


Procedimento da Qualidade Reclamações e Recursos

Edição 01

Janeiro 2026

Aprovação

| Diretor DCC | Data |
|---|------------|
|  | 02.01.2026 |

Índice

| | |
|--|-------------------------------------|
| Aprovação..... | 1 |
| 1. Objetivo e Âmbito | 3 |
| 2. Definições e siglas | 3 |
| 3. Referências | 3 |
| 4. Responsabilidades | 4 |
| 5. Procedimento | 4 |
| 5.1 Identificação do Reclamante | 4 |
| 5.2 Receção da Reclamação..... | Erro! Marcador não definido. |
| 5.3 Análise e Identificação de Causas | 6 |
| 5.4 Tratamento das Reclamações..... | 6 |
| 5.5 Encerramento da reclamação..... | 7 |
| 5.5.1 Esquemas de Certificação de Produtos | Erro! Marcador não definido. |
| 6. Bibliografia..... | 8 |
| 7. Anexos | 8 |
| Histórico de Revisão | 9 |

1. Objetivo e Âmbito

Este procedimento destina-se a estabelecer a metodologia de tratamento de reclamações e recursos. Aplica-se a todas as reclamações e recursos relacionadas com a atividade do Departamento de Controlo e Certificação (DCC) do Instituto da Vinha e do vinho dos Açores (IVV Açores).

2. Definições e siglas

AC – Ação Corretiva - Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável e impedir a sua recorrência.

AE - Agente Económico - pessoa singular ou coletiva, bem como o agrupamento destas, que exerce atividade(s) prevista(s) no Decreto-Lei nº 178/99 de 21 de maio, na área geográfica da Região Autónoma dos Açores, tendo como finalidade a certificação de produtos vínicos com DOP Biscoitos, DOP Graciosa, DOP Pico e IGP Açores.

Cliente laboratorial - Pessoa singular ou coletiva que estabelece uma relação contratual com o IVV Açores para a prestação de serviços na área de realização de Ensaios Laboratoriais abrangidos pela Lista de Ensaios em vigor do LRE.

Cliente - Engloba a definição de cliente laboratorial e Agente Económico

DCC – Departamento de Controlo e Certificação

GQ – Grupo da Qualidade

IVV Açores – Instituto da Vinha e do Vinho dos Açores

Reclamação – Manifestação de insatisfação de um cliente ou terceira parte, relacionada com o serviço prestado, onde uma resposta ou solução é explícita ou implicitamente esperada, quer sejam verbais ou escritas.

Recurso – Solicitação por parte do AE, requerendo a reanálise das decisões no processo de certificação.

3. Referências

NP EN ISO/IEC 17065:2014 - Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços

NP EN ISO/IEC 17025:2018 - Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração

Manual do Sistema de Gestão

4. Responsabilidades

Encontram-se descritas na Tabela 1 as responsabilidades deste procedimento.

Tabela 1- Descrição de Responsabilidades

| Descrição da responsabilidade | Responsável |
|--|--|
| Receção da reclamação/recurso | Colaborador |
| Análise, identificação de causas de reclamação/recurso | GQ |
| Decisão de reclamação | Superior hierárquico não envolvido na reclamação |
| Decisão de recurso | Presidente do IVV Açores |
| Encerramento em sede Revisão pela Gestão | GQ/GT |

5. Procedimento

As partes interessadas podem obter informações, sobre a apresentação de reclamações e/ou recursos, através da consulta do procedimento, disponível na página do IVV Açores. Poderá ainda solicitar informações por e-mail, carta, por telefone ou presencialmente.

Tabela 2 – Prazos para apresentação de recurso e reclamação.

| Prazos para apresentação de recurso ou reclamação | |
|---|---------------|
| Reclamação | 30 dias |
| Recurso | 10 dias úteis |

A receção e tratamento das reclamações e recursos são um instrumento de institucionalização de audição e aferição da qualidade dos serviços prestados pelo DCC.

5.1 Meios de Comunicação e receção

As reclamações são apresentadas junto do IVV Açores, preferencialmente, através do preenchimento do formulário “Apóio ao Consumidor” disponibilizado via internet. Podem também ser apresentadas, de forma escrita ou verbal, através de qualquer outro meio de comunicação, balcão de atendimento, técnicos em serviços externos, e-mail ou outro.

Qualquer colaborador pode receber uma reclamação, a qual deverá ser entregue ao GQ, que verifica toda a informação necessária para a validar e registar no Imp 7.3.3-01-01-Ficha de Reclamação.

Numa reclamação verbal, o colaborador deve passá-la a escrito e lê-la ao reclamante para se certificar que este foi bem compreendido. Quando as reclamações são feitas fora das instalações do DCC, o conteúdo da reclamação e os dados necessários à correta identificação e contato com o cliente, poderão ser remetidos para o DCC via telefone ou email.

As reclamações apresentadas com recurso ao Livro Amarelo Eletrónico em gov.pt estarão sujeitas ao modo de tratamento previsto na legislação em vigor, ainda assim, igualmente registadas no Imp 7.3.3-01-01-Ficha de Reclamação/Recurso da responsabilidade do GQ.

Os recursos deverão ser apresentados sempre na forma escrita, com fundamentação em argumentações concisas, dirigidas ao Diretor do DCC, por via presencial, email ou correio, no prazo máximo de dez dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação que deu origem ao pedido de recurso. Entregues ao GQ, que verifica toda a informação necessária para a validar e registar no Imp 7.3.3-01-01-Ficha de Reclamação/Recurso.

Se o recurso se aplicar a ensaios físico-químicos e/ou sensoriais deve ser entregue nas instalações do IVV Açores a amostra que ficou na sua posse.

Sempre que o DCC receba uma reclamação ou recurso, deverá acusar a sua receção formalmente.

5.2 Identificação do Reclamante

Para o tratamento da reclamação ou recurso, devem ser sempre solicitados ao reclamante os seguintes elementos:

- Identificação do tipo de pedido
- Identificação do reclamante
- Relação com o DCC (Cliente ou Terceiro)
- Dados de contato
- Data
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação/recurso

5.3 Análise e Identificação de Causas de Reclamação

Após registo da reclamação, o GQ averiguará os motivos da mesma e procederá à recolha de elementos adicionais se necessários.

Além das averiguações, o GQ deve definir, juntamente com os colaboradores da área envolvida, a identificação de causas e definição de estratégias para implementação das eventuais ações corretivas tidas como convenientes e a possibilidade de existência de Trabalho Não Conforme.

Toda a análise da reclamação será registada no respetivo Imp 7.3.3-01-01-Ficha de Reclamação/Recurso

5.4 Tratamento de Reclamação

Quando a reclamação é considerada improcedente por parte do DCC, o cliente é informado destas conclusões procurando-se neste contacto esclarecer todas as questões e eventualmente reponderar algum aspeto que não tenha sido considerado na primeira análise. O IVV Açores desenvolverá todos os esforços necessários à correta resolução da situação que considere adequados e pertinentes dentro do seu sistema de gestão.

As conclusões a serem comunicadas ao reclamante são realizadas, ou revistas e aprovadas, por pessoas que não estejam envolvidas nas atividades colocadas em causa e que deram origem à reclamação, de acordo com a estrutura hierárquica do IVV Açores. Este processo segue uma lógica de validação pelo superior hierárquico mais próximo, ascendendo progressivamente aos níveis hierárquicos superiores, de acordo com esse critério. Em última instância, caso o Presidente do IVV Açores esteja envolvido, a análise e validação competirão ao Secretário Regional da Agricultura.

5.5 Tratamento de Recurso

As situações passíveis de recurso, bem como as metodologias utilizadas para proceder à reavaliação encontram-se identificadas na matriz seguinte:

Tabela 3 – Prazos para apresentação de recurso e reclamação.

| Tipo de Recurso | Metodologia para reavaliação | Responsável pela reavaliação | Decisão Final |
|---|---|-------------------------------------|--------------------------|
| Homologação de Vinhas: Reprovada | Remarcação de visita à vinha com nova equipa constituída por: Técnico de Controlo da 1.ª avaliação e Perito Técnico. | Nova equipa | Presidente do IVV Açores |
| Saldo e Conta-corrente: Não conforme | O IVV Açores solicita formalmente ao AE que faça exposição com fundamentação do seu pedido de reavaliação, que deve ser acompanhada de documentação que comprove a mesma. | Técnico de Certificação | Presidente do IVV Açores |
| Avaliação Físico-química: Reprovada | Reenvio da amostra a analisar para o mesmo laboratório com outra codificação. | Técnico de Certificação | Presidente do IVV Açores |
| Avaliação Sensorial: Reprovada | Recodificação da amostra e nova prova por parte da Câmara de Provedores como outro vinho à prova. | Câmara de Provedores | Presidente do IVV Açores |

As conclusões a serem comunicadas ao reclamante são realizadas pelo Diretor do DCC.

5.6 Encerramento da Reclamação ou Recurso

Anualmente, no Relatório da Revisão do Sistema de Gestão, é apresentado um resumo sobre as reclamações e recursos apresentados ao DCC durante o ano.

As reclamações dos clientes constituem um meio privilegiado para melhorar o nível de serviço, quer na resposta e resolução das situações apresentadas, quer na definição de procedimentos mais adequados em situações futuras. As reclamações são consideradas como oportunidade de melhoria do sistema de gestão da Qualidade.

Cabe ao GQ avaliar a forma de implementar as ações corretivas que julgar necessárias para a melhoria contínua da gestão de tratamento de Reclamações.

Sempre que a reclamação tenha fundamento, pode dar origem ao levantamento de uma Ação Corretiva ou uma Oportunidade de Melhoria(L)/Ação preventiva (OC).

5.7 Acompanhamento das Reclamações feitas aos Agentes Económicos

Todas as reclamações recebidas pelos AE terão de ser registadas e tratadas. Qualquer consumidor ou fornecedor de serviços dos AE poderá apresentar uma reclamação diretamente ao AE ou ao IVV

Açores. As reclamações que são apresentadas ao IVV Açores serão encaminhadas para o AE e este procederá à sua resolução, devendo informar o IVV Açores das diligências efetuadas para o seu fecho.

6. Bibliografia

- NP EN ISO/IEC 17025. Requisitos gerais de competência para laboratórios de ensaio e calibração. Instituto Português da Qualidade. Lisboa.
- IPAC. OGC001 – Guia para a aplicação NP EN ISO/IEC 17025. Lisboa.
- Relacre. Guia Relacre 17 - Elaboração de Procedimentos do Sistema da Qualidade. Lisboa.

7. Anexos

n.a.

Histórico de Revisão

| Edição | Data | Capítulos/Subcapítulos Alterados | Descrição das Alterações Introduzidas |
|--------|------------|----------------------------------|---------------------------------------|
| 01 | 02/01/2026 | todos | Versão inicial |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Nota: A entrega da cópia da versão atualizada implica a substituição imediata e destruição da versão anterior.

O original da versão anterior é arquivado na pasta de obsoletos.