



## COMMODITIES, INDUSTRY & FACILITIES RECLAMAÇÕES, TNC, NC e AC

CIF-PT-TQR-GPP-TQRS-003

R8

Emitido por: <b>QHSE</b> Aprovado: <b>J. IRIGOYEN</b> Verificado: <b>A. MARQUES</b> Editado: <b>A. MARQUES</b>	Data Aprovação: <b>10/02/2023</b>	Referências <b>Manal de Gestão QHSE e Docs. Refª aplicáveis.</b>	Lista distribuição <b>SharePoint</b>
---	--------------------------------------	---	---

### ÍNDICE

#### Informação sobre a presente revisão:

- R8 – Ateração dos pontos xx decorrentes da substituição da ferramenta QESIS pelas NEXUS e iEvaluate. Alterações a **Bold**
- R7 – Alteração do ponto 5.2 com notificação à DGEG das reclamações técnicas área Gás a **bold**.
- R6 - Inclusão área CTD e anulação dos procedimentos PG.013 e PG.020. Alterações a **Bold**
- R5 – Alteração dos pontos 5.2; 6; 7.1; 7.2 (**a bold**)
- R4 – Alteração dos pontos 5.1 e 5.2
- R3- Adaptação à ferramenta QESIS e existência de reclamações no livro eletrónico
- R2- Adaptação à ferramenta IAM (Internal Audit Management)
- R1-Edição Inicial. Este procedimento substituí e anula o anterior PGIBZ740.

#### 1. OBJECTIVO E ÂMBITO

#### 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

#### 3. DEFINIÇÕES

#### 4. DETECÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

#### 5. RECLAMAÇÕES

#### 6. CONTROLO DE TRABALHO NÃO CONFORME

#### 7. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES (NC) E MELHORIAS

## 1. OBJECTIVO E ÂMBITO

Definir a metodologia de tratamento de Não Conformidades e Reclamações e a gestão de ações corretivas e de melhoria.

O presente procedimento aplica-se a toda a atividade do BV Portugal CIF, exceto Certificação e pode ser disponibilizado a qualquer parte interessada, se solicitado.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Consideram-se os seguintes documentos de referência:

- **Port. 201-A/2017 de 30 Junho**
- DL 74/2017 de 21 de Junho
- DL 156/2005 de 15 de Setembro
- DL nº 371/2007 de 6 de Novembro
- DL nº 97/2017 de 10 de agosto, com as alterações introduzidas pela Lei nº 59/2018 de 21 de agosto no artigo 18º, ponto 2.
- Group QHSSE 004-PO – Customer Complaint Management
- Group QHSSE 002-PO – Handling of Non-Conformity

## 3. DEFINIÇÕES

<b>Não Conformidade</b>	- Não satisfação de um requisito.
<b>Reclamação</b>	- Afirmação de desvio relativo a requisitos preestabelecidos ou a expectativas criadas.
<b>Reclamante</b>	- Pessoa ou entidade que apresentou reclamação.
<b>Ação Correctiva</b>	- Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
<b>Ação Preventiva</b>	- Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.
<b>QHSE</b>	- Qualidade, Ambiente e Segurança.

## 4. DETECÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE E/OU MELHORIA

Uma Não Conformidade (NC), ou melhoria no Sistema QHSE podem ter origem:

- Em reclamações;
- No exercício da atividade diária (trabalho não conforme);
- Em auditorias ou avaliação da conformidade legal;
- Na revisão do Sistema de Gestão;
- Em incidentes ou ocorrências HSE;
- Na informação de retorno do Cliente ou outras entidades partes interessadas;

- Ações de supervisão dos técnicos;
- Contacto com clientes e/ou fornecedores.

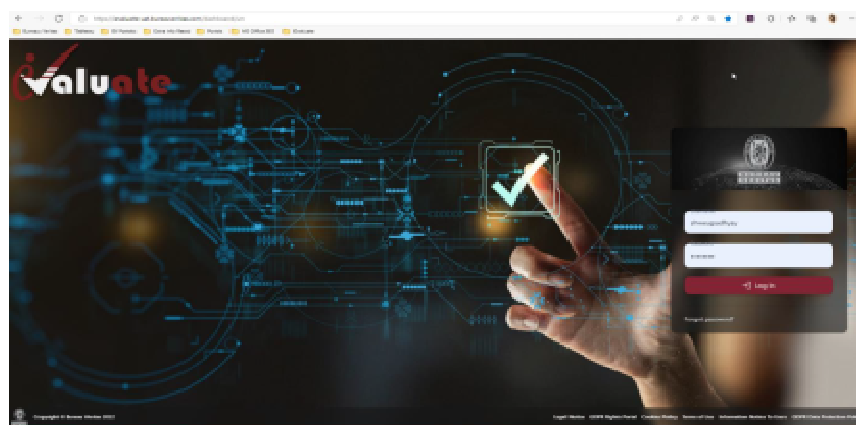
Sempre que seja detetada uma situação de NC ou melhoria, o responsável QHSE será informado para que em conjunto com o responsável da BL e/ou coordenador da área em causa possam desencadear o processo para o seu tratamento.

## 5. RECLAMAÇÕES

### 5.1 Registo da Reclamação

Todas as reclamações, quer sejam escritas (recebidas por Carta, fax, e-mail outro documento), incluindo as do Livro de reclamações (físico ou eletrónico), quer sejam verbais, devem ser direcionadas para o responsável da QHSE, para que este proceda à verificação se a mesma é relativa aos serviços prestados pelo Bureau Veritas e em caso afirmativo proceda ao seu registo.

O registo é feito no **iEvaluate** (<https://ievaluate.bureauveritas.com/dashboard/um>) onde é atribuída uma referência:

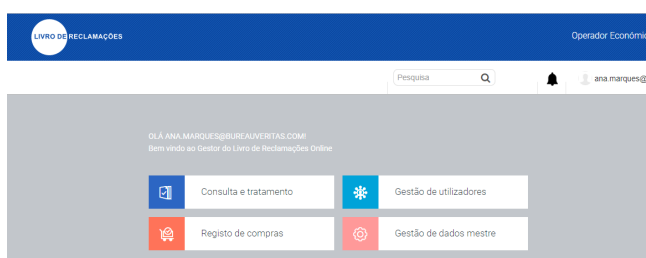


Sempre que possível, o responsável QHSE acusa a receção da reclamação e informa o reclamante das etapas seguintes até resposta final.

#### 5.1.1 Livro de Reclamações

O Bureau Veritas, para as atividades em que lhe é aplicável, possui Livro de Reclamações físico, disponível na receção de cada delegação, e registo eletrónico.

As reclamações registadas diretamente na plataforma são direcionadas para o responsável QHSE, o qual dará o tratamento habitual e resposta ao reclamante no prazo de 10 dias.



Quando um cliente reclama através do livro físico, a pessoa que está na recepção deve disponibilizar o Livro e:



a) Assegurar que o texto da reclamação está escrito de uma forma clara e completa;

b) Destacar o duplicado e entregar ao reclamante;

c) Informar o Responsável QHSE e/ou o Responsável de delegação, para que o original da reclamação seja remetido, num prazo de 10 dias úteis, para a entidade reguladora (ASAE; DGEG ( para as áreas GAS, EIC e Elevadores) ou outra entidade conforme área) e processa ao à sua análise e tratamento.

O tratamento das reclamações provenientes do Livro de Reclamações podem envolver a Direção Geral e o Gabinete Jurídico, para além dos responsáveis da BL/BU. Deve ser enviado para a entidade reguladora o parecer do Bureau Veritas sobre a Reclamação apresentada.

## 5.2 Análise e Tratamento de Reclamações

O Responsável QHSE recolhe e verifica junto do Diretor/Coordenador da BL e/ou Coordenador da BU, toda a informação necessária para validar a reclamação.

O Responsável QHSE analisa a Reclamação de modo a averiguar a sua consistência e após análise de todos os elementos, decide sobre a aceitação, ou não da reclamação. Poderá solicitar suporte técnico para esta decisão, desde que não seja por pessoal envolvido nas atividades que deram origem à reclamação.

Se a Reclamação for considerada fundamentada, é aceite e caso se verifique que houve lugar a uma Não Conformidade ou Trabalho não conforme, procede-se à definição de ações corretivas, conforme definido no ponto 7 deste documento.

Caso na análise se verifique que a reclamação não é fundamentada, deve ser justificado o motivo e pode não ser necessário prever ações.

Em qualquer das situações, o reclamante é notificado com a informação relativa ao tratamento da reclamação e eventuais ações tomadas, assim como do seu encerramento.

As reclamações técnicas de inspeção de instalações de gás são remetidas para a DGEG, para que esta se possa pronunciar sobre a análise e resolução. No caso de omissão de resposta, por parte da DGEG, entende o Bureau Veritas Rinave que existe concordância com a análise e ações definidas.

No caso de uma reclamação de uma parte interessada que não seja um cliente, a mesma deverá ser tratada ou seguida, tendo em consideração a potencial responsabilidade. Nestes casos a resposta deverá ser coordenada com o cliente ou envolvidos na reclamação.

As conclusões do tratamento da reclamação devem ser sempre revistas e aprovadas por pessoal não envolvido nas atividades que originou a reclamação.

### 5.3 Encerramento da Reclamação

A Reclamação é encerrada no **iEvaluate**, quando não há retorno de informação, por parte do cliente, e/ou eventuais ações levadas a cabo na sequência da reclamação se encontrarem implementadas.

Todos os documentos associados às Reclamações devem ficar arquivados informaticamente.

## 6. CONTROLO DE TRABALHO NÃO CONFORME (TNC)

Sempre que um colaborador do BV detete uma situação relacionada com a realização de um trabalho ou com os respetivos resultados, que não estejam conforme com os procedimentos e instruções instituídas ou com os requisitos acordados com o Cliente, deverá informar o responsável da área envolvida do sucedido. Estas situações são consideradas pelo BV como trabalho não conforme.

Cabe ao responsável local da área envolvida, em conjunto com o responsável de delegação ou Diretor da BL, efetuar a gestão do trabalho não conforme detetado, nomeadamente efetuar uma análise de risco tendo em consideração 3 níveis:

- Risco Baixo – A situação não coloca em causa a validade dos resultados ou da atividade em causa. Não é necessária desencadear qualquer ação;
- Risco Médio – A situação não tem impacto, mas pode colocar em causa o resultado ou a atividade em causa, pelo que implica a repetição do trabalho. Não havendo impacto ou alteração nos resultados o cliente não é notificado;
- Risco Elevado – A situação coloca em causa a validade dos resultados ou a atividade, pelo que o trabalho é interrompido e existe necessidade de repetir o trabalho, analisar as causas e eventuais repercussões em trabalhos anteriores. Nesta situação o trabalho não conforme é registado com NC e seguido o ponto 7 deste procedimento. O cliente é notificado.

Para as situações de risco elevado são ainda consideradas:

- Corrigir a situação detetada;
- Avaliar a necessidade de interrupção do trabalho;
- Emitir uma NC dirigida às causas da ocorrência da situação detetada (esta NC será tratada de acordo com o descrito no ponto 7.);
- Desencadear uma investigação que permita avaliar de que forma a situação detetada afetou o trabalho já executado;
- Desencadear, quando aplicável, ações corretivas aplicáveis à situação detetada;
- Implementar todas as decisões relativas à aceitação do trabalho não conforme (como por exemplo decidir se o trabalho não conforme poderá ser aceite ou não, e, no caso de aceitação se existem correções a introduzir ao trabalho já efetuado);
- Decorrente da investigação efetuada, informar, se necessário, o cliente do sucedido assim como da correção e/ou ações corretivas desencadeadas
- Autorizar o reinício dos trabalhos, caso estes tenham sido interrompidos.

O registo de TNC deve ser efetuado no ficheiro de ocorrências de cada área, para posterior análise do coordenador se é uma não conformidade, conforme o risco associado nomeadamente a natureza ou por ser uma situação recorrente e sistemática.

Para I&F ficheiro TNC disponível em:

<https://bureauveritas.sharepoint.com/teams/SWE-IF-TQRHSE/SWE%20I%20F-%20TQR%20%20HSE%20PORTUGAL/SWE%20IF%20TQR%20%20HSE%20PORTUGAL/Forms/AllItems.aspx?viewid=0fef5f7%2D3fbc%2D4cec%2D8bf6%2D0b963740c17d&id=%2Fteams%2FSWE%2DIF%2DTQRHSE%2FSWE%20%2DI%5FF%2D%20TQR%20%5F%20HSE%20PORTUGAL%2FSWE%20IF%20TQR%20%20HSE%20PORTUGAL%2FBV%20RINA VE%2FTrabalho%20N%C3%A3o%20Conforme>

Para Lab O&P ficheiro de ocorrências disponível na rede de cada laboratório.

Toda a documentação resultante da investigação efetuada assim como das ações corretivas desencadeadas, devem ficar arquivadas junto aos registos relativos ao trabalho a que dizem respeito.

Anualmente, durante a Reunião de Revisão pela Gestão são analisados os registos de trabalho não conforme, podendo detetar tendências ou repetição de situações consideradas simples em rotina. Essa análise pode dar origem à implementação de ações corretivas e/ou preventivas relevantes.

## 7. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES (NC) E MELHORIAS

### 7.1 Registo

Quando é detetada uma não conformidade, o responsável QHSE, em conjunto com quem a detetou dá início ao processo de tratamento e análise da Não Conformidade, através do seu registo no ficheiro excel de ocorrências e registo no **iEvaluate, ou NEXUS, caso sejam provenientes de auditorias internas**

((<https://nexus.bureauveritas.com/#/auth/context?uid=d8c0cf7a-f318-431a-8a3e-df93fda3774e>)).

Para o registo de incidentes de segurança deve ser considerado o procedimento I&F-PT-HSE-LTI-ORG-004.

### 7.2 Análise da Causa

A constatação é analisada pelos responsáveis da área envolvida, em conjunto com o responsável QHSE, de modo a ser determinada a causa, ou potencial causa, que deu origem à sua emissão.

Devem ser desencadeadas as ações que permitam identificar as causas potenciais, nomeadamente:

- Pelo envolvimento de colaboradores tecnicamente relevantes, além do colaborador diretamente envolvido;
- Pela análise dos requisitos do Cliente;
- Pela análise da documentação aplicável;
- Pela análise dos equipamentos e/ou consumíveis utilizados;
- Pela análise de outros dados relevantes para o processo em causa.

A Direção/Coordenação da BL deve ser informada de todo o processo de investigação. No decorrer da análise de causa é verificada a avaliação da necessidade alteração da matriz de Riscos e Oportunidades, com registo no ficheiro excel para posterior seguimento.

### **7.3 Correção**

No caso das NC e sempre que aplicável, deve ser efetuada uma ação de correção, de modo a eliminar a situação detetada. Esta ação, deve ser definida pelo responsável da área envolvida, em conjunto com o responsável QHSE.

No caso da NC afetar a validade das conclusões emitidas (através de relatório e/ou certificado) o cliente será notificado da correção efetuada e as conclusões serão reavaliadas.

### **7.4 Ações Corretivas e de melhoria**

Após determinação da causa do incidente, o responsável QHSE, em conjunto com o responsável da área diretamente envolvida devem analisar a situação de modo a serem acordadas e desencadeadas ações corretivas (AC), no caso das NC ou de melhoria, com vista a eliminar a sua causa ou prevenir NC.

### **7.5 Documentação do processo**

A documentação resultante da investigação, análise e ações devem ficar arquivadas informaticamente.

### **7.6 Acompanhamento da Implementação das Ações e Avaliação da sua eficácia**

O acompanhamento da implementação das ações é realizado pelo responsável QHSE, conjunto com o responsável da área, de modo a ser garantida a sua implementação.

É da responsabilidade do Responsável QHSE avaliar a eficácia das ações implementadas, no máximo anualmente durante as auditorias internas, ou outro prazo ou metodologia definida no ficheiro de controlo das ações.

Se as ações implementadas forem eficazes a ação é encerrada definitivamente. Caso contrário, será necessário analisar novamente a situação, com vista a definição de novas ações para a eliminação da constatação registada, abrindo nova constatação.

Podem ser realizadas auditorias complementares (conforme I&F-PT-TQR-GPP-TQRS-002), para confirmação da eficácia de ações implementadas, caso a constatação levante dúvidas relacionadas com o cumprimento das normas de acreditação, ou quando for considerado pertinente.