

**RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS****SUMÁRIO**

<b>1</b>	<b>OBJETIVO .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>TERMOS E DEFINIÇÕES.....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>1</b>
<b>5</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>1</b>
<b>6</b>	<b>RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS .....</b>	<b>2</b>
6.1	RECLAMAÇÕES .....	2
6.2	APELAÇÕES.....	2
6.3	DISPUTAS .....	3

**1 OBJETIVO**

Este procedimento estabelece a metodologia para a tratativa de reclamações, apelações e disputas oriundas do cliente da LHS e/ou Partes Interessadas.

**2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

- NBR ISO/IEC 17021-1:2016
- PG-01 TERMOS E DEFINIÇÕES

**3 TERMOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições conforme o procedimento **PG-01 TERMOS E DEFINIÇÕES**.

**4 RESPONSABILIDADES**

As responsabilidades das funções envolvidas neste procedimento estão citadas ao longo do mesmo junto à descrição das atividades.

**5 GENERALIDADES**

O cliente da LHS tem o direito de contatar a LHS para:

- Fazer uma reclamação sobre a qualidade dos serviços prestados;
- Fazer uma apelação sobre decisões do grupo auditor com respeito a apontamentos realizados durante uma auditoria;
- Recorrer de uma decisão da LHS sobre a tratativa de uma reclamação ou apelação, executando assim uma disputa.

Os canais formais de comunicação são através dos e-mails abaixo:

- ✓ Para reclamações pelo e-mail: [atendimento@lhs.net.br](mailto:atendimento@lhs.net.br)
- ✓ Para apelações e disputas, pelo e-mail: [ouvidoria@lhs.net.br](mailto:ouvidoria@lhs.net.br)

Caso o cliente da LHS faça contato por outros e-mails, telefônico ou pessoalmente, o colaborador que recebeu a reclamação registra a reclamação e encaminha para o RD.

As decisões referentes à reclamações, apelações e disputas em hipótese alguma irão resultar em qualquer ação discriminatória contra o reclamante/apelante.

## 6 RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS

### 6.1 RECLAMAÇÕES

- 6.1.1** Qualquer colaborador da LHS pode receber uma reclamação. Neste caso, deve informar a LHS e solicitar ao cliente ou Parte Interessada que utilize o canal de comunicação adequada.
- 6.1.2** O *RD* coleta as informações necessárias a respeito da reclamação e então convoca os envolvidos para realizar a análise de causa, garantindo a devida independência no processo. Como resultado da análise, a reclamação pode ser considerada improcedente. Independente disso, o reclamante irá receber retorno do resultado da análise e, quando aplicável, das ações envolvidas.
- 6.1.3** As informações de clientes recebidas por reclamantes, reguladores, entre outros, são tratadas como confidenciais.
- 6.1.4** Em no máximo 30 (trinta) dias a reclamação recebida de Partes Interessadas referentes à um cliente da LHS é comunicada a este cliente.
- 6.1.5** Nas Atas de Reunião das análises críticas pela Direção são discutidas as reclamações registradas como procedentes, a fim de detectar reincidências e tendências.
- 6.1.6** As reclamações encaminhadas pelos Organismos Acreditadores para a LHS serão analisadas e as ações cabíveis definidas pelo gestor do processo juntamente com o *RD*, formalizando a resposta ao mesmo, comprometendo-se a responder no prazo de 14 (quatorze) dias corridos.
- 6.1.7** Todos os registros do tratamento da reclamação, quando relacionada a algum Cliente LHS, são arquivados pelo *RD* na pasta “Reclamações” da OS correspondente. O *Auditor Líder* designado para realizar a próxima auditoria verifica os registros na pasta da OS e confirma a eficácia das ações tomadas pela organização auditada referente a reclamação registrada. O resultado desta verificação é registrado no Relatório da Auditoria, no item correspondente.
- 6.1.8** Após a emissão do Relatório da Auditoria pelo auditor, o *RD* verifica as informações relevantes do processo.
- 6.1.9** É de responsabilidade do *RD* comunicar ao reclamante o andamento do processo e formalmente o resultado de sua reclamação.
- 6.1.10** Quando o *RD* estiver impedido, pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, este será substituído pela *Ouvidora* que será responsável por coordenar a análise junto ao *Assessor Técnico* que analisará e decidirá sobre o resultado da reclamação.
- 6.1.11** Dependendo do alcance de uma reclamação, pode ser necessário tornar público o assunto e a sua solução. Nestes casos, os envolvidos na tratativa, juntamente com o cliente e o reclamante decidem se assim o farão e em qual extensão.
- 6.1.12** Os reclamantes que não forem atendidos conforme definido nos itens anteriores, poderão acionar a Ouvidoria da LHS, através do website ou do e-mail: [ouvidoria@lhs.net.br](mailto:ouvidoria@lhs.net.br).

### 6.2 APELAÇÕES

- 6.2.1** A *Ouvidoria* da LHS recebe da empresa ou parte interessada apelante, uma comunicação formal contendo exposição de motivos contra decisões tomadas durante o processo de certificação ou após a certificação.
- 6.2.2** Os fatos e toda conversação entre os envolvidos são registrados por e-mail e arquivados na pasta Reclamações da respectiva OS. O *RD* é informado para dar encaminhamento no processo.
- 6.2.3** É de responsabilidade do *RD*:
- avaliar e solucionar a apelação, se necessário, submetendo ao *Assessor Técnico* e/ou comitê de auditores
  - comunicar ao apelante o andamento do processo e formalmente o resultado de sua apelação.

**6.2.4** Quando o *RD* estiver impedido, pelo não atendimento ao princípio de imparcialidade e independência, este será substituído pela *Ouvidora* que será responsável por coordenar a análise junto ao *Assessor Técnico* que analisará e decidirá a apelação.

### 6.3 DISPUTAS

**6.3.1** O cliente da LHS ou Parte Interessada poderá recorrer de uma decisão da LHS encaminhando a documentação que foi gerada no processo, inclusive as que deram origem à apelação.

**6.3.2** A *Ouvidoria* da LHS, após receber o pedido de recurso, solicita ao *Assessor Técnico e/ou comitê de auditores* que analise e encaminhe o seu parecer formal ao *Diretor Executivo*.

**6.3.3** A decisão, em última instância, deve ser tomada pelo *Diretor Executivo*, após receber o parecer da *Assessor Técnico e/ou comitê de auditores*, encaminhando formalmente ao cliente da LHS ou Parte Interessada o resultado da disputa.

Nota Em qualquer etapa deste procedimento, caso haja conflito de interesse ou questões de quebra de imparcialidade, as atividades exercidas pelo *Diretor Executivo* ou *RD*, podem ser executadas pela *Diretora Financeira e/ou Assessor Técnico*.

#### CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Retenção	Disposição
Relatório da Auditoria	Eletrônico	Senha de acesso à rede e backup	LHS\Técnica\ Clientes OS \ Ano\Pasta do Cliente\ Auditorias\Nome do evento	Permanente	Não aplicável
Ata de Reunião	Eletrônico	Senha de acesso à rede e backup	LHS\SGQ\Interno\Análise Crítica	Permanente	Não aplicável
E-mail	Eletrônico	Senha de acesso à rede e backup	LHS\Técnica\ Clientes OS \ Ano \ Pasta do Cliente\ Reclamações	Permanente	Não aplicável

#### HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Alteração
01	13/09/16	Item 5 – Ajustado a explicação sobre os canais de comunicação Item 6.1.1 / 6.1.2 – Divisão dos parágrafos Item 6.1.5 – retirado e acrescentado no 6.1.4 Item 6.2.1 – Quem recebe é a Ouvidoria da LHS Itens 6.2.3 e 6.2.4 – Colocados como subitens do 6.2.3 Item 6.3 – Ajustado na integra
02	25/07/17	Item 2: ajustada referência ao PG-07. Ajuste de algumas responsabilidades e autoridades. Atualizado controle de registros.
03	15/06/18	Atualização do controle de registros.
04	12/07/19	Atualização de funções e do controle de registros.
05	04/06/21	Ajuste no item 5 mencionando o formulário eletrônico para registro de NC.
06	13/05/22	Alteração no item 6.2.2 retirando a necessidade de registro em RAC e estabelecendo apenas os e-mails como registros de apelação.
07	20/12/24	Inclusão de comitê de auditores; além do analista técnico; apto para análise da apelação.