

Procedimento de Tratamento de Reclamações

Índice

1. Objetivo.....	3
2. Âmbito de aplicação.....	3
3. Definições específicas e abreviaturas.....	3
4. Procedimento de tratamento de reclamações	4
4.1. Forma de apresentação das reclamações	4
4.2. Prazo e forma de resposta.....	4
4.3. Tratamento das reclamações.....	5
4.4. Tratamento das reclamações realizadas no livro se reclamações.....	5
4.5. Registo do tratamento das reclamações.....	6
4.6. Medidas corretivas e preventivas.....	6
4.7. Análise e melhoria contínua.....	7
4.8. Aprovação e revisão	7
4.9. Requisitos de confidencialidade.....	7
4.10. Disponibilização do procedimento	7

1. Objetivo

Este procedimento tem como finalidade definir as diretrizes e metodologias para o tratamento eficaz de reclamações na INLS Solutions, assegurando que todas as manifestações de insatisfação ou pedidos de revisão sejam geridos de forma clara, transparente e com foco na melhoria contínua dos serviços prestados.

2. Âmbito de aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as atividades da INLS Solutions, abrangendo os processos relacionados com a formação e prestação de serviços, com o objetivo de garantir que cada etapa seja conduzida de acordo com os padrões de qualidade e conformidade exigidos.

3. Definições específicas e abreviaturas

Cliente: Pessoa ou entidade que adquire produtos ou serviços da INLS Solutions, estabelecendo uma relação comercial com a empresa.

Parceiros: Entidades ou indivíduos externos que colaboram com a INLS Solutions para a execução de atividades de formação e prestação de serviços que contribuem para o desenvolvimento dos serviços da empresa.

Formando: Participante numa ação de formação organizada pela INLS Solutions, seja ele cliente direto ou inscrito através de uma entidade cliente.

Reclamação: Manifestação formal de insatisfação por parte do reclamante, referente a produtos, garantias ou serviços fornecidos pela INLS Solutions.

Reclamante: Pessoa ou entidade que apresenta uma reclamação, podendo ser um cliente ou um formando da INLS Solutions.

Resposta Final: Comunicação formal ao reclamante com o resultado da análise da reclamação e as medidas tomadas.

4. Procedimento de tratamento de reclamações

4.1. Forma de apresentação das reclamações

As reclamações podem ser apresentadas através dos seguintes canais:

- **Email:** Envio de email para o email oficial da INLS Solutions: info@inls-solutions.com. O email estará disponível no site oficial da INLS Solutions.
- **Correio:** Correspondência direcionada para a sede da empresa, LISPOLIS – Polo Tecnológico de Lisboa, Rua António Champalimaud, CID, Lote1,1600-546 Lisboa, Portugal.
- **Livro de Reclamações:** Acessível presencialmente na sede da empresa, ou de forma virtual, através do link: <https://www.livroreclamacoes.pt>, disponível também no site oficial da INLS Solutions, de acordo como Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de novembro.

As reclamações deverão ser redigidas, de forma clara, objetiva e concisa, descrevendo os factos que motivam a reclamação e, se possível, anexar documentos relevantes (emails, comprovativos, entre outros). Caso seja útil, o reclamante deve indicar/sugerir uma solução ou ação corretiva considerada oportuna.

Para que as reclamações sejam consideradas, tratadas e respondidas, é indispensável a identificação do reclamante, com nome e o contacto para resposta. As reclamações que cheguem à INLS Solutions sem identificação e/ou sem forma de contacto com o respetivo autor, não poderão ser considerados para efeitos de tratamento e resposta.

4.2. Prazo e forma de resposta

No procedimento de gestão de reclamações os prazos e as formas de resposta são as seguintes:

Prazo de confirmação de receção: A INLS Solutions compromete-se a acusar a receção da reclamação no prazo máximo de 5 dias úteis, através do mesmo canal utilizado pelo reclamante.

Avaliação e resolução: A análise da reclamação deverá ser concluída num prazo de até 15 dias úteis a partir da data de receção.

Resposta final: A resposta final, detalhando as medidas tomadas, será enviada ao reclamante, até 15 dias úteis após a conclusão da análise da reclamação. Caso o processo demande mais tempo, será enviado um comunicado ao reclamante com a atualização de prazos.

4.3. Tratamento das reclamações

O tratamento das reclamações na INLS Solutions será realizado de forma a assegurar uma análise e decisão imparciais. Todas as reclamações serão avaliadas de maneira objetiva, considerando todos os elementos e informações fornecidas pelos reclamantes. A empresa compromete-se a fornecer uma resposta oportuna aos autores das reclamações, garantindo que sejam informados sobre o progresso do processo e recebam a comunicação final dentro dos prazos estabelecidos. Este compromisso visa fortalecer a confiança dos clientes e formandos nos processos da INLS Solutions e promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

4.4. Tratamento das reclamações realizadas no livro de reclamações

As reclamações registadas no livro de reclamações, seja no formato físico ou eletrónico, são tratadas pela INLS Solutions com o mesmo nível de prioridade e rigor que qualquer outra reclamação recebida, garantindo transparência e integridade em cada etapa do processo.

Para ambos os formatos, a INLS Solutions respeita o prazo máximo de resposta de 15 dias úteis, por escrito, e a resposta ao reclamante inclui, quando aplicável, as medidas adotadas para corrigir ou mitigar a situação relatada, assegurando que todas as ações sejam documentadas de forma a manter a conformidade com as normas de qualidade e certificação.

Todos os registos, incluindo a reclamação e a respetiva resposta, são arquivados de maneira sistemática para garantir a rastreabilidade e permitir fácil acesso em auditorias ou verificações de conformidade futura. Em ambos os casos, a INLS

Solutions cumpre também a obrigação de enviar a reclamação e a resposta à entidade reguladora ou de controlo de mercado.

No caso do formato eletrónico, a INLS Solutions utiliza a funcionalidade disponível para carregar um documento PDF com o conteúdo do email enviado ao reclamante, promovendo assim a transparência e a rastreabilidade no processo de tratamento de reclamações.

4.5. Registo do tratamento das reclamações

Todos os dados referentes às reclamações, desde a sua receção até a resposta final, serão registados de forma detalhada, incluindo:

Data e meio de receção: Informação sobre a data e o método de receção da reclamação.

Descrição da reclamação: Detalhes da reclamação, fornecidos pelo reclamante.

Avaliação e resultados: Resumo do processo e conclusões alcançadas.

Medidas adotadas: Ações corretivas implementadas e melhorias sugeridas ou aplicadas.

Resposta final: Registo da resposta enviada ao reclamante, com data de envio.

Estes registos serão mantidos de forma confidencial e armazenados por um período mínimo de 3 anos em sistema seguro e digital, garantindo o seu fácil acesso para consulta e auditoria.

4.6. Medidas corretivas e preventivas

Sempre que necessário, a INLS Solutions implementará ações corretivas para resolver as questões identificadas e prevenir ocorrências semelhantes no futuro. Medidas preventivas, como a atualização de procedimentos ou formações adicionais, serão adotadas para mitigar riscos identificados no processo de análise.

4.7. Análise e melhoria contínua

A gestão das reclamações na INLS Solutions é submetida a uma análise periódica, com o objetivo de identificar padrões, causas recorrentes e oportunidades de melhoria contínua nos processos e serviços. Como parte desta análise, é verificada a eficácia das ações implementadas e a satisfação dos clientes e dos formandos. Este processo de monitorização contribui para reforçar a qualidade dos serviços e prevenir ocorrências semelhantes no futuro, promovendo a evolução constante dos padrões de atendimento e de prestação de serviços.

4.8. Aprovação e revisão

Este procedimento será revisado anualmente, ou quando necessário, para assegurar a conformidade com os requisitos legais e a melhoria contínua na gestão de reclamações, reforçando o compromisso da INLS Solutions com a qualidade e a satisfação do cliente.

4.9. Requisitos de confidencialidade

A INLS Solutions garante a confidencialidade, respeito e proteção dos dados, factos ou informações a terceiros, relativamente ao tratamento das reclamações, no que se refere ao reclamante e ao assunto da reclamação.

4.10. Disponibilização do procedimento

A INLS Solutions disponibiliza, publicamente este procedimento no seu site institucional (<https://www.inls-solutions.com>).