

1. Objetivo e âmbito

Este procedimento define a metodologia para a gestão de reclamações e/ou ocorrências detetadas nas atividades de avaliação e certificação.

Entende-se por:

- ▶ **Reclamação:** Expressão de insatisfação (escrita ou verbal) apresentada à NATURALFA, relacionada com os seus serviços e tomadas de decisão de certificação ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual é esperada explícita ou implicitamente, uma resposta.
- ▶ **Ocorrência:** Todas as situações de incumprimento relativas a procedimentos definidos e aprovados, ou situações não conformes detetadas. As ocorrências podem ser identificadas por qualquer colaborador (em qualquer altura) ou no decorrer de auditorias internas e/ou externas.

2. Procedimento

Ação	Descrição	Responsável	Doc.
Receção da Reclamação	<p>As reclamações podem ser recepcionadas por carta, e-mail, via web, telefone ou verbalmente no contacto com o cliente e/ou fornecedor.</p> <p>Contudo os clientes da NATURALFA que pretendem recorrer da decisão de certificação através de uma reclamação deverão apresentar a apelação por escrito à NATURALFA dentro de 7 dias corridos a partir do incidente ou do recebimento da decisão de certificação. O colaborador que receber a reclamação reencaminha a mesma para a Direção da Qualidade (DQ). Por sua vez a DQ, sempre que possível, acusa a sua receção remetendo um e-mail ao reclamante a informar a receção da reclamação e que será dado o devido seguimento.</p> <p>Sempre que algum colaborador rececione uma reclamação por telefone ou presencialmente, deverá registar a mesma no Imp.024 - “Registo de Reclamação/Ocorrência”, descrevendo a reclamação rececionada.</p> <p>O “Registo de Reclamação/Ocorrência” (Imp.024) deverá ser enviado para a Direção da Qualidade (DQ), que procede à sua numeração e desencadeia o processo de tratamento envolvendo os colaboradores que considerar necessários. O acompanhamento do tratamento das reclamações é feito através do “Mapa de Gestão de Ocorrências” – Imp.057.</p> <p>No caso de uma reclamação, em que o reclamante não é o cliente, é determinado, em conjunto com o cliente e o reclamante, se o objeto da reclamação e a sua resolução deve ser tornado público, e em que extensão.</p> <p>Dependendo do esquema de certificação, o cliente pode ainda remeter a sua reclamação diretamente ao dono do esquema de certificação através da sua página WEB oficial.</p>	Todos os colaboradores DQ	Imp.024 Imp.057
Análise e Definição da Causa da Reclamação	<p>A análise e definição da causa da reclamação são feitas tendo em conta a especificidade da reclamação e deverá ser realizada pelos intervenientes diretos na causa sob a coordenação da Direção da Qualidade.</p>	Colaboradores envolvidos DQ	Imp.024
Decisão da Resolução	<p>A decisão, revisão e aprovação da resolução da reclamação deverá ser feita pela Gerência. As pessoas envolvidas nas atividades de certificação relacionadas com o cliente que apresentou a reclamação não podem estar envolvidas na decisão relativa à reclamação, assim como, pessoas que tenham tido envolvimento com o cliente, que tenham fornecido consultoria ou tenham sido empregados do cliente durante dois anos após o fim da</p>	Gerência	Imp.024

Ação	Descrição	Responsável	Doc.
	<p>consultoria ou emprego.</p> <p>Neste caso, a Gerência deverá delegar estas tarefas num colaborador que garanta as condições acima descritas.</p> <p>A conclusão da reclamação é comunicada ao cliente através da DQ, informando as ações a tomar, caso se aplique.</p>		
Ações a Desenvolver	<p>As ações a desenvolver são registadas e definidas no Mapa de Gestão de Ocorrências (Imp.057) em conjunto com o responsável pelo seu tratamento, ficando desde logo definido o prazo para a sua conclusão.</p> <p>As ações a desenvolver deverão ser comunicadas, no prazo máximo de dois dias úteis, ao departamento responsável, para que este informe o cliente do tratamento que está a ser dado.</p> <p>Logo que concluídas as ações, o responsável definido informa a DQ.</p>	<p>Colaboradores envolvidos Gerência DQ</p>	<p>Imp.024 Imp.057</p>
Fecho e Avaliação da Ações Desenvolvidas	<p>Quando concluídas todas as ações decorrentes do tratamento da reclamação, estas são avaliadas e se estiverem conformes a reclamação é dada como concluída e fechada no Mapa de Gestão de Ocorrências (Imp.057).</p> <p>Se não estiver conforme, o processo volta para o passo “Ações a desenvolver” até ser dado como conforme e fechado.</p>	DQ	Imp.057
Registo das Ocorrências	<p>As ocorrências podem ser detetadas por qualquer colaborador (em qualquer altura) ou no decorrer de auditorias internas e/ou externas.</p> <p>Sempre que algum colaborador detete uma ocorrência deverá comunicá-la à Direção da Qualidade por <i>e-mail</i>, que procede à sua abertura, análise e classificação, desencadeando o processo de tratamento envolvendo os colaboradores que achar necessário. O acompanhamento do tratamento das ocorrências é feito através do Mapa de Gestão de Ocorrências (Imp.057).</p> <p>A gestão das ocorrências segue o PG11 – Ações Corretivas e Preventivas. No entanto, cabe à Direção da Qualidade averiguar a origem da ocorrência, tomando de imediato uma decisão de solução.</p>	<p>Todos os colaboradores DQ</p>	<p>Imp.057 PG11</p>

3. Revisões

Revisão	Data	Descrição
01	26/05/2011	Documento Original.
02	29/07/2011	Clarificação do tempo decorrente entre a aprovação, pela Gerência, das ações a desenvolver e a sua comunicação ao Departamento responsável, no ponto “Ações a Desenvolver”.
03	16/02/2012	Alteração do procedimento de registo de ocorrências e reclamações.
04	24/04/2015	Definição da Decisão da Resolução.
05	31/12/2020	Revisão e reorganização do documento (logotipo).
06	21/06/2021	Clarificação dos pontos Receção da Reclamação e Ações a Desenvolver.
07	12/05/2022	Inclusão na ação “Receção da Reclamação” as disposições mencionadas no ponto 9.8.11 da ISO/IEC 17021-1

4. Documentos Envolvidos

Imp.024	Registo de Reclamação/Ocorrência
Imp.057	Mapa de Gestão de Ocorrências
PG11	Ações Corretivas e Preventivas