

	Título: Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	Código: QP010	Versão n.º: 02
		Data: 08-06-2015	Página 2 de 8

1 Objectivo

Este Procedimento estabelece a sistemática a ser utilizada no tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos, visando atender aos requisitos específicos do **INNOQ-DC**.

2 Âmbito

Este procedimento é aplicável às actividades de certificação.

3 Definições

- **RECLAMAÇÕES DE CLIENTES:** São reclamações dirigidas ao INNOQ associadas aos serviços prestado pela Direcção de Certificação.
- **RECLAMAÇÕES DE TERCEIROS:** Por reclamações de terceiros entende-se as reclamações realizadas ao INNOQ-DC sobre o desempenho, serviço e/ou produtos fornecidos por entidades suas clientes, i.e., que possuam o seu sistema de gestão da qualidade, produto ou serviço certificados pelo INNOQ-DC conforme um qualquer esquema de avaliação da conformidade.
- **APELAÇÕES TÉCNICAS:** Uma apelação técnica é a manifestação de insatisfação perante uma determinada análise, constatação ou conclusão técnica emitida pelo INNOQ-DC. É, efectivamente e na prática, uma reclamação sobre o resultado de uma actividade técnica realizada pelos colaboradores do INNOQ-DC.
- **QUEIXAS:** Por queixa entende-se uma manifestação de insatisfação anónima, ou não escrita, sobre o desempenho, serviço e/ou produto de um cliente do INNOQ-DC (ex. entidade com sistema de gestão da qualidade certificado).
- **RECURSOS:** Um recurso é uma manifestação de desacordo, realizada por um cliente do INNOQ-DC, para com os resultados de um qualquer processo de decisão, seja de certificação (ex. não atribuição da concessão, manutenção, renovação ou extensão de um certificado), seja relativa a uma decisão de sanção (ex. de suspensão ou anulação) ou decisão tomada na sequência de uma apelação técnica. A intenção de recurso deverá ser realizada num determinado período de tempo subsequente à decisão, conforme estabelecido no regulamento de recursos vigente.
- **COMISSÃO DE RECURSO:** Comissão para gestão e apreciação dos processos de recurso.

As siglas empregadas no texto deste procedimento específico são as seguintes:

GC: Gestor de Cliente

GQ: Gestor da qualidade

RQ: Responsável da qualidade

PAC: Plano de Acções Correctivas

Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação

	Título: Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	Código: QP010	Versão n.º: 02
		Data: 08-06-2015	Página 3 de 8

4 Referências

NM ISO 9001:2009

NM ISO 17021:2011

5 Responsabilidade

As responsabilidades estão descritas no número 6 deste procedimento.

6 Modo de Proceder

6.1 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE CLIENTES

As reclamações de clientes do INNOQ-DC podem ser formuladas por escrito (ex. email, fax, carta) ou verbalmente a qualquer colaborador do INNOQ, ainda que, pela natureza do contacto entre os clientes e o INNOQ-DC, seja expectável que os gestores de clientes ou através do e-mail corporativo da área de certificação se assumam como principais interlocutores.

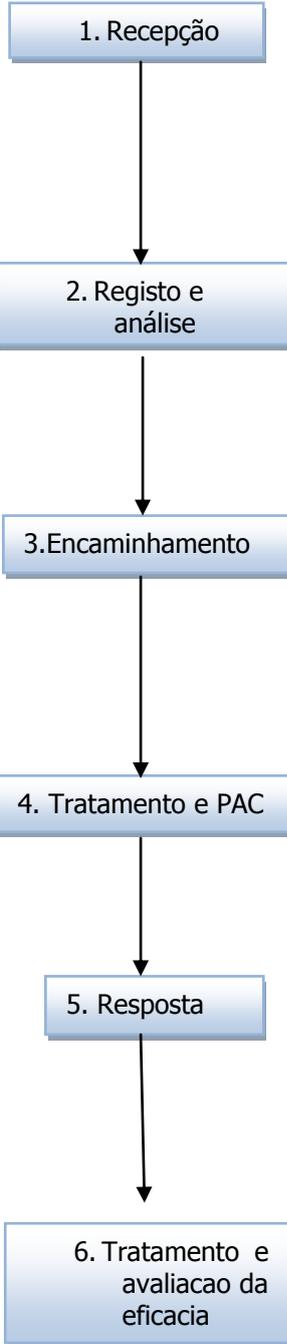
Uma reclamação de cliente pode estar associada a qualquer aspecto, actividade, processo ou serviço do INNOQ-DC, relacionado com avaliação da conformidade (ex. de sistemas de gestão, produtos ou serviços).

Pelo referido, são exemplos de reclamação de cliente as manifestações de insatisfação relativas aos prazos de fornecimento dos serviços, comportamento do pessoal do INNOQ-DC, erros, omissões ou defeitos processuais na prestação dos serviços e na qualidade dos mesmos.

Caso um cliente reclamante não esteja de acordo com o tratamento dado à sua reclamação e/ou com a respectiva resposta do INNOQ-DC poderá, por escrito, comunicar tal percepção ao Director do INNOQ o qual assegurará uma nova análise e resposta definitivas ao cliente.

Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação



Fluxograma	Descrição	Respons.	Doc/Reg.
	<p>1- Qualquer elemento do INNOQ deve assumir a responsabilidade de receber as eventuais reclamações de clientes, independentemente da forma e do meio (ex. carta, email, telefone, verbal,...). As reclamações devem ser encaminhadas ao Director de Certificação.</p> <p>2- A reclamação deve ser registada no impresso previsto para o efeito, sendo-lhe atribuído um número sequencial em cada ano, a identificação da entidade reclamante e a data que foi recebida a reclamação. O director de certificação juntamente com as áreas envolvidas fazem análise das reclamações.</p> <p>3- Caso uma reclamação não seja justificável nem aplicável deve o Director responder por escrito ao cliente. Caso contrário, deve a mesma ser reencaminhada para a área ou a pessoa considerada como responsável pelo seu tratamento.</p> <p>4- As áreas ou colaboradores responsáveis procedem à análise da reclamação identificando se possível a(s) causa(s) da(s) situação(s) de forma a definir as acções correctivas a desenvolver, os prazos e responsáveis para sua implementação (abertura do PAC).</p> <p>5- O cliente deverá receber uma resposta da reclamação por escrito num período inferior ou igual a 15 dias. Caso não seja essa resposta definitiva, deve ser o cliente contactado periodicamente para ponto de situação.</p> <p>6- Os responsáveis pelas acções garantem a sua implementação dentro dos prazos decididos. A validação da eficácia das acções correctivas implementadas deve ser verificada pelo CD e o GQ e durante as Auditorias Internas</p>	<p>Qualquer funcionário do INNOQ</p> <p>DC + GQ</p> <p>DC+CD+GQ</p> <p>Área/ colaborador</p> <p>DC+CD</p> <p>CD+GQ</p>	<p>Impresso Ficha de Melhorias (QI105)</p> <p>Resposta ao cliente</p>

Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação

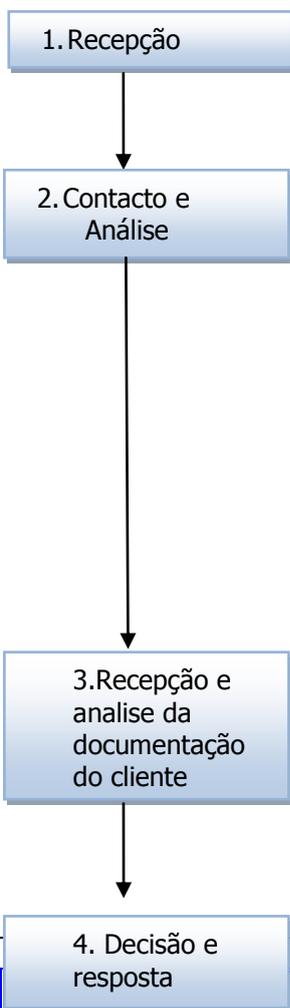
	Título:	Código:	Versão n.º: 02
	Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	QP010	
		Data: 08-06-2015	Página 5 de 8

6.2 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE TERCEIROS

O tratamento destas reclamações pressupõe que o reclamante já tenha comunicado essa percepção à entidade cliente do INNOQ-DC e que, portanto, não esteja de acordo com o tratamento dado à sua reclamação e/ou com a respectiva resposta.

Subordinado a uma análise de coerência com a abrangência da certificação do INNOQ-DC (ex. esquema e âmbito do certificado), procederá o INNOQ-DC ao desencadeamento de medidas ou acções tendentes a avaliar se o processo de tratamento da reclamação pela entidade certificada foi adequado e se os seus resultados foram os apropriados, independentemente se a favor, ou não, do reclamante.

Caso um cliente reclamante não esteja de acordo com o tratamento dado à sua reclamação e/ou com a respectiva resposta do INNOQ-DC poderá, por escrito, comunicar tal percepção ao Director Geral do INNOQ o qual assegurará uma análise e resposta definitivas ao cliente.

Fluxograma	Descrição	Respons.	Doc/Reg.
	<p>1- Qualquer elemento do INNOQ deve assumir a responsabilidade de receber as eventuais reclamações de terceiros, independentemente da forma e do meio (ex. carta, email, telefone, verbal,...). As reclamações devem ser encaminhadas ao DC.</p> <p>2- O GQ juntamente com o CD verifica se a reclamação esta dentro do âmbito da certificação, caso não esteja a reclamação não e procedente e da-se uma resposta ao terceiro com conhecimento do cliente. Se a reclamação for considerada procedente, o reclamante deve ser informado da abertura do processo de averiguações (por escrito e no prazo máximo de 15 dias). O GQ deverá contactar ao cliente e avaliar se a reclamação lhes foi formalmente colocada e se foi dado o devido tratamento. Em caso afirmativo, o GQ solicita a documentação que evidencia que o cliente deu o devido tratamento e analisa se este foi eficaz, caso contrario, o GQ emite um parecer para validação pela comissão de decisão.</p> <p>O cliente do INNOQ-DC tem uma semana para entregar toda documentacao envolvida na reclamação.</p> <p>3- Após a recepção da documentação, faz-se a análise da mesma e caso a empresa demonstre que tratou a reclamação de acordo com o previsto na norma, informamos ao terceiro e fica encerrado o assunto. Caso contrário o INNOQ-DC procede de acordo com o regulamento geral de certificação</p> <p>4-face ao tratamento promovido pelo INNOQ-DC (Ex.</p>	<p>Qualquer funcionário do INNOQ</p> <p>GQ+CD</p> <p>GQ</p> <p>DC + comissão</p>	<p>Resposta ao reclamante</p> <p>Impresso Ficha de Melhorias (Q1105) + Carta ao cliente</p> <p>Carta ao reclamante</p> <p>Resposta ao reclamante (cartas)</p>
		Aprovado por: 	
Data: Data:05-06-2015		Data: Data: 08-06-2015	
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade		Cargo: Director de Certificação	

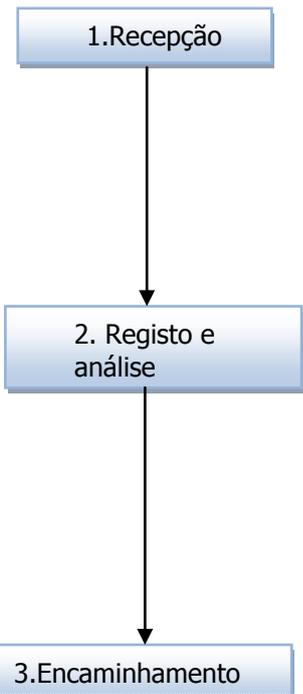
	Título: Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	Código: QP010	Versão n.º: 02
		Data: 08-06-2015	Página 6 de 8

	<p>auditoria com aviso prévio curto) e as conclusões obtidas a Comissão de Decisão emite um parecer e sujeita a aprovação do Director de Certificação.</p> <p>O gestor do processo procede a comunicação por escrito da decisão e acções tomadas ao cliente com conhecimento do reclamante</p>	de decisão + Gestor do Processo	<p>registadas com aviso recepção)</p> <p>Resposta ao cliente (cartas registadas com aviso recepção)</p>
--	--	---------------------------------	---

6.3 TRATAMENTO DE QUEIXAS

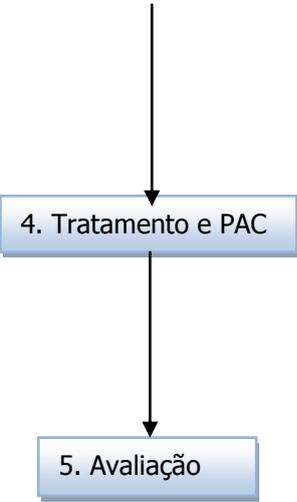
Qualquer manifestação de insatisfação, sugestão ou oportunidade de melhoria, com origem em qualquer parte interessada e que, ainda que não seja directamente relacionada com a actividade do INNOQ (podendo mesmo ser direccionada a outras entidades) é considerada como útil para o enquadramento e sustentabilidade do negócio do INNOQ e/ou do dos seus clientes.

Deve ser comunicada a recepção da queixa seguindo a metodologia que e usada para reclamação tendo em conta que o queixoso e anonimo.

Fluxograma	Descrição	Respons.	Doc/Reg.
	<p>1- Uma queixa advém de qualquer outra parte interessada (ex. colaboradores, concorrentes, organismos do estado, consumidores, etc). Qualquer elemento do INNOQ deve assumir a responsabilidade de receber as eventuais queixas, independentemente da forma e do meio (ex. carta, email, telefone). As queixas devem ser encaminhadas ao DC.</p> <p>2- A queixa deve ser registada no impresso previsto para o efeito, sendo-lhe atribuído um número sequencial em cada ano, a data que foi recebida. O CD e o Gestor da Qualidade (GQ) analisam as queixas, avaliando da sua justificação e aplicação.</p> <p>3- Caso uma queixa não seja justificável nem aplicável deve o CD fechar o processo. Caso contrário, deve a mesma ser reencaminhada</p>	<p>DC</p> <p>CD + GQ</p> <p>CD + GQ</p>	<p>Impresso Ficha de Melhorias (QI105)</p>

Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação

	Título: Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	Código: QP010	Versão n.º: 02
		Data: 08-06-2015	Página 7 de 8

	<p>para a área ou a pessoa considerada como responsável pelo seu tratamento (abertura do PAC).</p> <p>4- As áreas ou colaboradores responsáveis procedem à análise das queixas identificando se possível a (s) causa (s) da (s) situação(s) de forma a definir as acções correctivas a desenvolver, os prazos e responsáveis para a sua implementação.</p> <p>5- Os responsáveis pelas acções garantem a sua implementação dentro dos prazos decididos. A validação da eficácia das acções correctivas implementadas deve ser verificada pelo GQ e CD e durante as Auditorias Internas.</p>	<p>Área/ colaborador</p> <p>CD+GQ</p>	
---	---	---	--

6.4 TRATAMENTO DE APELAÇÕES TÉCNICAS

Uma apelação técnica é a manifestação de insatisfação perante uma determinada análise, constatação ou conclusão técnica emitida pelo INNOQ. É, efectivamente e na prática, uma reclamação sobre o resultado de uma actividade técnica realizada pelos colaboradores do INNOQ-DC.

O receptor privilegiado de uma apelação é o respectivo gestor de cliente, cabe ao gestor da qualidade dar o seu parecer e encaminhar a comissão de decisão para investigação, análise e eventual esclarecimento da situação em causa com o cliente reclamante.

Uma apelação técnica pode versar um ou vários dos seguintes exemplos: o teor de uma constatação identificada em relatório de auditoria (ex. não conformidade), uma solicitação de ampliação do prazo de resposta de um PAC, distribuição pelos processos a auditar (plano de auditoria), os critérios ou interpretações utilizados pelas equipas auditoras, entre outros.

No caso do cliente reclamante manter a reclamação de natureza técnica, cabe à Comissão de Decisão promover a análise e emite parecer e submete ao CD para aprovação. Em caso de aprovação o Gestor do Processo comunica ao cliente a decisão e acções tomadas.

6.5 TRATAMENTO DE RECURSOS

O tratamento de recursos é aplicável quando o reclamante não esta de acordo com as decisões e acções tomadas pelo INNOQ-DC na sequencia do tratamento reclamações queixas e apelos (conforme Regulamento de Recursos)

Em caso de recurso, cabe ao Director Geral, devidamente suportado pelo Chefe do Departamento de Certificação, promover a constituição (num período de tempo não superior a 30 dias desde a recepção do recurso) de uma Comissão de Decisão de Recurso.

As reuniões da Comissão de Recurso serão secretariadas, e o seu funcionamento é regulado pelo Regulamento de Recursos vigente.

Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação

	Título: Tratamento de Reclamações, Queixas, Apelações e Recursos	Código: QP010	Versão n°: 02
		Data: 08-06-2015	Página 8 de 8

Anualmente o CD prepara o relatório com o tratamento de toda informação disponível sobre as reclamações de clientes, reclamações de terceiros, queixas, apelações e recursos, e submete ao GQ para inclusão nos relatórios de suporte à revisão pela gestão e à comissão de salvaguarda da imparcialidade.



Elaborado por: Lara Generoso	Aprovado por: 
Data: Data:05-06-2015	Data: Data: 08-06-2015
Cargo: Cargo: Gestor da Qualidade	Cargo: Director de Certificação