
	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 1 DE 5		
		PF.QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	04	2019.10.22

ÍNDICE

Parte	Secção	Página
1	OBJECTIVO	2
2	ÂMBITO	2
3	REFERÊNCIAS	2
4	DEFINIÇÕES	
5	DESCRIÇÃO	2
	5.1 Apelos/recursos	2
	5.2 Reclamações	3
	5.2.1 Reclamação contra Pessoa Certificada	3
	5.2.2 Reclamação contra o Organismo	4
6	RESPONSABILIDADES	5
	6.1 Gestor da Qualidade	5
	6.2 Responsável da Unidade Produtiva	5
7	IMPRESSOS / REGISTOS	5

ELABORADO/VERIFICADO:	APROVADO:
-----------------------	-----------

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 2 DE 5		
		PF.QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	04	2019.10.22

1. OBJECTIVO

Estabelecer a metodologia para a recepção, tratamento de apelos/recursos e reclamações, tendo em vista o bom funcionamento da actividade e a optimização da qualidade dos serviços prestados.

2. ÂMBITO

Todos os serviços prestados no âmbito dos documentos normativos, abaixo descritos:

- ISO 9001
- ISO/IEC 17024
- ISO/IEC 17025

3. REFERÊNCIAS

- PF.QUALEND-05 "Serviço não conforme, acções correctivas e preventivas"

4. DEFINIÇÕES

- Apelo
Pedido de esclarecimento.
- Recurso
Pedido de revisão sobre uma decisão.
- Reclamação
Denúncia sobre algo.

5. DESCRIÇÃO

5.1. Apelos/recursos


Todas as partes interessadas podem fazer apelos/recursos relacionados com a actividade desenvolvida pela QualEnd, através do impresso QUALEND.G-16 "Apelos/Recursos".

O processo de tratamento de apelos/recursos inclui as seguintes fases:

- Recepção, análise, e decisão de quais as acções que devem ser tomadas em resposta levando em conta situações semelhantes de anteriores casos.
- Acompanhamento e registo das acções tomadas para a sua resolução.
- Definição das acções correctivas apropriadas.

O processo de tratamento de apelos/recursos será enviado ao apelante quando concluído.

A QualEnd é responsável por todas as decisões a todos os níveis do processo de tratamento de apelos/recursos relativos às decisões sobre os resultados da actividade realizada. Nesta óptica

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 3 DE 5		
		PF.QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	04	2019.10.22

assegura que os colaboradores envolvidos na decisão do processo de tratamento do recurso relativo às decisões são diferentes dos colaboradores que estiveram envolvidos na decisão que conduziu ao recurso.

A decisão sobre os apelos/recursos não resultará em quaisquer acções discriminatórias contra o apelante.

Todos os apelos/recursos apresentados serão analisados pelos Gestores, da Qualidade e da Unidade Produtiva interessada que tomarão de imediato (prazo máximo de até **cinco dias úteis** após a sua recepção), a resolução mais adequada.

Após decisão, o Gestor da Qualidade responderá ao apelante sobre a resolução tomada durante o prazo anteriormente definido procederá ao seu registo como **Reclamação**, caso seja dada razão ao apelante.

5.2. Reclamações

A QualEnd trata de maneira construtiva, imparcial e atempada todas as reclamações.

O processo de tratamento de reclamações inclui, pelo menos, os seguintes componentes:

- Descrição genérica do processo de recepção, validação, investigação da reclamação e decisão sobre as acções que devem ser adoptadas em respostas às mesmas;
- Seguimento e registo de reclamações, incluindo acções adoptadas em resposta às mesmas;
- Garantia de que sejam tomadas correcções e acções correctivas apropriadas, se aplicável.


As reclamações dirigidas à QualEnd podem ter as seguintes origens:

- Reclamação contra a Pessoa Certificada por uso fraudulento da Certificação, regras de conduta com comportamento sem ética, pondo em causa a Certificação e/ou a QualEnd como organismo de certificação de Pessoas.
- Reclamação contra a QualEnd relacionada com as suas actividades na área administrativa, financeira ou técnica.

5.2.1. Reclamação contra Pessoa Certificada

A Pessoa certificada deve conservar em registo todas as reclamações que lhe foram efectuadas, dentro do seu domínio de competência. No acompanhamento da sua actividade por parte da entidade empregadora elas poderão ser analisadas e corrigidas ou eliminadas de imediato, vindo a QualEnd a ter conhecimento delas somente pela análise da acção de recertificação.

Reclamações efectuadas por terceiros, se dirigidas à QualEnd, serão objecto por parte do Gestor da Qualidade de uma resposta imediata ou quando tal não seja possível, será efectuada a informação da data em que serão dadas conclusões do processo de averiguações em curso.

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 4 DE 5		
		PF.QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	04	2019.10.22

5.2.2. Reclamação contra o Organismo

A QualEnd considera de elevada importância qualquer reclamação efectuada pelos seus clientes, utilizando-as com a finalidade de melhorar o sistema de gestão da qualidade.

As reclamações e sugestões dos clientes são consideradas na revisão do sistema de gestão.

Recepção/registo de reclamações

Após ser recebida uma reclamação, seja por escrito, telefone ou qualquer outra forma, esta será registada no impresso QUALEND.G-025 "Registo de recursos/reclamações e serviço não conforme", pelo Gestor da Qualidade.

Este registo está na posse da Gestão da Qualidade.

Análise/resposta a reclamações

A resposta a uma reclamação não deverá ultrapassar dez dias úteis após o Gestor da Qualidade estar na posse de todos os elementos necessários. Independentemente da existência ou não da informação necessária para responder ao reclamante deverá ser dada resposta indicativa do estado da reclamação, no prazo máximo de dez dias após a sua recepção.

Se for concluída que a reclamação não é justa, o reclamante é informado por escrito pelo Gestor da Qualidade das razões pelas quais se considerou não haver motivo para a reclamação. Caso contrário será seguida a seguinte metodologia:


- a) Preenchimento pelo Gestor da Qualidade do impresso QUALEND.G-014 "Nota de não conformidade e acção correctiva", onde identifica e descreve a não conformidade.
- b) Análise e tratamento da não conformidade com suporte no procedimento funcional, PF.QUALEND-05 "Serviço não conforme, acções correctivas/preventivas".
- c) Informação por escrito ao reclamante do tratamento que vai ser dado e, quando julgado necessária, sobre o tipo de acção correctiva que vai ser implementada para evitar a repetição do problema.

Sempre que seja necessária uma nova intervenção, o técnico a designar será o mesmo que efectuou a primeira intervenção, contudo acompanhado de outro técnico e/ou responsável pela Unidade Produtiva interessada.

A QualEnd manifesta que a decisão a ser comunicada ao reclamante é tomada, ou revista e aprovada, por colaboradores que não estiveram envolvidos no assunto que originou a reclamação.

Acompanhamento

A documentação relativa à comunicação e tratamento da reclamação e a nota de não conformidade e acção correctiva/preventiva ficam em poder do Gestor da Qualidade.

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 5 DE 5		
		PF.QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	04	2019.10.22

A implementação e verificação das acções assinaladas na nota de não conformidade/acção correctiva seguem o descrito no procedimento funcional, PF.QUALEND-05.

Sempre que o justifique o Gestor da Qualidade informa verbalmente o Director Geral sobre o número e tipo de reclamações apresentadas, bem como das soluções e respostas comunicadas ou a comunicar aos reclamantes.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Gestor da Qualidade

- Assegurar o registo da reclamação.
- Analisar os elementos recolhidos pelo responsável pela Unidade Produtiva, tendo em vista a resposta a dar ao reclamante.
- Determinar com base nos elementos fornecidos o seu fundamento e se julgar necessário solicitar opinião a terceiros.
- Abrir nota de não conformidade, acção correctiva/preventiva no caso de reclamação fundamentada.
- Comunicar ao reclamante a decisão e o andamento do processo de tratamento da reclamação.
- Manter arquivo da documentação relativa à comunicação e tratamento da reclamação.
- Manter arquivo das notas de não conformidade, acções correctivas/preventivas e controlar e avaliar as acções desencadeadas.

6.2. Responsável pela Unidade Produtiva

- Recolha dos elementos necessários à análise da reclamação.
- Definir/propor as correcções e participar nas acções correctivas necessárias para que a situação que esteve na origem da reclamação não seja repetida.

7. IMPRESSOS E REGISTOS

- QUALEND.G-014 "Nota de não conformidade e acção correctiva"
- QUALEND.G-016 "Apelos/Recursos"
- QUALEND.G-025 "Registo de recursos/reclamações e serviço não conforme"