



# PROCESSO DE RECLAMAÇÃO DA NQA

## 1. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

- 1.1 Todas as partes interessadas têm o direito de apresentar uma queixa à NQA Certification Limited relativamente às suas actividades de avaliação da conformidade ou aos seus clientes.
- 1.2 A apresentação, a investigação e a tomada de decisões relativas às queixas não devem dar origem a qualquer ação discriminatória contra o queixoso.
- 1.3 Qualquer investigação deve ter em conta os resultados de queixas semelhantes e garantir que, se for caso disso, sejam tomadas medidas correctivas e reparadoras.
- 1.4 **(Específico da IATF 16949)** - Todas as decisões devem estar em conformidade com a IATF 16949, normas para obter e manter o reconhecimento da IATF, SI's e FAQs.

## 2. RESPONSABILIDADES

- 2.1 As responsabilidades são as definidas no texto do presente procedimento de trabalho.

## 3. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

- 3.1 Em primeiro lugar, o queixoso apresenta uma queixa por escrito à NQA. Todas as queixas, sem exceção, devem ser processadas através dos Assuntos Regulamentares, que dão início ao processo.
- 3.2 Os Assuntos Regulamentares registarão a queixa, confirmarão formalmente a sua receção junto do queixoso e informarão o queixoso do(s) nome(s) da(s) pessoa(s) responsável(eis) pela investigação e do prazo previsto para a sua conclusão.
- 3.3 Cada queixa será objeto de uma referência individual para facilitar o seu acompanhamento.
- 3.4 Nos casos em que o prazo para a conclusão do inquérito for ultrapassado, o(s) investigador(es) designado(s) manterá(ão) o queixoso informado dos progressos efectuados. Os relatórios intercalares (bem como o resultado do inquérito) serão formalmente comunicados ao autor da denúncia e serão mantidos registos. Se surgirem problemas com os prazos, o Diretor Técnico e de Projeto pode geri-los ou encaminhá-los para o Diretor de Acreditação Global.
- 3.5 A(s) pessoa(s) responsável(eis) pela validação, investigação e decisão provisória deve(m) ser manifestamente independente(s) do objeto da queixa. Por exemplo, não devem ser a(s) pessoa(s) que efectuou(aram) a auditoria ou tomou(aram) a decisão de certificação em questão.
- 3.6 A(s) pessoa(s) responsável(eis) pela investigação e pela decisão provisória deve(m) satisfazer todos os critérios de competência definidos pelo NQA relativos ao papel de decisor no que respeita ao(s) regime(s) a que a queixa diz respeito.
- 3.7 O resultado da investigação e a decisão provisória serão revistos e aprovados por um gestor superior competente e comprovadamente independente antes de serem comunicados ao queixoso pelo investigador designado.
- 3.8 O gestor sénior com autoridade sobre o processo objeto da queixa será

Responsável pelo  
processo: J Hargreaves

Aprovado: Steve Russell

Número 7  
janeiro  
2023

responsável por iniciar, acompanhar e encerrar a ação correctiva identificada. Esta ação deve ser concluída em tempo útil.

- 3.9 Se as queixas disserem respeito a um membro do pessoal no terreno, o gestor de operações no terreno/diretor técnico no terreno (FOM/FTD) será responsável pela validação, investigação e decisão provisória.
- 3.10 Qualquer reclamação relativa a um cliente deve ser remetida à organização para comentário e, se for caso disso, para ação correctiva. A análise da reclamação deve considerar a eficácia do sistema de gestão certificado ou, se for caso disso, qualquer possível efeito sobre a materialidade de uma reclamação de GEE. Devem ser mantidos registos desta interação.
- 3.11 Uma vez concluída a investigação de uma reclamação por um MMN (de acordo com o ponto 3.9), o resultado será formalmente comunicado ao recorrente. O MOM ou o FTD é responsável por assegurar que todas as ações de acompanhamento necessárias são realizadas atempadamente, de acordo com o ponto 3.8.
- 3.12 Nos casos em que o queixoso pretenda contestar a decisão da investigação da queixa, esta pode ser encaminhada para o Diretor de Operações, desde que este seja independente nos termos do ponto 3.5.
- 3.13 Em todos os casos, a decisão do COO é definitiva e vinculativa para todas as partes.
- 3.14 Nos casos em que o diretor de operações não tenha independência demonstrável em relação a um determinado recurso, a decisão final pode ser tomada pelo diretor-geral ou pelo diretor da acreditação global.
- 3.15 As queixas serão analisadas na reunião de análise da gestão para garantir que a contenção válida, a causa principal e a ação correctiva foram registadas/implementadas.
- 3.16 Se for caso disso, a equipa de gestão determinará, em conjunto com o cliente e o queixoso, se e em que medida o objeto de uma queixa e a sua resolução devem ser tornados públicos.

## 4. REGISTOS

- 4.1 Devem ser mantidos registos exaustivos dos processos de investigação e de tomada de decisões. Devem ser enviadas cópias aos Assuntos Regulamentares.
- 4.2 Os registos relativos a todas as queixas concluídas devem ser disponibilizados ao Comité de Equidade do NQA, mediante pedido.
- 4.3 Os Assuntos Regulamentares manterão registos que descrevem pormenorizadamente a contenção, a causa principal e as ações correctivas que incumbem ao NQA em resultado de uma determinada queixa.
- 4.4 Se for caso disso, o chefe de equipa (ou o diretor de operações) assegurará que a equipa agendada para a próxima visita a uma organização que tenha
  - (a) Apresentou uma queixa
  - (b) Foi objeto de uma queixa

Que lhes seja facultada uma cópia de todos os ficheiros relativos a este assunto.