



ANEXO II – Reclamações e Recursos – Organismos de Certificação de Produtos e Organismos de Inspeção Acreditados e Certificados

Reclamações e Recursos

Organismos de Inspeção e Organismos de Certificação de Produtos Acreditados e Certificados

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, fax 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 recorrente 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.

Ao Organismo de Inspeção na área de Gás aplica-se uma redução do prazo, para 10 dias úteis para informação da decisão, e ações se aplicável, ao cliente e à DGEG.

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. A reclamação é classificada como recurso sempre que a mesma diga respeito a decisões da Avaliação de Conformidade emitidas pelas Áreas Técnicas.
2. **Informação ao recorrente da receção do Recurso** – É realizada informação ao recorrente da receção do recurso pela área que realizou o serviço.
3. **Análise e tratamento** – Todos os recursos são registados, analisados e tratados. Os recursos são analisados pelo DIR, DEQC e por técnico competente (por estes designado) não envolvido na realização do trabalho em questão.
4. **Informação ao recorrente das conclusões do recurso** – O recorrente é informado formalmente da decisão no prazo de 15 dias úteis a contar da data do recurso.

Ao Organismo de Inspeção na área de Gás aplica-se uma redução do prazo, para 10 dias úteis para informação da decisão, e ações se aplicável, ao cliente e à DGEG.