

Procedimento de Gestão

PG05 – Reclamações e Recursos

Elaborado por: Responsável da Qualidade

Aprovado por: Representante da Direção

Edição 3
Janeiro 2020

ÍNDICE

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES	3
1. OBJETIVO.....	4
2. ÂMBITO	4
3. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS.....	4
4. TERMOS, ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES.....	6
5. RESPONSABILIDADES	6
6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER).....	8
6.1 Meios de Comunicação e receção	8
6.2 Receção/Admissão.....	8
6.2.1 Reclamação ou recursos	8
6.3 Investigar e Avaliar.....	9
6.3.1 Laboratório.....	10
6.3.1.1 Reclamações relativas a atividades.....	10
6.3.1.2 Reclamações relativas a resultados	10
6.3.1.2.1 <i>Ensaio Físico-Químicos</i>	10
6.3.1.2.2 <i>Análise Sensorial</i>	10
6.3.2 Controlo e Certificação	11
6.3.2.1 Reclamações	11
6.3.2.2 Recursos.....	11
6.3.2.2.1 <i>Rotulagem</i>	11
6.4 Decisão e Comunicação ao reclamante/recorrente	11
6.5 Conclusão.....	12
REFERÊNCIAS (edição em vigor).....	13
ANEXO A – Esquema de Tratamento de Reclamações e Recursos.....	14

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

A tabela seguinte contém uma descrição sumária de todas as alterações efetuadas neste documento.

Edição	Data	Descrição
1	Novembro 2018	Documento original
2	Janeiro 2019	<p>Secção 2. Introdução de “relativamente à área do Controlo e Certificação e/ou área do Laboratório”;</p> <p>Secção 5. Alteração de tempo de arquivo de 4 para 5 anos;</p> <p>Secção 6.3.1.2.2 Correção do nº da secção; Constituição da Junta de Recurso: Retirado “Alta Gestão”; Introduzido “Gestão do Laboratório”;</p> <p>Referências Introdução de DRC005.</p>
3	Janeiro 2020	<p>Secção 3. Introdução do RI08 , PG06 , Mod049 e Mod053;</p> <p>Secção 4. Retirada “Junta de Recurso”;</p> <p>Secção 6. Introdução de “Análise Sensorial!” na tabela;</p> <p>Secção 6.2.1 Introdução de NOTA relativa à Análise Sensorial;</p> <p>Secção 6.3.1.2.1 Reorganização do texto de forma a referir critérios de seleção do PG06 e Mod053;</p> <p>Secção 6.3.1.2.2 Eliminado “Junta”; Eliminado 1º e 2º paragrafo por estar definido no RI08; Reorganização do texto;</p> <p>Secção 6.3.2.2.1 Reorganização do texto de forma a referir critérios de seleção do PG06 e Mod049;</p> <p>Secção 6.4 Reorganização do texto.</p> <p>Introdução ANEXO A;</p>

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e recursos.

2. ÂMBITO

Aplica-se a todas as reclamações e recursos apresentadas pelas partes interessadas junto da CVR do Dão, relativamente à área do Controlo e Certificação e/ou área do Laboratório.

3. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS

Todos os documentos físicos e/ou digitais associados a este procedimento encontram-se referidos na tabela abaixo:

Código	Título	Tipo e local de arquivo	Distribuição
RI06	Comité de Certificação	Informático – Área da Qualidade na pasta Regulamentos	Intranet: Consulta através do Mod001
RI08	Análise Sensorial	Informático – Área da Qualidade na pasta Regulamentos	Intranet: Consulta através do Mod001
PG01	Controlo de Documentos e Registos	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	Intranet: Consulta através do Mod001
PG04	Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	Intranet: Consulta através do Mod001
PG06	Fornecedores	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	Intranet: Consulta através do Mod001
Mod001	Lista de documentos internos	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Registo (Intranet): Lista Documentos Internos
Mod006	Não conformidades	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod008	Reclamações/Recursos/Sugestões	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod009	Lista de Recursos	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod026	Boletim de ensaio (Análise Sensorial)	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001

Mod049	Subcontratação: CVR do Dão – Entidade	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001
Mod053	Fornecedor externo de serviços de Ensaio: Laboratório da CVR do Dão – Laboratório Externo	Informático – Área da Qualidade na pasta Modelos	Modelo (Intranet): Consulta através do Mod001

4. TERMOS, ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

Reclamação – Fonte: ISO/IEC 17000 - manifestação de insatisfação, que não recurso, por parte de qualquer pessoa ou organização, dirigida a um organismo de avaliação da conformidade, relativa às atividades desse organismo.

Ou

Fonte: ISO/IEC 17025 - manifestação de insatisfação, por parte de qualquer pessoa ou organização a um Laboratório, relativa às atividades ou resultados deste, para a qual é esperada uma resposta.

Reclamante – pessoa, organização ou seu representante, que apresenta a reclamação.

Cliente - o operador económico inscrito na CVR do Dão.

Recurso – pedido do cliente do objeto de avaliação da conformidade ao organismo de avaliação da conformidade ou organismo de acreditação para que esse organismo reconsidere uma decisão já tomada relativa ao objeto em causa.

Recorrente – pessoa, organização ou seu representante, que apresenta o recurso.

RD: Representante da Direção da CVR do Dão

5. RESPONSABILIDADES

No quadro abaixo são apresentados os responsáveis pela elaboração, aprovação e codificação bem como pela distribuição e arquivo deste procedimento, seguindo o descrito no PG01 – Controlo de documentos e Registos.

Elaboração/Alteração	Aprovação	Codificação	Distribuição	Arquivo
RQ	RD	RQ	RQ	RQ

Os documentos em vigor são arquivados pelo responsável da qualidade (RQ) na pasta “PROCEDIMENTOS”, distribuídos a todas as partes interessada, via internet e a todos os colaboradores via servidor interno, como leitores e impressores.

O procedimento existe apenas em formato de ficheiro informático, pelo que qualquer cópia impressa é considerada como Cópia Não Controlada, não sendo da responsabilidade do departamento da qualidade da CVR do Dão o seu controlo.

A última versão obsoleta/desatualizada ficará arquivada em pasta eletrónica com a identificação que lhe tinha sido atribuída seguida da palavra OBSOLETO ou DESATUALIZADO e data de desatualização, de acesso restrito à área da Qualidade.

Os arquivos dos documentos internos e externos obsoletos/desatualizados, são mantidos pelo menos até ao final do quinto ano civil.

6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER)

As partes interessadas podem obter informações, sobre a apresentação de reclamações e recursos via internet, através da consulta do procedimento, disponível na página da CVR do Dão onde poderá fazer download do documento. Poderá ainda solicitar informações por e-mail, carta, fax, por telefone através do serviço de atendimento telefónico, ou pessoalmente, nos balcões de atendimento.

Prazos Máximos para reclamar ou recorrer	
Reclamação	30 dias
Recurso / Reclamação relativa a resultados de Análise Sensorial	10 dias úteis após a data da notificação do resultado

6.1 Meios de Comunicação e receção

6.1.1 Reclamações

As reclamações são apresentadas junto da CVR do Dão, preferencialmente, através do preenchimento do formulário “Reclamações/Recursos/Sugestões” disponibilizado **via internet** (<http://www.cvrdao.pt/documentos.asp>). Podem também ser apresentadas, na forma escrita, através de qualquer outro meio de comunicação, balcão de atendimento, técnicos em serviços externos, e-mail ou outro.

6.1.2 Recursos

Os recursos deverão ser apresentados na forma escrita, dirigidos à Área da Qualidade, preferencialmente através do preenchimento do formulário “Reclamações/Recursos/Sugestões” disponibilizado via internet ou através de outro meio, tal como, balcão de atendimento ou e-mail.

6.2 Receção/Admissão

6.2.1 Reclamação ou recursos

As reclamações/recursos devem ser devidamente fundamentadas e acompanhadas de todos os elementos de que o reclamante/recorrente disponha e sirvam de comprovativos, para que possa ser efetuada análise cuidada e dada resposta com celeridade e objetividade.

Requisitos mínimos:

- Identificação completa do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente (Nome e Morada)
- Dados de contacto do reclamante e, se aplicável, da pessoa que o represente;
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível;
- Data e local da reclamação.
- O reclamante deverá ainda, anexar à reclamação os documentos de suporte que considere necessários para a apreciação da mesma.

A não admissão de reclamação/recurso por parte da CVR do Dão apenas ocorrerá quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão;
- A reclamação/recurso não estiverem relacionada com as atividades de certificação ou do Laboratório.
- Se pretenda apresentar uma reclamação/recurso relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, ou quando a reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;

No próprio documento, em que foi formalizado o pedido, é assinalado se a reclamação/recurso é admitida ou não e o motivo pelo qual não foi admitida. Neste caso, a reclamação/recurso será arquivada e, se possível, o reclamante/recorrente devidamente notificado por escrito deste facto.

Após a admissão de uma reclamação/recurso, a área da qualidade deve fazer o seu registo no modelo “Não conformidades”, ou “Lista de Recursos” e encaminha-la para a área envolvida, dando conhecimento aos elementos do Comité de Certificação.

NOTA: No caso particular da área de Análise Sensorial, após a admissão de uma reclamação/recurso, a área da qualidade deve fazer o seu registo no modelo “Não conformidades”, ou “Lista de Recursos” e encaminha-la para a área envolvida, dando conhecimento aos elementos do Comité de Certificação que não exerçam a função de Provedor.

6.3 Investigar e Avaliar

A CVR do Dão garante a imparcialidade no processo da reclamação e recurso, a investigação e decisão não devem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o reclamante/recorrente.

A decisão para solucionar a reclamação ou recurso deverá ser feita, revista ou aprovada por pessoas não envolvidas nas atividades relativas à reclamação ou recurso em questão.

Sempre que algum dos elementos do Comité de Certificação tiver algo a esclarecer/acrescentar deve comunicar aos restantes membros e é agendada uma reunião a pedido do Diretor Executivo, seguindo o Regulamento Interno “RI06 – Comité de Certificação”.

As decisões sobre reclamações ou recursos não resultará em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante/recorrente.

6.3.1 Laboratório

6.3.1.1 Reclamações relativas a atividades

De acordo com o Procedimento “Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)”, após o registo interno no modelo “Não Conformidades”, é efetuada a análise da causa e da consequência da reclamação, e no mesmo modelo são preenchidos os vários campos (responsável, análise da causa, análise da consequência) pelo Responsável da área.

Com base no resultado da análise e caso se verifique razão ao reclamante, são providenciadas medidas para corrigir a não-conformidade e decidir pela proposição de ação, observando adequar a ação à proporção do problema/risco identificado, citando evidências e fixando prazos para correções consoante a gravidade da não conformidade (inferior a 1 mês).

6.3.1.2 Reclamações relativas a resultados

As decisões provenientes de reclamações relativas a resultados são vinculativas, anulando as decisões anteriormente tomadas. O reclamante é informado pela Área da Qualidade da decisão tomada.

6.3.1.2.1 Ensaios Físico-Químicos

Quando não existe pessoal interno para realizar ou rever e aprovar as atividades que deram origem à reclamação, os ensaios físico-químicos serão realizados por contratação de um laboratório externo que cumpra os critérios de seleção definidos no “PG06 – Fornecedores”, secção fornecedores de serviços – ensaios.

É preenchido o documento “Mod053 - Fornecedor externo de serviços de Ensaio: Laboratório da CVR do Dão – Laboratório Externo” com as condições de contrato entre o Laboratório da CVR do Dão e o Laboratório externo.

6.3.1.2.2 Análise Sensorial

As reclamações relativas a resultados (contestação ou oposição) dos ensaios sensoriais serão tratadas como recursos e realizados na câmara de provadores da CVR do Dão.

Com a formalização da reclamação, o requerente deposita nos Serviços Administrativos e Financeiros da CVR do Dão, a título de pagamento, uma importância cujo montante é disponibilizado na internet (Tabela de Preços) e que será devolvida ao requerente se o recurso for julgado procedente.

Constituição do Recurso

O Recurso funciona de acordo com o regulamento de Análise Sensorial.

Se do recurso resultar um resultado técnico diferente ao apresentado no Boletim de Ensaio (Análise Sensorial), o mesmo deve constar da ata lavrada prevalecendo em face ao resultado inicial.

6.3.2 Controlo e Certificação

6.3.2.1 Reclamações

De acordo com o Procedimento “Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)”, após o registo interno no modelo “Não Conformidades”, é efetuada a análise da causa e da consequência da reclamação, e no mesmo modelo são preenchidos os vários campos (responsável, análise da causa, análise da consequência) pelo Responsável da área.

Com base no resultado da análise e caso se verifique razão ao reclamante, são providenciadas medidas para corrigir a não-conformidade e decidir pela proposição de ação, observando adequar a ação à proporção do problema/risco identificado, citando evidências e fixando prazos para correções consoante a gravidade da não conformidade (inferior a 1 mês).

6.3.2.2 Recursos

As decisões provenientes de Recurso são vinculativas, anulando as decisões anteriormente tomadas. O reclamante é informado pela Área da Qualidade da decisão tomada.

6.3.2.2.1 Rotulagem

Os recursos (contestação ou oposição) sobre decisões efetuados à apreciação de rotulagem serão realizados por subcontratação de uma entidade certificadora que cumpra os critérios de seleção definidos no “PG06 – Fornecedores”, secção fornecedores de serviços – subcontratação de certificação.

É preenchido o documento “Mod049 – Subcontratação: CVR do Dão – Entidade” com as condições de contrato entre a CVR do Dão e a Entidade Certificadora subcontratada.

6.4 Decisão e Comunicação ao reclamante/recorrente

Se da reclamação/recurso resultar um resultado técnico diferente do apresentado, o mesmo deve constar dos registos que levaram à decisão tomada e consequente emissão dos registos alterados/revistos.

Prazos Máximos (dias após receção)	
	Reclamação / Recurso
Acusar Receção	5
Informar Acompanhamento	20
Conclusão	30

Nota: Os prazos indicados referem-se a dias úteis e a intervalos máximos que podem ser alargados com o acordo das partes envolvidas ou atendendo à disponibilidade dos organismos e/ou avaliadores externos que realizam os recursos.

6.5 Conclusão

O Processo de tratamento da reclamação ou recurso é finalizado, com o envio da decisão ao reclamante/recorrente.

Após o fecho, a CVR do Dão irá manter registos por processos, em pastas “RECLAMAÇÕES” ou “RECURSOS” situadas na área da Qualidade, sendo estes analisados como entrada para a reunião de análise crítica e retroalimentação do sistema de gestão da qualidade da CVR do Dão.

REFERÊNCIAS (edição em vigor)

NP EN ISO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade. Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração;

NP EN ISO/IEC 17065 – Avaliação da conformidade. Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços – requisito 8 (opção A);

DRC001 – Regulamento Geral de Acreditação;

DRC005 – Procedimento para Acreditação de Laboratórios;

DRC006 – Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação;

OGC001 – Guia para a Aplicação da NP EN ISO/IEC 17025;

OGC002 – Guia para a acreditação de Laboratórios Químicos;

ANEXO A – Esquema de Tratamento de Reclamações e Recursos

