ÍNDICE

Informação sobre a presente revisão:

- *Edição Inicial. Este procedimento substituí e anula o anterior PGIBZ750.*

1. OBJECTIVO E ÂMBITO
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA
3. DEFINIÇÕES
4. RECURSOS
5. GESTÃO DE CONTENCIOSO

1. OBJECTIVO E ÂMBITO

O presente procedimento descreve a metodologia das reclamações que não são cobertas pelo procedimento PGIBZ740, isto é, qualquer reclamação potencialmente classificado como litígio.

O presente procedimento aplica-se a toda a actividade do BV Portugal I&F, excepto Certificação.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

I&F-PT-TQR-GPP-TQRS-003 - RECLAMAÇÕES, AC E AP

3. DEFINIÇÕES

Recurso: Comunicação formal de não-aceitação de uma decisão ou um resultado emitido pelo Bureau Veritas.

Litígio (Contencioso): Reclamação formalizada por acção judicial, ou susceptível de vir a ser objecto de discussão no tribunal.

Nota : em caso de dúvida, para avaliar se a reclamação é susceptível de se tornar objecto de discussão em tribunal, convém informar-se junto da unidade de suporte legal.

QHSE: Qualidade, Ambiente e Segurança.

4. RECURSOS

Caso um Cliente/Entidade Reclamante recorra das decisões emitidas pelo BV, esses recursos são registados e analisados.

Após análise preliminar do Recurso, é constituída uma Comissão Técnica especialmente designada, pela Administração, para o efeito.

A Comissão será constituída no mínimo por 3 elementos não envolvidos directamente no trabalho e/ou na decisão previamente tomada, com qualificação que permita garantir uma abordagem isenta e imparcial na análise do processo de recurso.

O exemplo da constituição dessa Comissão, será:

1. Responsável do Departamento com conhecimentos na área;
2. Responsável QHSE;
3. Técnico Qualificado (Responsável Local) não envolvido directamente no trabalho realizado.

A Comissão Técnica fará uma investigação ao sucedido, incluindo-lhe a análise do recurso apresentado, dos registos e das evidências de trabalho. Após análise da documentação será agendada reunião com o Cliente/Entidade Reclamante para esclarecimentos e conclusão da investigação.

As conclusões da investigação serão apresentadas pela Comissão à Administração para análise e decisão superior. Quando necessário será envolvido o Departamento Jurídico para apoio relativamente a quaisquer litígios que possam vir a gerar-se.

O Cliente/Entidade Reclamante será notificado do procedimento de actuação do BV no após recepção do recurso. As conclusões e decisões do BV, quando aplicável, serão dadas a conhecer ao Cliente/Entidade Reclamante.

As eventuais não conformidades que possam vir a ser detectadas serão objecto de tratamento em conformidade com os requisitos do procedimento I&F-PT-TQR-GPP-TQRS-003.

5. GESTÃO DE CONTENCIOSO

5.1 Acções de Litígio

O Responsável da BL deve providenciar todos os meios necessários para informar o Responsável Legal sobre qualquer acontecimento, litígio ou contencioso, que possa implicar a responsabilidade civil e/ou penal do Bureau Veritas ou dos seus colaboradores, ou denegrir a sua imagem ou credibilidade.

Este tipo de reclamações é registado em conformidade com o PGIBZ740. Caso já tenha sido registada, deve ser garantida a rastreabilidade da passagem para o registo de tratamento de litígios, e serem tratadas como tal.

Cabe à Direcção da BL assegurar que são transmitidas todas as circunstâncias do acontecimento ou do litígio, devendo ser fornecida ao Responsável Legal uma cópia do contrato da prestação, classificada como litigiosa e acompanhado de todas as informações pertinentes e relevantes, ao Responsável Legal, o qual garante a conservação de todas as evidências.

A Unidade de Suporte Legal, em colaboração com as Unidades de Negócio relacionadas, efectua o seguimento da evolução dos acontecimentos, e em concertação com a Direcção, coordena as acções requeridas para com o Reclamante e, de acordo com a importância dos riscos, sugere à Unidade de Negócio as decisões a tomar.

A Unidade de Negócio e a Unidade de Suporte Legal e Jurídico avaliam a importância dos riscos financeiros e orçamento a prever. Esta estimativa deve ser transmitida à Direcção Financeira, com indicação da Unidade de Negócio onde deve ser prevista a provisão, tanto em termos de contas como de gestão.

Para as reclamações que envolvam várias Unidades de Negócio, a mais susceptível de estar envolvida é a que deve prever o financiamento, e em caso de dúvida, a Unidade de Negócio em que a prestação de serviço é posta em causa.

Em caso de conflito, a decisão final é tomada pelo Director Financeiro.

Cada unidade de negócio tem que preparar anualmente um documento sintético sobre as tendências de riscos (evolução) e os custos de gestão de litígios.

O arquivo de contencioso é assegurado pela Unidade de Suporte Legal.

5.2 Unidade de Suporte Legal e Jurídico

Todas as unidades de negócio devem informar e manter informada a Unidade de Suporte Legal de qualquer acção que se apresente contra o Bureau Veritas Portugal ou aos seus colaboradores.

Todas as unidades de negócio e de suporte podem obter apoio da Unidade de Suporte Legal sempre que tratem de reclamações litigiosas existentes ou potenciais.

As Unidades devem sempre consultar a Unidade de Suporte Legal no respeitante :

- Contactos com seguradoras (Notificação de litígios e informações referentes aos casos existentes);
- Preparar instruções para advogados;
- Tratar dos pedidos judiciais ou de arbitragem, especialmente no estrangeiro
- Qualquer decisão para apresentar, encerrar ou modificar reclamações litigiosas ou de arbitragem;
- Consultas criminais.

Para os casos legais em curso, a Unidade de Suporte legal mantém actualizado os seguintes documentos:

- Listagem com o estado dos litígios;
- Nome dos advogados designados;
- Copia da declaração às seguradoras.