ÍNDICE

Informação sobre a presente revisão:

R9 – Alteração dos pontos 7.1 e 7.2 e alterações a **bold** ao longo do texto.
R8 – Alteração decorrentes da substituição da ferramenta QESIS pelas NEXUS e iEvalute. 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)**

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 21de agosto no artigo 18º, ponto2.
- Group QHSSE 004-PO – Customer Complaint Management
- Group QHSSE 002-PO – Handling of Non-Conformity

3. DEFINIÇÕES

Não Conformidade - Não satisfação de um requisito.

Reclamação - Afirmação de desvio relativo a requisitos preestabelecidos ou a expectativas criadas.

Reclamante - Pessoa ou entidade que apresentou reclamação.

Ação Corretiva - Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável **e prevenir a sua reocorrência.**

Ação de Melhoria - Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

TQR/QHSE - **Técnico, Risco,** 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 **TQR/**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 **TQR/**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 é feito no **iEvaluate** (https://ievaluate.bureauveritas.com/dashboard/um) onde é atribuída uma referência **e alocada à pessoa responsável pela sua resolução:**

Sempre que possível, o responsável **TQR/**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 catividades 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 receção 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 **TQR/**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 **TQR/**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%20-I_F-%20TQR%20_%20HSE%20PORTUGAL/SWE%20IF%20TQR%20%20HSE%20PORTUGAL/Forms/AllItems.aspx?viewid=0fefd5f7%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%20RINAVE%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 **ou melhoria**, o responsável **TQR/**QHSE, **dá** início ao processo de tratamento, através do seu registo no ficheiro excel de ocorrências, registo no iEvaluate, ou NEXUS, caso sejam provenientes de auditorias internas **e alocação ao responsável da área onde foi registada a constatação,**

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 **TQR/**QHSE, de modo a ser determinada a causa, ou potencial causa, que deu origem à sua emissão **e análise da sua extensão, com vista à correção de todas as situações similares.**

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;
- Pala 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 decorreu da análise de causa **e sua extensão** é verificada a necessidade de 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. Está ação, deve ser definida pelo responsável da área envolvida, em conjunto com o responsável **TQR/**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 **TQR/**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 **TQR/**QHSE, conjunto com o responsável da área, de modo a ser garantida a sua implementação.

É da responsabilidade do Responsável **TQR/**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.