



**empresa internacional de certificação**

PROCEDIMENTO GERAL  
TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

## Índice

.....	1
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 .....	4
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 .....	8
9.1. A Reunião da Comissão de Salvaguarda e Imparcialidade .....	8
9.2. Decisão .....	9
9.3. Comunicação do resultado do processo.....	9

## 1. Objetivo

Este procedimento tem por objetivo descrever o processo de tratamento das reclamações e relativamente a um serviço prestado e ao tratamento de um recurso de uma decisão de certificação por parte da 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. Alterações Introduzidas

Este documento passa a integrar o tratamento dos recursos e reclamações

Revisão gráfica

Revisão editorial

## 4. Lista de distribuição

Pasta de Partilha do SQ Geral

Site da eic

## 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 atuação de uma Certificação / Inspeção

## 6. 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;

## **7. Divulgação externa**

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

### **8.2. 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.

### **8.3. 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 ação corretiva e, ou uma eventual ação preventiva.	Prepara a resposta a enviar ao reclamante dando informação sobre a análise efetuada e as ações que a EIC vai desencadear, dando origem a ações corretivas 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.

#### 8.4. 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.

#### 8.5. 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.

### 8.6. Divulgação Interna

Em caso de reclamação procedente, compete ao Diretor 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.

### 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 que tratar a reclamação dando conhecimento à EIC de todo o processo.

Da análise do tratamento da reclamação efetuada 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 ações corretivas. 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.

Decisão	Factos	Ação
		Nesta situação a EIC pode desencadear a: a) abertura de um pedido de ação corretiva e preventiva e efetua o respetivo 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 desencadear medidas por parte da EIC	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
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 efetua o respetivo 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.

## **9. Tratamento de Recursos – Descrição do processo**

Sempre que ocorra a receção 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 técnica

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

A Direção de técnica, convoca uma reunião da Comissão de Decisão, que se deve realizar com a maior celeridade possível, não ultrapassando sete 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, 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.

## 9.2. Decisão

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

Decisão	Factos	Ação
Recurso não aceite	A contestação apresentada pelo Cliente não foi aceite	O Cliente será informado em conformidade com o estabelecido na reunião da Comissão.
Recurso aceite	A contestação apresentada 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 correções e ações corretivas adequadas Após conclusão deste processo a EIC comunica formalmente ao Cliente.

## 9.3. Comunicação do resultado do processo

Deve ser dado conhecimento à Entidade Acreditadora de todo o processo relativo ao Recurso apresentado à eic