



ANEXO IV – Reclamações e Recursos – Organismos de Certificação da Qualificação de Competências de Pessoas

Reclamações e Recursos

Organismos de Certificação de Pessoas

Reclamação

Processo de tratamento de Reclamações

1. **Receção e registo da reclamação recebida do reclamante** – A reclamação pode ser apresentada pelo reclamante através do livro de reclamações (físico ou eletrónico) e através de email ou carta registada.
2. **Informação ao reclamante da receção da reclamação** – É realizada informação ao reclamante da receção da reclamação pela área que realizou o serviço.
3. **Análise e tratamento** – Todas as reclamações são registadas, analisadas e tratadas pela área que realizou o serviço, sendo validados os resultados por pessoa independente da realização do serviço.
4. **Informação ao reclamante das conclusões da reclamação** – O reclamante é informado por carta ou e-mail da decisão no prazo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação, na qual se inclui, caso a mesma seja aceite, as ações corretivas.

Recurso

Processo de tratamento de Recurso

1. **Receção e registo do recurso recebido do recorrente** – O recurso pode ser apresentado pelo recorrente através do livro de reclamações (físico ou eletrónico) e através de email ou carta registada. No caso específico de recursos relativos a notas atribuídas nos exames teóricos EWF /IIV o recorrente deverá submeter o impresso ISQ.OCS.018 devidamente preenchido. O prazo para apresentação de recurso é de 4 semanas após a constatação dos factos que o motivaram e devidamente documentado.
2. **Informação ao recorrente da receção do recurso** – É realizada informação ao recorrente da receção do recurso, pelo Secretariado ou pelo Responsável do OCS/ANB.
3. **Análise e tratamento** – Todos os recursos são registados, analisados e tratados pela área que realizou o serviço e validados por pessoa independente da realização do serviço.
4. **Informação ao recorrente das conclusões do recurso** – O recorrente é informado formalmente da decisão no prazo de 2 semanas a contar da data do recurso.