



## P RECURSOS E RECLAMAÇÕES

### **1. OBJECTIVO**

Este procedimento tem como objectivo estabelecer a metodologia para tratar recursos e reclamações recebidas pela Quality Evaluation Center (QEC), que se enquadrem dentro do âmbito da certificação.

### **2. DEFINIÇÕES**

**Recurso:** quando uma organização candidata ou já certificada pela QEC não aceita uma decisão de certificação tomada por esta.

**Recorrente:** pessoa ou organização que apresenta o recurso.

**Reclamação:** : quando uma pessoa ou organização expressa insatisfação relativa a um produto ou serviço fornecido por uma entidade certificada pela QEC, ou sobre o desempenho ou serviço prestado pela QEC.

**Reclamante:** pessoa ou organização que apresenta a reclamação.

### **3. PROCEDIMENTO**

A *Quality Evaluation Center* põe à disposição de qualquer pessoa ou organização as seguintes vias para a comunicação de um recurso ou de uma reclamação:

- Página web: mediante comunicação no campo contacto;
- **E-mail:** [info@qec-global.com](mailto:info@qec-global.com);
- Morada: Rua de Lisboa, 2 (Escritório), 7350-154 Elvas ;
- Telefone: + 351 268 621 416.

A apresentação de recursos ou reclamações deve ser feito por escrito, e quem recepciona deve acusar a sua recepção no prazo de 5 dias úteis.

No caso de serem apresentadas verbalmente (pessoalmente ou por telefone), o colaborador da QEC que recepcionar o recurso ou a reclamação deve solicitar a sua confirmação por escrito (email, mensagem web ou carta), para que fique documentado como evidência escrita.



## P RECURSOS E RECLAMAÇÕES

Após recepção de um recurso ou de uma reclamação, o mesmo deverá ser reportado de imediato ao Director Geral da QEC, que irá nomear o responsável pelo seu tratamento.

Na sequência da apresentação, análise e decisão de recursos ou reclamações, não devem resultar quaisquer acções discriminatórias contra o recorrente ou contra o reclamante.

Este procedimento está sujeito a requisitos de confidencialidade, não sendo permitida a divulgação de qualquer informação relativa a um recurso ou a uma reclamação sem autorização prévia do recorrente ou do reclamante. Todas as pessoas envolvidas no tratamento de recursos ou reclamações regem-se por um compromisso de confidencialidade e não conflito de interesses.

A QEC deve avaliar se o recurso ou a reclamação constitui um risco comercial, técnico ou de melhoria para o serviço prestado.

### 3.1 Recursos

O responsável nomeado pelo tratamento de um recurso deve reunir e verificar toda a informação necessária para validar o recurso, podendo haver a necessidade de convocar o Comité de Decisão, garantindo que não estarão presentes os membros deste Comité responsáveis pela decisão objecto do recurso.

Deverá ser feito o registo no documento *D Análise de Recursos e Reclamações*, incluindo a avaliação e análise de causas efectuada, por forma a ser tomada a seguinte decisão sobre o recurso:

- **Aceite:** é aceite o recurso caso o recorrente tenha razão nos argumentos que apresenta;
- **Recusado:** é recusado o recurso quando são apresentados argumentos sem fundamento (deve ficar registada a justificação de recusa).

No caso do recurso ser aceite, o processo de tratamento pode incluir:

- a) implementação de acção de correcção;
- b) implementação de acção correctiva;
- c) avaliação de eficácia, por forma a garantir que as acções identificadas acima foram adequadas;

- d) decisão/resultado (neste caso deverá o Comité de Decisão convocado deliberar sobre o recurso apresentado, sendo esta a decisão final, que fica registada no documento *D Análise de Recursos e Reclamações*);
- e) identificação dos membros do Comité de Decisão convocado, bem como data de decisão;
- f) lista de documentos de apoio anexos;
- g) identificação do responsável nomeado pelo tratamento do recurso e data de fecho.

O responsável pelo tratamento do recurso comunica formalmente, por escrito, ao recorrente a decisão final do Comité de Decisão convocado.

Depois de finalizado o processo de tratamento do recurso, o mesmo fica arquivado na plataforma norma-N, no separador “Documentos”, no *folder* “Processo de Certificação” e depois no *sub-folder* “Recursos e Reclamações”. No caso de um recurso apresentado sobre uma decisão da QEC, fica também arquivado junto da decisão objecto do referido recurso.

A QEC garante, por questões de imparcialidade, que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de recursos são diferentes das que realizaram as auditorias e que os membros do Comité de Decisão convocados são diferentes daqueles que tomaram as decisões objecto de recurso.

### 3.2 Reclamações

O responsável nomeado pelo tratamento de uma reclamação, por forma a validar a mesma, deve avaliar se está relacionada com:

- um produto ou serviço fornecido por uma entidade certificada pela QEC (neste caso deve ser comunicada ao cliente num prazo de 7 dias após a recepção da mesma, podendo ser solicitado algum esclarecimento ao referido cliente);
- o desempenho ou serviço prestado pela QEC.

Após validação, o responsável deve reunir e verificar toda a informação necessária, fazendo o registo da referida reclamação no documento *D Análise de Recursos e Reclamações*, onde inclui a avaliação e análise de causas efectuada, por forma a ser tomada a seguinte decisão sobre a reclamação:

## P RECURSOS E RECLAMAÇÕES

- **Aceite:** é aceite a reclamação caso o reclamante tenha razão nos argumentos que apresenta;
- **Recusada:** é recusada a reclamação quando o reclamante apresenta argumentos que não cabem no âmbito da prestação de serviços da QEC ou que se provou não serem verdadeiros os argumentos apresentados (deve ficar registada a justificação de recusa).

O processo de tratamento de uma reclamação aceite pode incluir:

- h) implementação de acção de correcção;
- i) implementação de acção correctiva;
- j) avaliação de eficácia, por forma a garantir que as acções identificadas acima foram adequadas;
- k) decisão/resultado;
- l) lista de documentos de apoio anexos;
- m) identificação do responsável nomeado pelo tratamento da reclamação e data de fecho.

O responsável pelo tratamento da reclamação comunica formalmente, por escrito, ao reclamante a conclusão do processo de tratamento da reclamação e o seu resultado.

Juntamente com o cliente e o reclamante, o responsável deve ainda determinar se o objecto da reclamação e a sua resolução devem ser tornados públicos, e em que extensão.

Depois de finalizado o processo de tratamento da reclamação, o mesmo fica arquivado na plataforma norma-N, no separador “ Documentos”, no *folder* “Processo de Certificação” e depois no *sub-folder* “Recursos e Reclamações”.