

1. Finalidade

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

2. Âmbito

Este procedimento é aplicável a todas as acções desenvolvidas pelo OCP.

3. Referências

MQ - Manual de Qualidade

NP EN ISO 17024 – Avaliação da Conformidade. Requisitos gerais para Organismos de certificação de pessoas.

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

DDE.RFU.4 – Regulamento de funcionamento do Organismo de Certificação de Pessoas

P.TNC.9 - Tratamento de Não Conformidades, Oportunidades de Melhoria, Acções Correctivas e Preventivas.

4. Definições

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

Reclamação – Expressão de insatisfação, que não um recurso, por parte de qualquer individuo ou organização ao OCP, relativo à actividades do OCP ou da pessoa certificada.

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

Comissão de Recurso – Grupo de Trabalho para análise do recurso, nomeado pelo OCP do CENTERM e constituída, pelo menos por 3 elementos independentes do processo em análise. Podendo estes ser um elemento da direcção, 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.

5. Procedimento

5.1 Recepção 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 e procede ao seu registo no Mod.OCP.15

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

As reclamações são recebidas e encaminhadas para a Qualidade.

No caso de reclamações. O cliente/entidade é contactado pela Qualidade para acusar a recepção 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 no Modelo – *Ficha de Reclamação* (Mod.OCP.15).

Após contacto com o cliente/entidade, a Qualidade abre um processo através do preenchimento da *Ficha de Reclamação* (Mod.OCP.15), atribuindo-lhe um código sequencial: XX.mm.nnnn (Sigla da Área de Certificação, 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.

5.2 Tratamento da Reclamação e Recurso

5.2.1 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 ao Responsável do OCP ou ao Responsável Técnico do OCP.

Após determinação das causas prováveis, a Qualidade decide da necessidade de tomar acções imediatas de modo a “controlar” o problema, registando a decisão na Ficha de Reclamação em consonância com o responsável do OCP.

Identificadas as causas do problema, em coordenação com os responsáveis envolvidos e outros colaboradores, a Qualidade define a solução a apresentar ao Responsável do OCP para validação.

Tratamento de Reclamações e Recursos

A Qualidade comunica, por escrito, ao cliente/entidade a decisão tomada e quais as acções desencadeadas, no prazo máximo de 30 dias úteis após a recepção da reclamação.

5.2.2 Recurso

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 recepção do recurso.

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

5.3 Acompanhamento e fecho de reclamação e/ou recurso

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

É actualizado o Dossier de processos de Reclamação.

Após comunicação ao reclamante a Qualidade, em coordenação com o Responsável do OCP e com base na

análise de causas efectuada, analisa a oportunidade para implementar uma Acção Correctiva, de acordo com o Procedimento – *P.TNC.9 - Tratamento de Não Conformidades, Oportunidades de Melhoria, Acções Correctivas e Preventivas*. Sempre que necessário envolve o Responsável Técnico.

As acções são registadas no Modelo - Mod.OCP.30 – *Gestão de Ocorrências* e geridas de acordo com o previsto no referido documento.

6. Responsabilidades

Actividade	Responsável OCP	Comissão Recurso	Qualidade	Reclamante
Recepção e Registo de Reclamações e Recursos			X	
Abertura de Processo de Reclamação/Recurso			X	
Decisão sobre tratamento de Reclamação	X			
Análise de Recurso		X		
Decisão sobre tratamento de Recurso		X		
Comunicação com Reclamante			X	
Preencher Mod.OCP.15				X

7. Documentação

Mod.OCP.30.A – Gestão de Ocorrências

Mod.OCP.15.A - Ficha de Reclamação