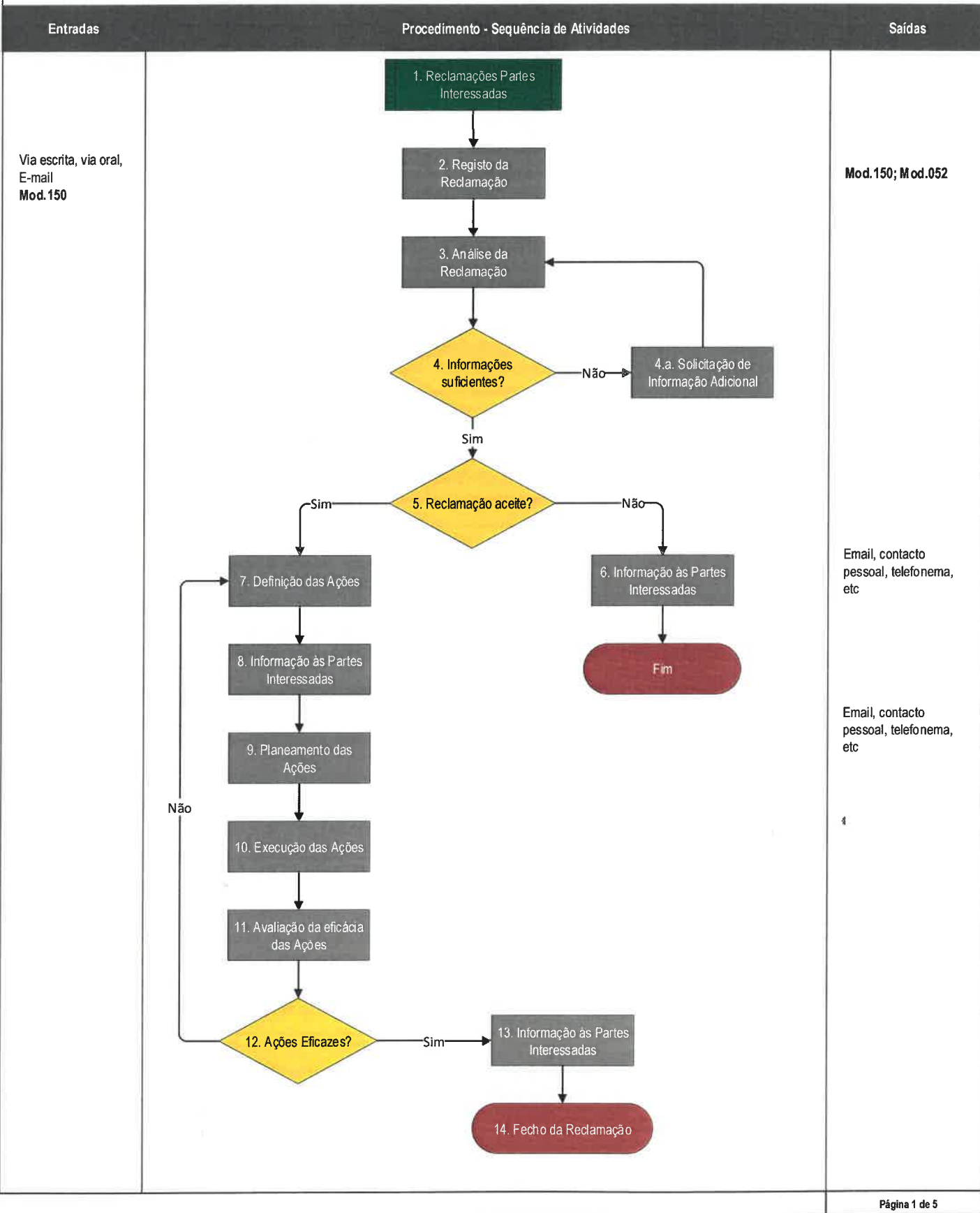


**Objectivo:** Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.



**Objectivo:** Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.

R – Responsável P – Participa

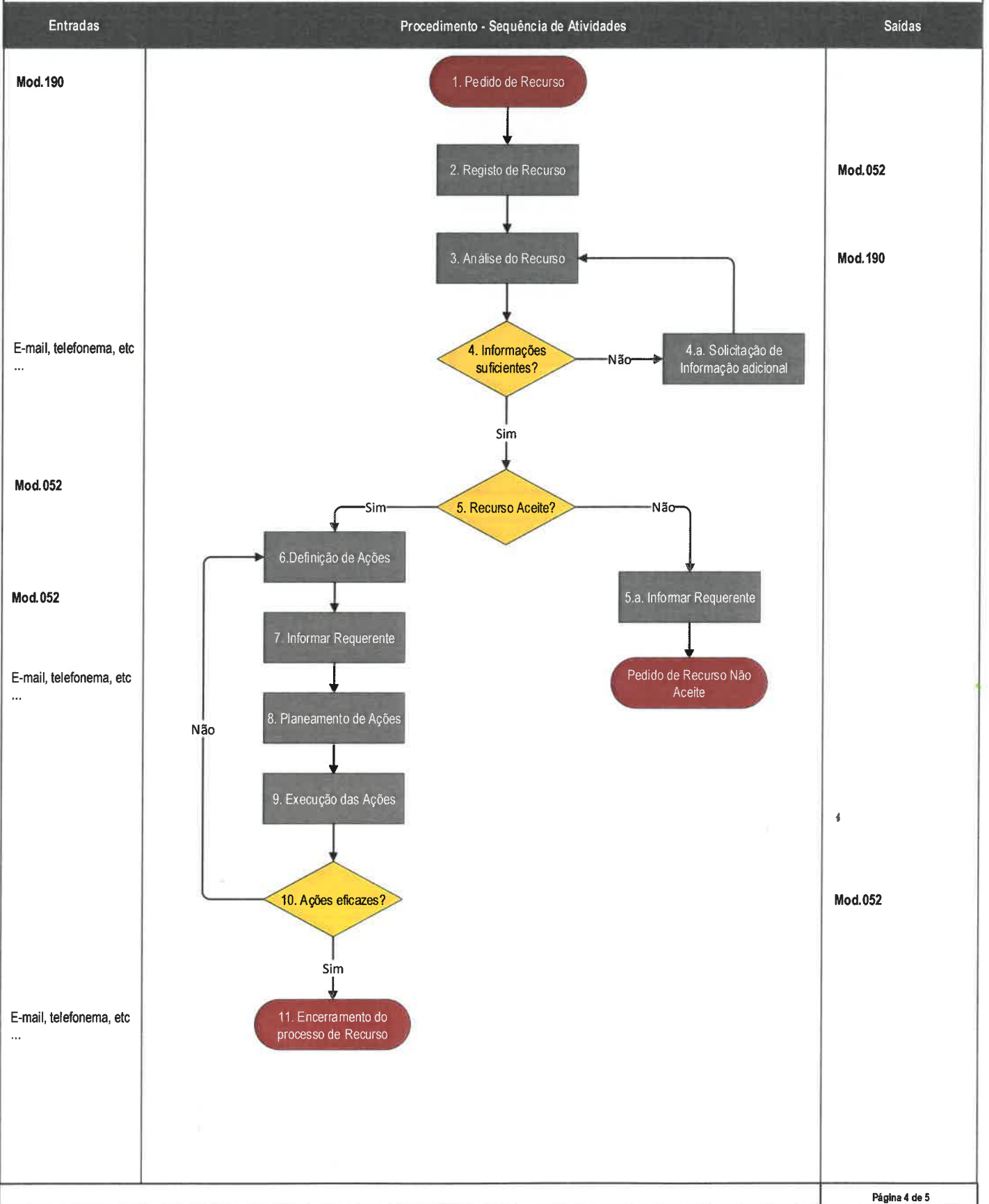
Atividade	R	P	Descrição da atividade
1. Reclamações das Partes Interessadas	Cliente	-	<p>O <b>Mod.150</b> estará sempre disponível no site da empresa.</p> <p>Partes Interessadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clientes;</li> <li>• Entidades Terceiras;</li> <li>• Pessoas Certificadas;</li> <li>• Etc.</li> </ul>
2. Registo de Reclamações	DGS GLab ROCP	-	<p><b>Receção da Reclamação:</b> Quando uma reclamação é rececionada, de forma não presencial, a MWS, sempre que possível irá informar o reclamante da receção da mesma.</p> <p><b>Registo de Reclamações:</b> Aquando do registo das reclamações, é feito um levantamento da sua origem para que possa ser reencaminhada para o departamento respetivo que irá assegurar o seu tratamento e a resposta em conformidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>END</b> – Gestor do Laboratório de Ensaios;</li> <li>▪ <b>Organismo de Certificação de Pessoas</b> - Responsável do Organismo de Certificação de Pessoas;</li> <li>▪ <b>Outras áreas da MWS</b> – Gestor do Sistema.</li> </ul> <p>Sendo o departamento responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.</p> <p>No caso das reclamações feitas por via oral, é da responsabilidade dos técnicos a comunicação das mesmas ao responsável.</p>
3. Análise da Reclamação	DGS GLab ROCP	RP RTéc	<p>Sempre que é rececionada uma reclamação, a MWS, com a maior celeridade possível analisa, de forma imparcial, as possíveis causas da reclamação e a conseqüente determinação da extensão da falha, pois tal problema pode já ter acontecido anteriormente.</p> <p>A análise de problema e definição de ações deve sempre que possível envolver equipas multidisciplinares pelo DGS/GLab/ROCP.</p>
4. Informações suficientes	DGS GLab ROCP	-	-
4.a. Solicitação de Informação Adicional	DGS GLab ROCP	-	-
5. Reclamação Aceite	DGS GLab ROCP	RP RTéc	-
6. Informação às Partes Interessadas (Não Aceite)	DGS GLab ROCP	-	<p>Será comunicado às Partes Interessadas que as causas da reclamação foram analisadas e que a mesma não foi aceite, apresentando a devida justificação.</p> <p><b>Nota:</b> A informação às partes interessadas deve ser sempre realizada excetuando quando a reclamação seja anónima ou se conste que existem erros nos elementos de contacto do reclamante.</p>
7. Definição das Ações	DGS GLab ROCP	RP RTéc	<p>As conclusões que serão comunicadas ao reclamante devem ser realizadas ou revistas e aprovadas, por pessoa(s) que não esteja(m) envolvida(s) nas atividades do laboratório e do organismo que deram origem à reclamação.</p>

**Objectivo:** Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.

R – Responsável P – Participa

Atividade	R	P	Descrição da atividade
7. Informação às Partes Interessadas (Aceite)	DGS GLab ROCP	Cliente	Será comunicado às Partes Interessadas que as causas da reclamação foram analisadas e que a mesma foi aceite e quais as ações que serão tomadas. <b>Nota:</b> A informação às partes interessadas deve ser sempre realizada excetuando quando a reclamação seja anónima ou se conste que existem erros nos elementos de contacto do reclamante.
9. Planeamento das Ações	DGS GLab ROCP	RP RTec	Todas as ações serão tratadas no <b>Mod.052</b> .
10. Execução das Ações	DGS	RP	-
11. Avaliação da eficácia das Ações	DGS	-	-
12. Ações eficazes?	DGS GLab ROCP	RP RTec	Avaliar a eficácia das ações implementadas.
13. Informação ao Cliente/ Entidade	DGS GLab ROCP	Cliente	<b>Nota:</b> A informação às partes interessadas deve ser sempre realizada excetuando quando a reclamação seja anónima ou se conste que existem erros nos elementos de contacto do reclamante.
14. Fecho da Reclamação	DGS GLab ROCP	RP RTec	-

**Objectivo:** Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.



Documento disponível e controlado apenas em sistema informático - Após impressão não é controlado - Serve apenas de consulta imediata

**Objectivo:** Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.

R – Responsável P – Participa

Atividade	R	P	Descrição da atividade
1. Pedido de Recurso	Cliente	-	O <b>Mod.190</b> estará sempre disponível no site da empresa. O pedido de Recursos poderá ser apresentado até 1 mês após a data de realização do exame.
2. Registo de Recurso	ROCP	-	<b>Receção do Recurso:</b> Quando um recurso é rececionado, o Organismo de Certificação de Pessoas, irá informar o requerente da receção da mesma.
3. Análise do Recurso	ROCP	-	Sempre que é rececionado um recurso, a MWS, com a maior celeridade possível irá analisar, de forma imparcial as causas do recurso. Todas as decisões, em todos os níveis, são da responsabilidade do Organismo de Certificação de Pessoas.
4. Informações suficientes?	ROCP	-	-
4.a. Solicitação de Informação Adicional	ROCP	-	-
5. Recurso Aceite?	ROCP	-	A MWS garante que quer a decisão quer os resultados destas não terão por base quaisquer ações discriminatórias sobre requerentes que apresentem recurso.
5.a. Informar Requerente	ROCP	-	No <b>Mod.190</b> será necessário descrever o motivo da não aceitação do recurso e envio do mesmo ao requerente.
6. Definição das Ações	ROCP	-	Todas as ações a tomar serão registadas no <b>Mod.052</b> . As conclusões que serão comunicadas ao requerente devem ser realizadas ou revistas e aprovadas, por pessoa(s) que não esteja(m) envolvida(s) nas atividades do Organismo de Certificação que deu origem ao recurso.
7. Informar Requerente	ROCP	Cliente	-
8. Planeamento de Ações	ROCP	-	-
9. Execução das Ações	ROCP	-	-
10. Ações eficazes?	ROCP	-	-
11. Encerramento do processo de Recurso	ROCP	-	O resultado do tratamento do recurso será enviado ao requerente quando concluído.

**Observações**

- Consultar tabela de gestão e controlo dos registos para arquivo e tempo de retenção dos mesmos;
- As siglas podem ser consultadas no **D112**.

**Revisões**

Edição n.º	Descrição	Elaboração	Aprovação	Data
00	Redação Integral do documento	DGS	GT	28/06/2021