

Tratamento de Recursos

1 Objectivo

Este procedimento tem por objectivo descrever o processo para o tratamento de recursos. Com a implementação deste procedimento é possível vir a identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a EIC presta.

2 Âmbito

Este procedimento aplica-se a todas os recursos recebidos pela EIC no âmbito da sua atividade de Certificação / Inspeção.

3 Definições

Recursos – Contestação pelo Cliente/Organização sobre uma decisão tomada pela EIC no âmbito de atuação de uma Certificação / Inspeção

4 Referências

ISO/IEC 17021-1:2015 - Conformity assessment; Requirements for bodies providing audit and certification of management systems; Part 1: Requirements

NP EN ISO/IEC 17020 - Avaliação da conformidade. Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos de inspeção.

NP EN ISO/IEC 17065:2014 - Avaliação da conformidade; Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.

5 Descrição

5.1 Sempre que ocorra a recepção de um documento enviado por um Cliente que ponha em causa, ou conteste uma decisão da EIC no âmbito de um processo de Certificação / Inspeção, este deve ser de imediato considerado como prioritário e enviado à Direção de Certificação / Inspeção.

É aberta uma ocorrência, na Intranet, informando o Cliente que o processo foi recebido e que vai ser desencadeado, desde já, a sua análise.

A Direção de Certificação / Inspeção, convoca uma reunião da Comissão de Decisão, que se deve realizar o mais rápido possível, não ultrapassando sete dias úteis imediatos à entrada da carta do Cliente, e na qual não podem participar elementos desta que tenham estado envolvidos no processo de avaliação e decisão do processo.

A Comissão de Decisão deve analisar:

- a contestação do Cliente;
- o processo do Cliente, em particular o motivo que deu origem à contestação;
- a eventual necessidade de ser ouvido um perito na questão a analisar;
- decidir sobre a data para convocar extraordinariamente a Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade.

O Cliente é informado, por carta registada, da análise da EIC e nos casos é que é decidido convocar extraordinariamente a Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade é-lhe facultada a data desta reunião e a possibilidade de estar presente, de forma a ser ouvido.

Tratamento de Recursos

Este processo deve constar em acta e ser arquivado na pasta das Reuniões da Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade aguardando cópia no processo do Cliente.

5.2 A Reunião da Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade

No caso do recurso em análise exigir a presença de um perito, a EIC ao convocar a Comissão informa-a da pessoa escolhida. Caso os membros da Comissão não concordem com a escolha devem de forma expedita indicar um novo perito para EIC contactar/convidar.

O perito poderá ser igualmente convidado a estar presente por iniciativa dos membros da Comissão na fase de preparação da reunião.

A reunião da Comissão segue as regras definidas no respectivo procedimento, devendo constar da Agenda de Trabalhos a referência expressa à razão que deu origem à respectiva convocatória.

5.3 Decisão

Após esta análise, a EIC poderá desencadear as seguintes acções:

Decisão	Factos	Acção
Recurso não aceite	A contestação apresentados pelo Cliente não foi aceite	O Cliente será informado em conformidade com o estabelecido na reunião da Comissão.
Recurso aceite	A contestação apresentados pelo Cliente foi aceite	O Cliente será informado em conformidade com o estabelecido na reunião da Comissão, sobre o processo de tratamento da mesma. A EIC desencadeia as correcções e acções correctivas adequadas Após conclusão deste processo a EIC comunica formalmente ao Cliente.

De todo o processo a EIC dará conhecimento à Entidade Acreditadora.