empresa
internacional
de certificação



Tratamento de
Recursos e Reclamações

Somos o Parceiro ideal para a certificação da sua empresa

Rua da Tobis Portuguesa, nº8 - 2º andar, Esc.10, 1750 - 292 Lisboa
T: (+351) 214 220 640 | F: (+351) 214 220 649 | E: geral@eic.pt

www.eic.pt

INDICE

1. Objetivo 3
2. Âmbito 3
3. Alterações Introduzidas 3
4. Lista de distribuição 3
5. Definições e Siglas 3
6. Referências 3
7. Divulgação externa 3
8. Tratamento de Reclamações – Descrição do processo 4
8.1. Reclamações por telefone 4
8.2. Reclamações por escrito 4
8.3. Resolução 4
8.4. Aprovação 5
8.5. Encerramento, Tratamento e Arquivo 5
8.6. Divulgação Interna 6
8.7. Reclamação por uma entidade terceira sobre um cliente certificado pela eiC 6
9. Tratamento de Recursos – Descrição do processo 7
9.1. Reunião da Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade 8
9.2. Comunicação do resultado do processo 8

1. Objetivo

O presente procedimento tem como objetivo descrever o processo de tratamento de reclamações relativas aos serviços prestados pela eiC, bem como o tratamento de recursos decorrentes de decisões de certificação tomadas pela eiC.

2. Âmbito

Este procedimento aplica-se a todas as reclamações recebidas na eiC, independentemente da sua origem, relacionadas com a sua atividade ou com clientes certificados pela eiC.

3. Alterações Introduzidas

Revisão geral do procedimento

4. Lista de distribuição

Pasta de Partilha do SQ Geral
www.eic.pt

5. Definições e Siglas

Reclamação- Qualquer manifestação de insatisfação, desde que devidamente identificada, com origem em qualquer das partes interessadas nos serviços da eiC.

Recurso- Contestação pelo Cliente/Organização sobre uma decisão tomada pela eiC no âmbito de uma Certificação.

6. Referências

NP EN ISO / IEC 17021-1 – Avaliação da conformidade – requisitos para organismos que realizam auditoria e certificação de sistemas de gestão
NP EN ISO / IEC 17065- Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;

GQ 07 Acões Corretivas e Preventivas----------5

7. Divulgação externa

A eiC disponibilizará no seu *site em* www.eic.pt a descrição do processo de tratamento de recursos e reclamações

No caso de reclamações sobre clientes, a eiC deve determinar, em conjunto com o cliente e o reclamante, se o objeto da reclamação e a sua resolução deve ser tornado público e em que extensão.

8. Tratamento de Reclamações – Descrição do processo

8.1. Reclamações por telefone

Sempre que um cliente ou entidade com quem a eiC colabora, apresenta uma reclamação por telefone, a chamada deve ser, sempre que possível, passada para um dos Diretores da eiC de forma a sensibilizar o reclamante a apresentar a reclamação por escrito, após o que se procederá de acordo com o estabelecido no presente procedimento.

Deve verificar-se a possibilidade de dar uma resposta imediata ao reclamante, satisfazendo assim a causa da reclamação. Independentemente do momento da resposta esta deve ser registada no ficheiro de registo das reclamações e recursos disponível em Z:_Acreditacao\SISTEMA DA QUALIDADE - Gestao\RECLAMAÇÕES_RECURSOS\Registo_Reclamações_Recursos.

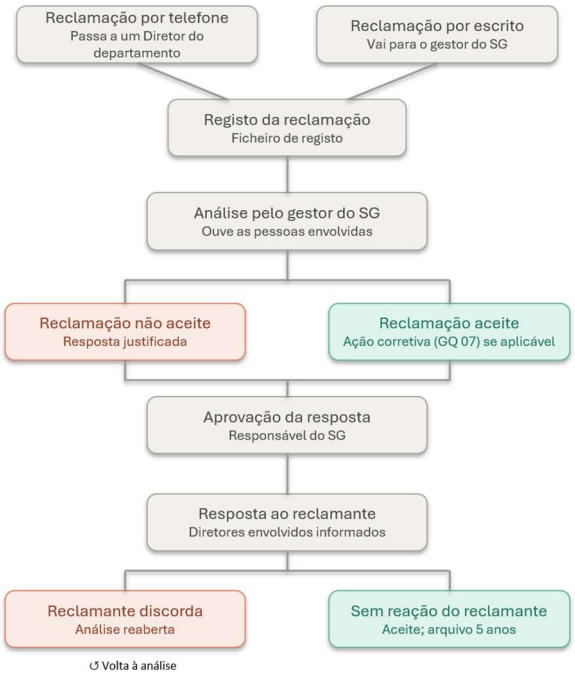
8.2. Reclamações por escrito

Qualquer reclamação apresentada à eiC por escrito é encaminhada para o gestor do sistema de gestão, que deve proceder ao seu registo como indicado em 8.1 e à preparação da resposta a enviar ao reclamante.

8.3. Resolução

O Gestor do Sistema de Gestão, responsável pelo tratamento da reclamação, dá seguimento ao processo, iniciando a análise das circunstâncias que lhe deram origem. Para este efeito, deverá ouvir ou assegurar a participação das pessoas envolvidas nos factos que motivaram a reclamação.
Sempre que se justifique o gestor do sistema de gestão deve contactar o pessoal interno, o cliente, auditor ou outras pessoas, se tal se revelar essencial para a preparação da resposta a enviar ao reclamante.

O Responsável deverá decidir de acordo com o fluxograma seguinte:



No caso de o responsável, pelos factos expostos na reclamação, estar envolvido nas circunstâncias que originaram a reclamação, a sua função será desempenhada por outro elemento da eiC de hierarquia superior.

Em qualquer das situações é feito um contacto com o reclamante em devido tempo, dando informação sobre a forma como o assunto será analisado / tratado.

8.4. Aprovação

Se for considerado adequado a análise e tratamento da reclamação é levada a Reunião da Comissão de Decisão, para avaliação e aprovação.
O teor da resposta deve ser submetido ao responsável do Sistema de Gestão, para aprovação. e posterior envio ao reclamante.

Da resposta ao reclamante deve ser dado conhecimento aos diretores de departamento e outras pessoas envolvidas.

8.5. Encerramento, Tratamento e Arquivo

Caso o reclamante manifeste discordância relativamente à resposta fornecida pela eiC, a análise da reclamação será reaberta, considerando os novos argumentos apresentados. O processo poderá ser submetido à apreciação da Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade da eiC.

No caso de o reclamante não reagir à resposta da eiC, esta é considerada como aceite. Todos os registos são arquivados por um período de 5 anos.

O gestor do sistema de gestão é responsável pelo registo e arquivo da reclamação.

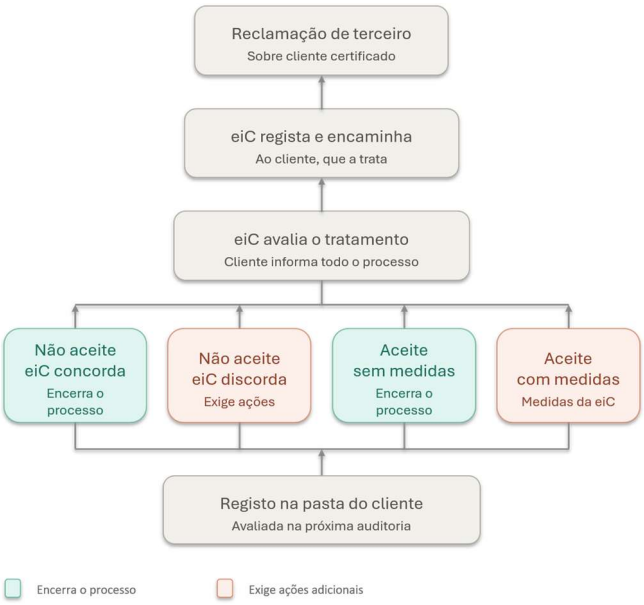
8.6. Divulgação Interna

Em caso de reclamação procedente, compete ao Diretor da área envolvida sensibilizar os colaboradores para os contornos da situação ocorrida e das ações tomadas.
O registo das reclamações deve ser apresentado à Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade.

8.7. Reclamação por uma entidade terceira sobre um cliente certificado pela eiC

A eiC regista e trata reclamações apresentadas por terceiros sobre os seus clientes. No caso de ocorrer tal situação, a eiC encaminha a reclamação para o seu cliente com vista a que este desencadeie as ações necessárias, que de acordo com o estabelecido no MG 20 "Compromissos da eiC com os seus Clientes" lhe permitem avaliar os fundamentos da reclamação e atuar no âmbito das certificações concedidas.
O Cliente da eiC é informado que terá de tratar a reclamação dando conhecimento à eiC de todo o processo.

Da análise do tratamento da reclamação efetuada pelo seu Cliente, a eiC decide de acordo com o seguinte fluxograma:

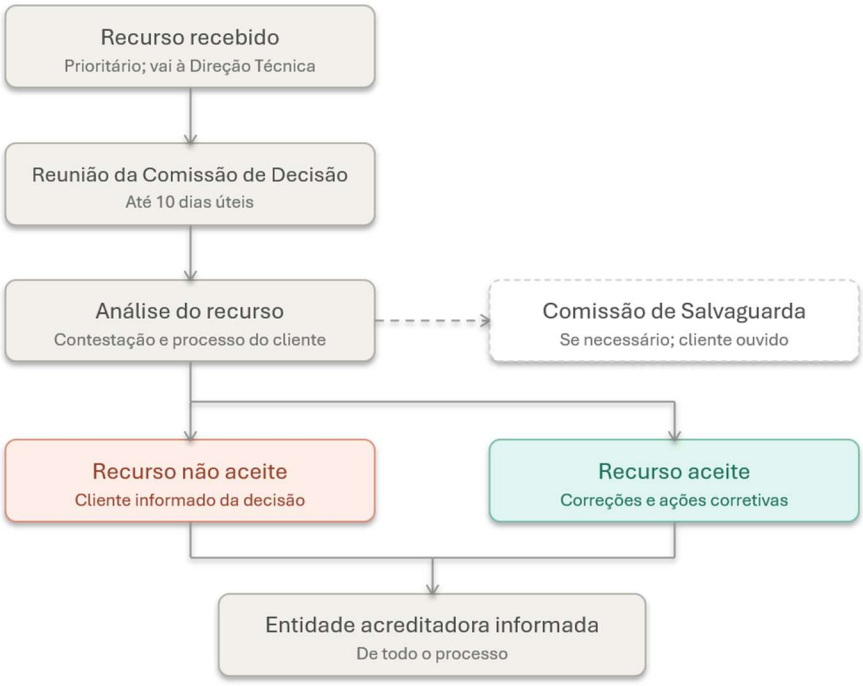


Em conformidade com as situações anteriormente descritas, no caso de as reclamações serem de demorada resolução, é feita uma comunicação por escrito ao reclamante, dando indicação de que o assunto está a ser tratado e fazendo o ponto de situação.

A existência de reclamações é registada na pasta do cliente pelo Departamento operacional, garantindo que a Equipa Auditora nomeadamente o auditor coordenador é informada da necessidade de avaliação em próxima auditoria.
Essa análise deve ser registada no Relatório de Auditoria, com o ponto de situação.

9. Tratamento de Recursos – Descrição do processo

Sempre que seja recebido a informação de um Cliente que conteste uma decisão da eiC no âmbito de um processo de certificação, este deve ser considerado prioritário e encaminhado de imediato para a departamento Técnico e seguido o procedimento de acordo com o fluxograma seguinte:



A Direção técnica, convoca uma reunião da Comissão de Decisão, que se deve realizar com a maior celeridade possível, não ultrapassando 10 dias úteis relativamente à data de entrada do recurso do Cliente. Desta reunião não devem participar elementos que tenham estado envolvidos no processo de avaliação e decisão.

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;
- Convocar a Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade para apoio à decisão, se entendido como necessário;

O Cliente deve ser informado, da análise da eiC e nos casos é que é decidido convocar extraordinariamente a Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade, o mesmo deve informado da data de realização da mesma e a possibilidade de estar presente, de forma a ser ouvido.

9.1. Reunião da Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade

No caso de o 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 respetivo procedimento, devendo constar da Agenda de Trabalhos a referência expressa à razão que deu origem à respetiva convocatória. A conclusão deste processo deve constar em ata e ser arquivado na pasta das Reuniões da Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade, e guardada cópia no processo do Cliente, devendo este ser informado das conclusões obtidas.

9.2. Comunicação do resultado do processo

Para além do cliente a Entidade Acreditadora deve ser informada de todo o processo relativo ao recurso apresentado à eiC.