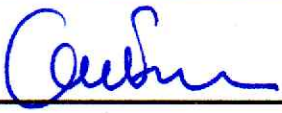


	PROCEDIMENTO FUNCIONAL		PÁG. 1 DE 5		
			PF. QVALEND-07		
	APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
			C	07	2026.08.20

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	4
	5.2.2 Reclamação contra o Organismo	4
6	RESPONSABILIDADES	5
	6.1 Gestor da Qualidade	5
	6.2 Responsável Técnico	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	07	2026.08.20

1. OBJECTIVO

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

2. ÂMBITO

Todos os serviços prestados no âmbito da atividade desenvolvida pela QualEnd.

3. REFERÊNCIAS

- ☐ PF. QUALEND-05 “Trabalho não conforme, ações corretivas e não conformidades”

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 atividade desenvolvida pela QualEnd.

Os apelos/recursos devem ser apresentados por escrito, detalhando a razão objetiva que conduziram ao seu pedido, no prazo máximo de **cinco dias úteis** após a comunicação da decisão.

Os apelos/recursos apresentados serão apreciados pelos Gestores, da Qualidade e Responsável Técnico que tomarão de imediato (máximo de **dez dias úteis** após a sua receção), a resolução mais adequada.

Esta equipa, procederá à análise detalhada de cada apelo/recurso, podendo envolver outras partes interessadas, nomeadamente, especialistas em soldadura e/ou ensaios não destrutivos ou de outra especialidade, se considerar necessário.

A QualEnd informa por escrito o apelante da decisão tomada, no prazo máximo de **trinta dias úteis** após a receção do apelo/recurso, procedendo ao seu registo como **Reclamação**, caso seja dada razão ao apelante

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 sua atividade. Nesta ótica 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 o apelo/recurso não resultará em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante.

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 3 DE 5		
		PF. QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	07	2026.08.20

5.2. Reclamações

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

O processo de tratamento de reclamações inclui as seguintes fases:

- ☐ Descrição genérica do processo de receção, validação, investigação da reclamação e decisão sobre as ações que devem ser adotadas em respostas às mesmas;
- ☐ Seguimento e registo de reclamações, incluindo ações adotadas em resposta às mesmas;
- ☐ Garantia de que sejam tomadas correções e ações corretivas apropriadas, se aplicável;
- ☐ Avaliação da satisfação do cliente e da eficácia do tratamento da reclamação.

Sempre que a avaliação da satisfação do cliente evidencie que a reclamação não foi adequadamente resolvida a QualEnd realiza uma reavaliação do processo de tratamento da reclamação, de modo a identificar as causas da insatisfação e determinar a necessidade de medidas adicionais.

Sempre que aplicável, o cliente é auscultado através de um contacto telefónico ou outro meio adequado, solicitando a sua apreciação quanto à:

- Adequação da resposta apresentada;
- Resolução da situação que originou a reclamação;
- Eficácia das ações implementadas;
- Satisfação global relativamente ao tratamento da reclamação.

Os resultados desta reavaliação são registados e analisados, constituindo uma fonte de informação para a identificação de oportunidades de melhoria e para o acompanhamento da eficácia das ações corretivas ou de melhoria implementadas.

Quando o nível de satisfação do cliente evidenciar que a reclamação não foi adequadamente resolvida, será reavaliada a necessidade de adoção de medidas adicionais, de forma a assegurar a efetiva resolução da situação e prevenir a sua recorrência. Nesse caso, o importante é definir o que fazer quando o cliente demonstra insatisfação, para que a avaliação não fique apenas como um registo.

A QualEnd considera as seguintes etapas:

- Identificar o motivo da insatisfação
- Reavaliar a reclamação
- Definir medidas adicionais
- Avaliar a necessidade de ação corretiva
- Verificar novamente a eficácia
- Registar a decisão

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 em soldadura.
- ☐ Reclamação contra a QualEnd relacionada com as suas actividades na área administrativa, financeira ou técnica, nomeadamente, ensaios não destrutivos, qualificação de soldadores e processos de soldadura, assim como outra atividade que desenvolva.

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 4 DE 5		
		PF. QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	07	2026.08.20

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 ação de recertificação.

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

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.

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 trabalho não conforme”, pelo Gestor da Qualidade, que mantém o seu arquivo.

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 atrás referido após a sua receção.

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:

- Preenchimento pelo Gestor da Qualidade do impresso QUALEND.G-014 "Trabalho não conforme, ação corretiva/preventiva", onde identifica e descreve a não conformidade.
- Análise e tratamento da não conformidade com suporte no procedimento funcional, PF.QUALEND-05 “Trabalho não conforme, ação corretiva e não conformidades”.
- Informação por escrito ao reclamante do tratamento que vai ser dado e, quando julgado necessária, sobre o tipo de ação corretiva 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 efetuou a primeira intervenção, contudo acompanhado do Responsável Técnico.

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.

A documentação relativa à comunicação e tratamento da reclamação ficam em poder do Gestor da Qualidade.

A implementação e verificação das ações assinaladas 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.

	PROCEDIMENTO FUNCIONAL APELOS/RECURSOS E RECLAMAÇÕES	PÁG. 5 DE 5		
		PF. QUALEND-07		
		EDIÇÃO	REV. Nº	DATA
		C	07	2026.08.20

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 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 em arquivo as notas de não conformidade, controlar e avaliar as ações desencadeadas.

6.2. Responsável Técnico

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

7. IMPRESSOS E REGISTOS

- ☐ QUALEND.G-014 “Trabalho não conforme, ação corretiva/preventiva”
- ☐ QUALEND.G-025 “Registo de recursos/reclamações e trabalho não conforme”