



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 ações 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, Ações Corretivas 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 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.

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 através do preenchimento do Mod.OCP.15 – *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.

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 no Modelo – *Ficha de Reclamação* (Mod.OCP.15).

Após contacto com o cliente/entidade, a Qualidade abre um processo, 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 Técnico do OCP.

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.

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

Tratamento de Reclamações e Recursos

reclamação, se houver necessidade serão enviados relatórios de progresso intermédios de forma a manter o reclamante informado sobre o seu processo .

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 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.

5.3 Acompanhamento e fecho de reclamação e/ou recurso

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

É actualizado o Dossier de processos de Reclamação.

Após comunicação ao reclamante a Qualidade, com base na análise de causas efectuada, analisa a oportunidade para implementar Ações Corretivas, de acordo com o Procedimento – *P.TNC.9 - Tratamento de Não*

Conformidades, Oportunidades de Melhoria, Ações Corretivas e Preventivas. Sempre que necessário envolve o Responsável Técnico.

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

5.4 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.

5.5 Requisitos de confidencialidade

O OCP do 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.

5.6 Disponibilização do Procedimento

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

6. Responsabilidades

Actividade	Responsável Técnico do 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		X	
Análise de Recurso		X		
Decisão sobre tratamento de Recurso		X		
Comunicação com o Reclamante			X	
Preencher Mod.OCP.15				X

7. Documentação

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

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

Mod.OCP.30.A – Gestão de Ocorrências

Mod.OCP.15.A - Ficha de Reclamação