

PROCEDIMENTO: Reclamações/Disputas e Recursos**OBJECTIVO:**

Definir os procedimentos a serem accionados no caso de haver uma reclamação contra algum membro do grupo ou o grupo, para que seja devidamente investigada e resolvida.

1. RECLAMAÇÕES/DISPUTAS AO MEMBRO

Quando é recebida uma reclamação verbal ou por escrito, contra um membro devem ser preenchidos o formulário de Registo de Reclamações - *RG04*. Deve ser enviada ao queixoso a Carta de Reclamação - DC11, sendo possível ser por email ou correio.

O membro contra o qual a queixa é apresentada, deve ser informado por escrito com os detalhes das questões levantadas. O membro deve também ser informado do nome da pessoa que apresentou a queixa, a menos que este último peça para permanecer anónimo.

Caso se verifique necessidade deve ser marcada uma reunião com as partes intervenientes.

O Gestor deve fazer o levantamento de todas as questões que estão na origem da reclamação/disputa.

O reclamante, deve proceder ao registo dos detalhes da reclamação/disputa, no Registo de Reclamações (RG 04). A informação deverá conter os seguintes pontos:

- O nome e contacto da pessoa ou organização que apresentou a reclamação;
- Descrição do caso e evidências objectivas;
- A data em que a reclamação foi recebida;
- A forma como foi apresentada por escrito ou verbalmente;
- O termo de privacidade anónimo ou público.

A pessoa que vai fazer a investigação, deve iniciar o processo na data de receção da reclamação, dividindo-o em duas partes:

- Primeiro, deve ser estabelecido se a questão levantada está abrangida nos Requisitos da Certificação, se estiver;

- Segundo, recolha de evidências, quer seja para suportar a reclamação, quer seja para a refutar.

Este processo deve ser iniciado com a receção da reclamação e concluído no prazo de um mês após a receção da reclamação, qualquer exceção a estes prazos, deverá ser comunicada ao reclamante.

Os resultados da investigação devem ser documentados e discutidos com o Gestor de Grupo, caso haja necessidade.

Se a investigação refutar a reclamação, quer por esta estar fora do âmbito dos Requisitos da Certificação, quer por não haver nenhuma evidência objectiva que a suporte, então o reclamante deverá ser informado por escrito, de forma clara, e a reclamação deverá ser encerrada.

Se a investigação suportar a reclamação, o Gestor do Grupo deve ser informado e em discussão com o investigador deve decidir que ações devem ser tomadas para resolver o problema.

As ações implementadas pelo Gestor do Grupo devem ser monitorizadas, por forma a garantir que são implementadas e que são adequadas para a resolução do problema. Se o queixoso emitir alguma opinião acerca das medidas tomadas, então esta deve fazer parte do processo de monitorização.

O Listagem do Registo de Reclamações (RG27), deve ser preenchido com os detalhes das ações tomadas e com a data de fecho da reclamação.

Se o queixoso, não ficar satisfeito com as ações tomadas, pode recorrer.

Sempre que decorra um processo de disputa as operações a decorrer devem ser interrompidas até à sua resolução.

Sempre que haja uma queixa relativa a casos de assédio sexual, discriminação com base no sexo, estado civil, parental idade, orientação sexual, raça ou religião, esta informação deverá ser tratada com confidencialidade, sendo o queixoso informado dessa condição.

2. RECLAMAÇÕES DA GESTÃO DO GRUPO

O Gestor do Grupo deve ser imediatamente informado, quando for recebida uma reclamação acerca da gestão, quer esta seja verbal ou por escrito.

Deve ser então enviado ao queixoso um e-mail ou uma carta, com a Carta Normativa de Reclamação (DC11) e com o Registo de Reclamação (RG04).

Se a reclamação for feita contra um membro da equipa de gestão, sem ser o Administrador do Grupo, então poderá ser este a liderar a investigação de acordo com os procedimentos já apresentados.

Se a reclamação for contra a gestão ou contra o próprio Gestor do Grupo, então será uma entidade independente ou administrador do grupo a conduzir a investigação.

Os detalhes da reclamação devem ficar registados no Registo de Reclamações (RG 04) pelo Gestor do Grupo. a informação descrita no registo deve incluir:

- O nome e contacto da pessoa ou organização que apresentou a reclamação;
- Descrição do caso e evidências objetivas;
- A data em que a reclamação foi recebida;
- A forma como foi apresentada por escrito ou verbalmente;
- O termo de privacidade anónimo ou público.

O investigador deve começar de imediato a investigação, a qual deve ser feita em duas fases:

- Primeiro, deve ser estabelecido se a questão levantada está abrangida nos Requisitos do Grupo, se estiver,
- Segundo, recolha de evidências, quer seja para suportar a reclamação, quer seja para a refutar.

Este processo deve dar início com a recepção da reclamação e terminar no prazo de um mês após a recepção da reclamação. Qualquer excepção a estes prazos, deverá ser comunicada ao reclamante.

Os resultados da investigação devem ser documentados:

- Se a investigação refutar a reclamação, quer por esta estar fora do âmbito dos Requisitos do Grupo, quer por não haver nenhuma evidência objectiva que a

suporte, então o reclamante deverá ser informado por escrito, de forma clara, e a reclamação deverá ser encerrada.

- Se a investigação suportar a reclamação, então o Gestor do Grupo deve ser informado e em discussão com o investigador, decidir que acção deve ser tomada para resolver a questão.

Caso seja apropriado o reclamante deve ser envolvido no processo para a identificação das ações a tomar, para resolver a questão. Caso o reclamante não seja envolvido, deve ser informado por escrito das medidas que se estão a tomar e ser convidado a dar a sua opinião.

As ações implementadas, devem ser monitorizadas, quer seja pelo Gestor do Grupo, pelo Administrador do Grupo ou por uma entidade independente, para garantir que são cumpridas na íntegra. Se o queixoso emitir alguma opinião acerca das medidas tomadas, então esta deve fazer parte do processo de monitorização.

A Listagem de Registo de Reclamações (RG27) deve ser preenchido com os detalhes das ações tomadas e com a data de fecho da reclamação.

Se o queixoso, não ficar satisfeito com as ações tomadas, pode recorrer.

3. RECURSOS

Os recursos podem ser apresentados:

- Quer seja pelo reclamante, quer seja pela pessoa contra quem foi apresentada a reclamação, se algum deles não se encontrar satisfeito com o resultado das investigações;
- O membro que foi informado que irá ser expulso do Grupo.

O recurso deve ser feito por escrito num prazo máximo de 10 dias após a receção formal da notificação do resultado da reclamação. O recurso deve ser dirigido ao Gestor do Grupo ou ao Administrador do Grupo.

Se o recurso diz respeito a uma reclamação, o reclamante e a pessoa contra quem é feita a reclamação, podem ser solicitadas para apresentar por escrita informação que possa ser necessária para a resolução das questões levantadas. Se verificar necessidade pode-se reunir com os diferentes intervenientes de forma a resolver o problema.

A decisão tomada relativamente ao recurso deve ser devidamente documentada e assinada pelo Gestor do Grupo.

Deve ser entregue uma cópia da decisão à pessoa que apresentou o recurso.

Se o apelo é relacionado com uma expulsão, o membro a ser expulso e o gestor do grupo ou qualquer outra pessoa pertencente à gestão do grupo, envolvida na visita de monitorização, pode ser convidada a apresentar esclarecimentos por escrito ou a estar presente na reunião a fim de responder a algumas questões.

Deve ser entregue uma cópia da decisão à pessoa que apresenta o recurso e intervenientes na investigação, no caso de um uma reclamação decidida, o novo recurso deve ser enviado com o a documentação da reclamação original à entidade certificadora.

A decisão deve ser comunicada no prazo de 10 dias após a entrega recurso, é definitiva, não sendo possível fazer qualquer outro recurso para o grupo de certificação se não aceitar a decisão deve ser realizado para à entidade certificadora.