

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Distribuição – Online na Plataforma e no site da empresa

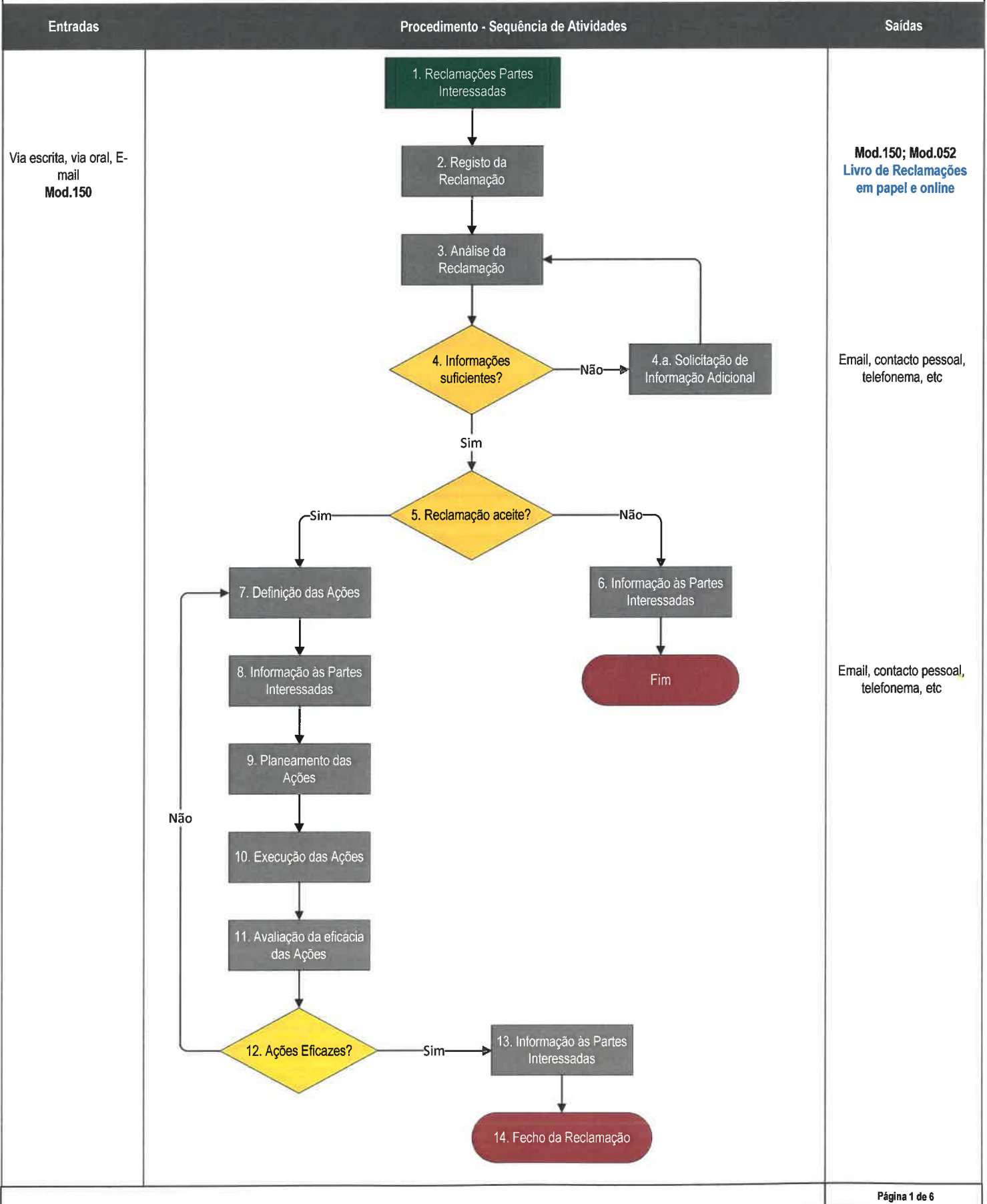
Código : PS4

Revisão: 02

Responsável: DGS/ GLab/ ROCP/ ROI

Data: 14/02/2022

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. Reclamações das Partes Interessadas	Cliente	-	<p>Partes Interessadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes; • Entidades Terceiras; • Pessoas Certificadas; • Etc. <p>Sempre que necessário as partes interessadas poderão apresentar reclamações através do:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registo de Reclamações, disponível no site da MWS; • Livro de Reclamações Online, disponível no site da MWS; • Livro de Reclamações em papel, disponível nas instalações da MWS.
2. Registo de Reclamações	DGS GLab ROCP ROI	-	<p>Receção da Reclamação: Quando uma reclamação é rececionada, de forma não presencial, a MWS, sempre que possível irá informar o reclamante da receção da mesma.</p> <p>Registo de Reclamações: 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"> ▪ END – Gestor do Laboratório de Ensaios; ▪ Organismo de Certificação de Pessoas - Responsável do Organismo de Certificação de Pessoas; ▪ Organismo de Inspeção – Responsável do Organismo de Inspeção; ▪ Outras áreas da MWS – Gestor do Sistema. <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 ROI	RP RTec	<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 consequente 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/ROI.</p>
4. Informações suficientes	DGS GLab ROCP ROI	-	-
4.a. Solicitação de Informação Adicional	DGS GLab ROCP ROI	-	-
5. Reclamação Aceite	DGS GLab ROCP ROI	RP RTec	-

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Distribuição – Online na Plataforma e no site da empresa

Código : PS4

Revisão: 02

Responsável: DGS/ GLab/ ROCP/ ROI

Data: 14/02/2022

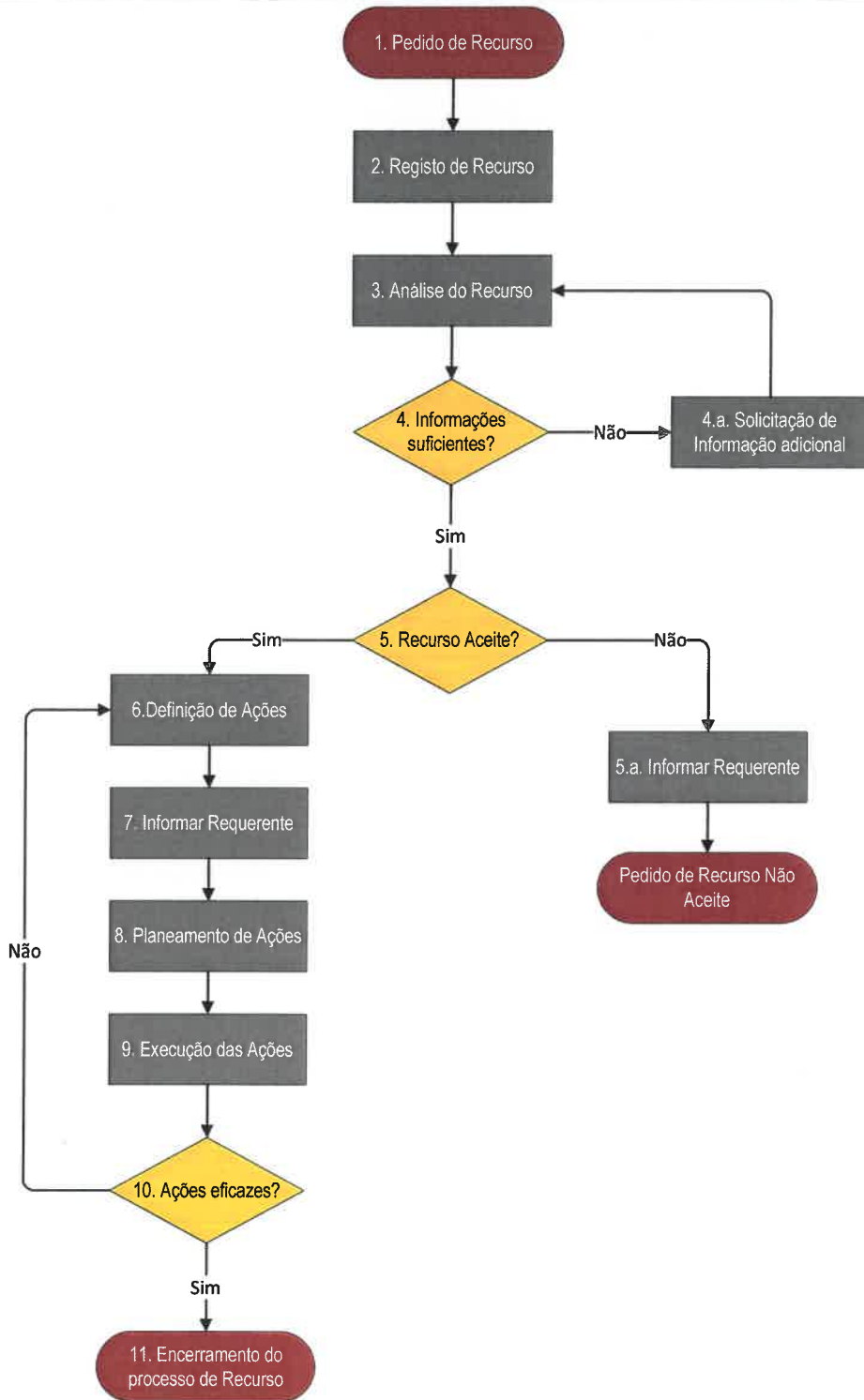
Objectivo: Definir as regras para o acompanhamento e gestão de reclamações e recursos.

R – Responsável P – Participa

Atividade	R	P	Descrição da atividade
7. Definição das Ações	DGS GLab ROCP ROI	RP RTec	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.
7. Informação às Partes Interessadas (Aceite)	DGS GLab ROCP ROI	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. Nota: 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 ROI	RP RTec	Todas as ações serão tratadas no Mod.052 .
10. Execução das Ações	DGS	RP	-
11. Avaliação da eficácia das Ações	DGS	-	-
12. Ações eficazes?	DGS GLab ROCP ROI	RP RTec	Avaliar a eficácia das ações implementadas.
13. Informação ao Cliente/ Entidade	DGS GLab ROCP ROI	Cliente	Nota: 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 ROI	RP RTec	-

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

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

Entradas	Procedimento - Sequência de Atividades	Saídas
<p>Mod.190</p> <p>E-mail, telefonema, etc</p> <p>Mod.052</p> <p>Mod.052</p> <p>E-mail, telefonema, etc</p> <p>Mod.052</p> <p>E-mail, telefonema, etc</p>	 <pre> graph TD A([1. Pedido de Recurso]) --> B[2. Registo de Recurso] B --> C[3. Análise do Recurso] C --> D{4. Informações suficientes?} D -- Não --> E[4.a. Solicitação de Informação adicional] E --> C D -- Sim --> F{5. Recurso Aceite?} F -- Não --> G[5.a. Informar Requerente] G --> H([Pedido de Recurso Não Aceite]) F -- Sim --> I[6. Definição de Ações] I --> J[7. Informar Requerente] J --> K[8. Planeamento de Ações] K --> L[9. Execução das Ações] L --> M{10. Ações eficazes?} M -- Não --> I M -- Sim --> N([11. Encerramento do processo de Recurso]) </pre>	<p>Mod.052</p> <p>Mod.190</p> <p>Mod.052</p>

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

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Distribuição – Online na Plataforma e no site da empresa

Código : PS4

Revisão: 02

Responsável: DGS/ GLab/ ROCP/ ROI

Data: 14/02/2022

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 Mod.190 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 ROI	-	Receção do Recurso: Quando um recurso é rececionado, o Organismo de Certificação de Pessoas ou o Organismo de Inspeção, irá informar o requerente da receção da mesma.
3. Análise do Recurso	ROCP ROI	-	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 ou do Organismo de Inspeção, consoante o âmbito da reclamação.
4. Informações suficientes?	ROCP ROI	-	-
4.a. Solicitação de Informação Adicional	ROCP ROI	-	-
5. Recurso Aceite?	ROCP ROI	-	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 ROI	-	No Mod.190 será necessário descrever o motivo da não aceitação do recurso e envio do mesmo ao requerente.
6. Definição das Ações	ROCP ROI	-	Todas as ações a tomar serão registadas no Mod.052 . 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 ou do Organismo de Inspeção, consoante o âmbito do recurso.
7. Informar Requerente	ROCP ROI	Cliente	-
8. Planeamento de Ações	ROCP ROI	-	-
9. Execução das Ações	ROCP ROI	-	-
10. Ações eficazes?	ROCP ROI	-	-
11. Encerramento do processo de Recurso	ROCP ROI	-	O resultado do tratamento do recurso será enviado ao requerente quando concluído.

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Distribuição – Online na Plataforma e no site da empresa

Código : PS4

Revisão: 02

Responsável: DGS/ GLab/ ROCP/ ROI

Data: 14/02/2022

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

Observações

- Consultar o **PS1** para arquivo e tempo de retenção da informação documentada e registos.
- As siglas podem ser consultadas no **D112**.

Revisões

Edição n.º	Descrição	Elaboração	Aprovação	Data
02	Incluído a informação acerca do Livro de Reclamações em papel e online na atividade Registo de Reclamação.	DGS	GT	14/02/2022
01	Incluído o Organismo de Inspeção no fluxograma das Reclamações e do Recursos	DGS	GT	20/01/2022
00	Redação Integral do documento	DGS	GT	28/06/2021

