

## Manual de Procedimentos – PQLG1005\_rev1 Reclamações

---

### DESIGNAÇÃO

Procedimento com reclamações

### OBJECTIVO

Estabelecer as regras de tratamento das reclamações sobre produtos certificados e outras reclamações.

### ÂMBITO

Tratamento de reclamações enviadas à Kiwa Sativa (não abrangidas pelo processo de recurso).

### REFERÊNCIAS

ISO/IEC 17065, NP EN ISO/IEC 17021, QSTG02, PCFG07.

### DEFINIÇÕES

Reclamação – Contestação por um operador sobre um procedimento ou atuação da Kiwa Sativa ou de um terceiro sobre um produto ou sistema de um operador.

### RESPONSABILIDADES

#### Função

Elaboração	Responsável da Qualidade.
Revisão	Gerência
Aprovação	Gerência
Implementação	Gerência, Responsável da Qualidade

---

### DESCRIÇÃO

Caso um operador pretenda apresentar uma reclamação (não abrangida pelo procedimento de recursos) esta deverá ser efectuada por escrito e enviada à Gerência da Kiwa Sativa, que a remete para o departamento indicado.

Qualquer entidade que não concorde com a actuação da Kiwa Sativa, de um seu colaborador ou de um operador ou cliente, pode apresentar reclamação escrita.

As reclamações podem dizer respeito a sistemas ou produtos certificados, ou serem reclamações de tipo diverso.

## Manual de Procedimentos – PQLG1005\_rev1 Reclamações

---

Apenas serão aceites e tratadas as reclamações efectuadas por alguém perfeitamente identificado.

A reclamação deverá ser enviada por escrito de forma a poder ser avaliada, corrigida ou esclarecida a actuação do organismo, do colaborador ou do operador.

Após a recepção da reclamação a gerência determina a elaboração de um inquérito no qual se avaliam as razões da reclamação, sendo consultados os registos necessários e, se necessário, ouvida(s) a(s) pessoa(s) envolvida(s), após o que é elaborada uma resposta.

A Kiwa Sativa assegura que a reclamação é sempre tratada por pessoas que não estiveram envolvidas no objecto da reclamação.

Uma resposta inicial deve ser dada no prazo de **15 dias de calendário** após a recepção da reclamação. O processo completo de resposta à reclamação deverá estar completo no prazo de **30 dias de calendário** a contar da recepção da mesma. Caso um operador não concorde com a decisão, pode sempre apresentar recurso.

Para a certificação de Sistemas de Gestão, a Kiwa Sativa determina, conjuntamente com o operador e o reclamante, se o objeto da reclamação e a sua resolução devem ser públicos e em que extensão.

### Nota Final

De todas as reclamações **que dizem respeito a sistemas ou produtos certificados** e respectiva resposta é dado conhecimento ao Conselho de Certificação, sendo disso informado o reclamante.

A Kiwa Sativa mantém e torna público, através do site, em toda a área geográfica onde actua, informação sobre o processo de reclamação.

### Modificações

Documento	Substitui	Entra em vigor	Descrição da modificação
PQLG1005_rev1	PQLG1005	04/06/2020	Clarificação de que o procedimento se aplica a todas as reclamações, incluindo reclamações de terceiros.
PQLG1005	PQLG1004	02/01/2020	Alteração da denominação da empresa e logótipo. Inclusão do requisito da ISO 17021 de tornar público o processo de Reclamações.
PQLG1004	PQLG1003	16/11/2015	Incluído o requisito do BRC de definir 30 dias de calendário para resposta a reclamações.