



1 **Objetivo**

Este procedimento tem por objetivo descrever o processo de tratamento de reclamações relativamente a um serviço prestado pela EIC. Com a implementação deste procedimento é possível identificar-se oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a EIC presta. Também é objeto deste procedimento descrever o processo de tratamento das reclamações apresentadas por terceiros sobre um cliente certificado pela EIC.

2 **Âmbito**

Este procedimento aplica-se a todas as reclamações recebidas pela EIC de qualquer origem no âmbito da sua atuação ou de clientes certificados pela EIC.

3 **Definições**

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

4 **Referências**

ISO / IEC 17021-1 - 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 - da conformidade; Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços;

GQ 07 - Ações Corretivas e Preventivas;

5 **Divulgação externa**

A EIC disponibilizará no seu *site* a descrição do processo do tratamento de 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.

6 Descrição

6.1 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 em 6.2.

Deve verificar-se a possibilidade de dar uma resposta imediata ao reclamante, satisfazendo assim a causa da reclamação. Caso a reclamação não possa ser resolvida imediatamente junto do reclamante, é preenchido na intranet pelo RSQ.

6.2 Reclamações por escrito

Qualquer reclamação apresentada à EIC por escrito vai ao conhecimento do membro da CE responsável, que a envia de imediato ao Diretor do Departamento objeto da reclamação, o qual fica responsável pelo desenvolvimento do processo.

6.3 Resolução

O Responsável pelo tratamento da reclamação dá sequência ao processo, iniciando a análise das circunstâncias que originaram a reclamação; para este fim, deverá ouvir ou ter a participação da(s) pessoa(s) envolvida(s) nas circunstâncias que originaram a reclamação. O Responsável deverá decidir de acordo com as possibilidades previstas no quadro seguinte:

Decisão	Factos	Ação
Reclamação não aceite	Os factos apresentados pelo reclamante não justificam a aceitação da reclamação.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação e justificando a razão pela qual a reclamação não foi aceite.
Reclamação aceite	Os factos apresentados são justificados, sendo definida uma acção correctiva e, ou uma eventual acção preventiva.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação sobre a análise efectuada e as acções que a EIC vai desencadear, dando origem a acções correctivas e preventivas, referida no Procedimento GQ 07.



No caso de o Responsável acima referido 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, e em devido tempo, dando informação sobre a forma como o assunto está a ser analisado / tratado e fazendo o ponto de situação.

6.4 Aprovação

A resolução encontrada é levada ao conhecimento do membro da Comissão Executiva responsável. Uma vez aprovada a resposta, fica ao critério do mesmo decidir a que nível é assinado a comunicação a enviar ao reclamante.

Se necessário a análise e tratamento da reclamação é levada a Reunião da Comissão de Decisão, para avaliação.

6.5 Encerramento, Tratamento e Arquivo

No caso de uma posição negativa por parte do reclamante, face à resposta fornecida pela EIC, reiniciar-se-á a análise da reclamação, juntando os argumentos do reclamante e envolvendo, se um membro da CE responsável considerar necessário, este processo será encaminhado e analisado pela 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 RSQ é responsável pelo registo e arquivo da reclamação.

6.6 Divulgação Interna

Em caso de reclamação procedente, compete ao Director sensibilizar os colaboradores.

O RSQ informa periodicamente a CE do tratamento das reclamações existentes, apresentando registo completo.

Sempre que possível deverá existir um contacto telefónico com o reclamante com vista a captar o seu interesse para os serviços desenvolvidos pela EIC, por parte do membro da CE responsável. Esse registo fica disponível para informação da Comissão de Salvaguarda da Imparcialidade.

6.7 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 actuar no âmbito das certificações concedidas. O Cliente da EIC é informado que terá que tratar a reclamação dando conhecimento à EIC de todo o processo.

Da análise do tratamento da reclamação efectuada pelo seu Cliente, a EIC decide:

Decisão	Factos	Ação
Reclamação não aceite pelo Cliente e concordância da EIC com a decisão do Cliente	Os factos apresentados pelo Cliente justificam a não-aceitação da reclamação.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação da sua concordância com o tratamento dado pelo Cliente à reclamação. Comunicação ao cliente EIC acerca do fecho do processo
Reclamação não aceite pelo Cliente e não concordância da EIC com a decisão do Cliente	Os factos apresentados pelo Cliente não justificam a não-aceitação da reclamação.	Comunicação ao cliente EIC acerca da não concordância com a decisão tomada, solicitando acções correctivas. Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação da situação do processo. O processo só será fechado após resposta e ações aceites pela EIC, do que é dado sempre conhecimento ao reclamante. Nesta situação a EIC pode desencadear a: a) abertura de um pedido de acção correctiva e preventiva e efectua o respectivo seguimento, que pode implicar uma auditoria extraordinária; b) aplicação de uma sanção
Reclamação aceite pelo Cliente em que as medidas evidenciadas por este são suficientes, não havendo necessidade de	Os factos apresentados são justificados.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante informando da concordância da EIC com o tratamento dado pelo Cliente à sua reclamação. Comunicação ao cliente EIC acerca do fecho do processo



Decisão	Factos	Ação
desencadear medidas por parte da EIC		
Reclamação aceite pelo Cliente e com necessidade de desencadear medidas por parte da EIC	Os factos apresentados são justificados.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação sobre as medidas desencadeadas pela EIC. Relativamente ao cliente a EIC, em conformidade com a gravidade da situação avaliada: a) aplica uma sanção; b) levanta não conformidades e efectua o respectivo seguimento.

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 “Folha de Cliente” pelo RSQ, garantindo que a Equipa Auditora é informada da necessidade de avaliação em auditoria.

Essa análise tem que ser registada no Relatório de Auditoria, com ponto de situação.

O Técnico do Departamento de Certificação responsável, tem que enviar o processo de reclamação ao Auditor Coordenador.