


| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMENTO | Revisão: B |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |

1. Finalidade e Âmbito

O presente procedimento destina-se a definir o modo como se efetua o tratamento de Reclamações e Recursos

Este procedimento é aplicável a todas as ações desenvolvidas pelo CENTERM

2. Referências

MQ - Manual de Qualidade do CENTERM

NP EN ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.

NP EN ISO/IEC 17024 - Avaliação da Conformidade. Requisitos Gerais para Organismos de Certificação de Pessoas

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

P.PLC.01 – Procedimento do Processo de Planeamento e Controlo

P.PLC.04 – Procedimento de Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria

3. Definições

Recurso – Pedido do requerente, candidato ou pessoa certificada de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo OCP relativo ao desejado estado de certificação.

Pedido do cliente, ao OIS, para reconsideração de qualquer decisão tomada pelo OIS relativo ao resultado da inspeção

Reclamação – Expressão de insatisfação, que não um recurso, por parte de qualquer indivíduo ou organização ao CENTERM, relativo à atividade do CENTERM ou de pessoa certificada por este.

Recurso decorrente de uma reclamação – Quando após a resolução de uma reclamação o reclamante discorda ou considera a ação tomada inadequada

Comissão de Recurso – Grupo de Trabalho para análise de recurso relativo a uma certificação de pessoa, nomeado pelo OCP do CENTERM e constituída, pelo menos por 3 elementos independentes do processo em análise. Podendo estes ser um elemento da Direção, um representante da Qualidade, um elemento, ou mais, da Comissão Técnica de Certificação, para o esquema em questão, um membro da Comissão de Esquema. Poderá também envolver um Consultor Jurídico, um ou mais peritos externos com reconhecida competência e idoneidade (comprovada através de análise curricular e verificação da sua independência face ao autor do recurso), caso a Comissão de Recurso assim o considere


4. Modo de Proceder

4.1. Receção e Registo de Reclamações e Recursos

Qualquer colaborador pode receber reclamações. Sempre que estas não estejam formalizadas por escrito, solicita ao cliente/entidade a sua formalização através do preenchimento do Mod.PLC.14 – Ficha de Reclamação.

Os recursos ou reclamações podem ser apresentadas diretamente pelos clientes ou por via entidades oficiais.

As reclamações são recebidas e encaminhadas para a Qualidade.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMENTO | Revisão: B |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |

No caso de reclamações, o cliente/entidade é contactado pela Qualidade para acusar a receção da reclamação e averiguar com mais detalhe o motivo que gerou a reclamação. Este contacto é realizado no prazo máximo de 5 dias úteis após entrada de reclamação e fica registado na Ficha de Reclamação (Mod.PLC.14).

Após contacto com o cliente/entidade, a Qualidade abre um processo, atribuindo-lhe um código sequencial: XXX.mm.nnnn (XXX – Código do Processo, mm – nº sequencial, nnnn – ano) e anexa a reclamação original do cliente/organização.

Após abertura do processo informa os responsáveis envolvidos e, quando necessário, solicita a sua participação na análise.

Caso a reclamação tenha sido apresentada no Livro De Reclamações, ao abrigo dos Decretos-Lei nº 156/2005 de 15 de setembro e nº 74/2017 de 22 de junho, serão cumpridos os prazos e indicações estabelecidos por Lei.

4.2. Tratamento da Reclamação e Recurso

4.2.1. Reclamação

No caso de reclamação, a Qualidade analisa-a, tendo em vista a determinação das causas prováveis para a sua ocorrência. Sempre que necessário solicita suporte aos responsáveis e ou colaboradores dos Processos envolvidos.

Após determinação das causas prováveis, a Qualidade decide da necessidade de tomar ações imediatas de modo a “controlar” o problema, registando a decisão na Ficha de Reclamação (Mod.PLC.14).

Identificadas as causas do problema, em coordenação com os responsáveis envolvidos e outros colaboradores, a Qualidade define a solução.

A Qualidade comunica, por escrito, ao cliente/entidade a decisão tomada e quais as ações desencadeadas, no prazo máximo de 30 dias úteis após a receção da reclamação, se houver necessidade serão enviados relatórios de progresso intermédios de forma a manter o reclamante informado sobre o seu processo.

No caso de reclamações apresentadas no Livro de Reclamações serão seguidos os procedimentos e prazos previstos na Lei.


4.2.2. Recurso

4.2.2.1. Referente a um processo de Certificação de Pessoas

No caso de Recurso, o Responsável do OCP envia para a Comissão de Recurso designada todo o processo de reclamação e solicita que avalie a sustentabilidade da decisão inicial, com base na evidência do cumprimento das condições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis. A Comissão ouve, se considerar oportuno, as partes envolvidas para recolher dados concretos acerca dos motivos de recurso.

As decisões tomadas pela Comissão de Recurso são obtidas por consenso, sempre que possível. Quando tal não for possível serão tomadas por maioria simples. Em qualquer dos casos são vinculativas.

O reclamante é informado pela Qualidade da decisão tomada no prazo máximo de 30 dias úteis, após a receção do pedido de recurso, se houver necessidade serão enviados relatórios de progresso intermédios de forma a manter o reclamante informado sobre o seu processo.

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMENTO | Revisão: B |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |

A decisão sobre o recurso não resultará em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

4.2.2.2. Referente a um processo de Inspeção

No caso de Recurso, o Responsável do OIS juntamente com o Gestor Técnico do OIS, avalia a sustentabilidade da decisão inicial, com base na evidência do cumprimento das condições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis. Ouve, se considerar oportuno, as partes envolvidas para recolher dados concretos acerca dos motivos de recurso.

O reclamante é informado pela Qualidade da decisão tomada no prazo máximo de 30 dias úteis, após a receção do pedido de recurso, se houver necessidade serão enviados relatórios de progresso intermédios de forma a manter o reclamante informado sobre o seu processo.

A decisão sobre o recurso não resultará em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

4.3. Acompanhamento e fecho de reclamação e/ou recurso

A Qualidade efetua o acompanhamento do estado das reclamações, verificando as ações desencadeadas e o cumprimento dos prazos de resposta.

É atualizado o Dossier de processos de Reclamação.

Após comunicação ao reclamante a Qualidade, com base na análise de causas efetuada, analisa a oportunidade para implementar Ações Corretivas, de acordo com o Procedimento – P.PLC.04 - Tratamento de Não Conformidades, Ações Corretivas e Oportunidades de Melhoria. Sempre que necessário envolve os Responsáveis dos Processos.

As ações são registadas no Modelo – Mod.PLC.18 – Gestão de Ocorrências, e geridas de acordo com o previsto no referido documento.

No caso de reclamações apresentadas no Livro de Reclamações serão seguidos os procedimentos e prazos previstos na Lei.

4.4. Reclamações fundamentadas sobre pessoas certificadas


Sempre que o OCP receba uma reclamação fundamentada, relativamente a aspetos técnicos e de segurança, evidenciados, por um indivíduo certificado pelo OCP, a mesma é tratada de acordo com os procedimentos previstos no regulamento com os Requisitos Gerais do Sistema de Certificação, e nos regulamentos específicos de cada certificação.

A pessoa certificada será sempre notificada desta situação bem como do seu tratamento e conclusão.

4.5. Prazos

Os prazos para apresentação e resposta a reclamações e recursos são os seguintes:

- Apresentação de reclamação e ou recurso no seguimento de uma inspeção e ou de uma certificação de pessoas – 60 dias úteis
- Apresentação de reclamações que não se prendam com os casos anteriores - Sem limite
- Contato inicial para a confirmação da receção da reclamação/recurso – 5 dias uteis

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | PROCEDIMENTO | Revisão: B |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |


- Comunicação da (s) decisão (ões) tomadas – 30 dias úteis
- No caso de reclamações apresentadas no Livro de Reclamações serão seguidos os prazos previstos na Lei.

4.6. Requisitos de confidencialidade

O CENTERM garante a confidencialidade, respeito e reserva dos dados, factos ou informações a terceiros, relativamente ao tratamento das reclamações e recursos, no que se refere ao reclamante e ao assunto da reclamação.

4.7. Disponibilização do Procedimento

O CENTERM disponibiliza, publicamente este procedimento no seu site institucional (www.centerm.pt)


| | | |
|---|---|-------------------|
|  <small>Centro Tecnológico para a Indústria Técnica, Energia e Ambiente</small> | PROCEDIMENTO | Revisão: B |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |

5. Responsabilidades

| Atividades | Diretor Executivo | Responsáveis dos Processos | Responsável do OCP | Responsável do OIS | Responsável Técnico do OCP | Gestor Técnico do OIS | Comissão de Recurso | Colaboradores do CENTERM | Qualidade |
|---|-------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|--------------------------|-----------|
| Receção de Reclamações e Recursos | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● | ● |
| Registo de Reclamações e Recursos | | | | | | | | | ● |
| Abertura de Processo de Reclamação/Recurso. | | | | | | | | | ● |
| Análise da Reclamação | ○ | ● | ● | ● | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| Decisão sobre tratamento de Reclamação | ○ | ● | ● | ● | ○ | ○ | | ○ | ○ |
| Análise de Recurso | ○ | | | | ● | ● | ○ | | ○ |
| Decisão sobre tratamento do Recurso | ○ | | | | ○ | ○ | ● | | ○ |
| Comunicação com o Reclamante | | | | | | | | | ● |

● Responsável

○ Colabora

| | | |
|---|---|--|
|  | PROCEDIMENTO | Revisão: B Data: 25-11-2022 |
| | Tratamento de Reclamações e Recursos | |
| | P.PLC.05.B | |

6. Documentação

DDE.RSC.1 - Requisitos Gerais do Sistema de Certificação

Documentos suplementares com os requisitos específicos para cada esquema de certificação.

Livro de Reclamações (Modelos físico e eletrónico)

Mod.PLC.14 – Ficha de Reclamação

Mod.OCP.15 - Ficha de Reclamação OCP

Mod.PLC.18 – Gestão de Ocorrências