts an assessment of the facts regarding the appeal request as well as the information provided by all those involved in the process. He proposes a solution, forwarding a correspondence to the applicant with the proposed solution, within a maximum period of 30 days.

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

If the applicant does not accept the proposed solution, he/she may appeal in second instance, with an explanation of reasons.

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.

The LMP Chair forwards the request for reconsideration to the other members of the Board team to form an Appeals Team with the participation of members of the Certification Committee. The Appeals Team must meet within a maximum period of 60 days. The Chairperson must ensure that there is no participant with an interest in the decisions. The LMP and the applicant must agree on the composition of the Appeals Team members.

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.

Unresolved cases in the second instance are forwarded to the National Institute of Metrology, Quality and Technology - INMETRO, for a decision in the third instance.

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.

Unresolved cases in the second instance are forwarded to the National Institute of Metrology, Quality and Technology - INMETRO, for a decision in the third instance.

8 REGISTROS / RECORDS

- LMP REG-001
- LMP REG-008
- Atas de reuniões / *meeting minutes*
- LMP REG-063

9 HISTÓRICO DAS REVISÕES / REVISIONS HISTORY

Revisão / <i>Review</i>	Data / <i>Date</i>	Descrição / <i>Description</i>
00	21/03/2016	Emissão Inicial / <i>Emission initial</i>
01	20/09/2018	Revisados os itens: 05 e 08 / <i>Revised items: 05 and 08</i>
02	02/06/2022	Revisão item 5 / <i>Revised item 5</i>
03	27/09/2022	Revisão do procedimento para adequação para norma ABNT ISO IEC 17021-1 e atualização do template. / <i>Review of the procedure to adapt to the ABNT ISO IEC 17021-1 standard and update the template.</i>
04	03/05/2023	Revisão do procedimento no item 7.2 – “Quando da finalização do processo para a qualquer momento uma apelação pode ser iniciada” / <i>Review of the procedure to the item 7.2 - At the end of the process for any time an appeal may be initiated.</i>
05	27/12/2023	Inclusão do LMP REG-063 mencionado nos registros aplicáveis e revisão geral dos textos. <i>Inclusion of the LMP REG-063 mentioned in the applicable records and general review of the texts.</i>