1. Objetivo e âmbito

Este procedimento define a metodologia para a gestão de reclamações e/ou ocorrências detetadas no âmbito das atividades de avaliação e certificação desenvolvidas pela NATURALFA.

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 explicita 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	As reclamações podem ser rececionadas através de carta, *e-mail*, contacto telefónico ou verbalmente, no âmbito das interações estabelecidas com clientes e/ou fornecedores. No caso de reclamações relacionadas com decisões de certificação, os clientes da NATURALFA que pretendam apresentar uma apelação devem formalizar o pedido por escrito junto da NATURALFA, no prazo de 7 dias corridos a contar da data do incidente ou da receção da decisão de certificação aplicável. Qualquer colaborador que rececione uma reclamação deve encaminhá-la, por *e-mail*, para a Direção da Qualidade (DQ), descrevendo os elementos disponíveis relativos à reclamação recebida. A Direção da Qualidade, sempre que aplicável, acusa a receção da reclamação junto do reclamante, informando sobre a sua receção e sobre o respetivo processo de tratamento. A DQ procede ao registo da reclamação no Imp.024 – Registo de Reclamação/Ocorrência, atribuindo-lhe a respetiva numeração, e inicia o processo de análise e tratamento, envolvendo, sempre que necessário, os colaboradores ou departamentos relevantes. Quando a reclamação é apresentada por uma entidade que não corresponde ao cliente certificado, a NATURALFA, em conjunto com o cliente e o reclamante, determina se o objeto da reclamação e a respetiva resolução devem ser divulgados publicamente e, caso aplicável, qual a extensão dessa divulgação. Dependendo das regras definidas pelo respetivo esquema de certificação, o cliente poderá também apresentar a reclamação diretamente ao proprietário do esquema, através dos canais oficiais disponibilizados para o efeito.	**Todos os colaboradores DQ**	**Imp.024**
Análise e Definição da Causa da Reclamação	A análise da reclamação e a determinação da respetiva causa são realizadas considerando a natureza e especificidade da situação identificada. Esta análise deve ser efetuada pelos colaboradores diretamente envolvidos na origem da reclamação, sob a coordenação da Direção da Qualidade.	**Colaboradores envolvidos DQ**	**Imp.024**
Decisão da Resolução	A decisão, revisão e aprovação da resolução da reclamação são da responsabilidade da Gerência. Os colaboradores envolvidos nas atividades	**Gerência DQ**	**Imp.024**

Ação	Descrição	Responsável	Doc.
	de certificação relacionadas com o cliente que apresentou a reclamação não podem participar na análise, decisão ou aprovação da respetiva resolução. De igual modo, não podem estar envolvidos no processo de decisão colaboradores que tenham tido qualquer relação com o cliente, nomeadamente prestação de serviços de consultoria ou vínculo laboral, durante um período de dois anos após o término dessa relação. Sempre que se verifique alguma das situações anteriormente descritas, a Gerência deve delegar a análise, revisão e aprovação da resolução da reclamação num colaborador que assegure a imparcialidade e o cumprimento dos requisitos aplicáveis. A conclusão do processo de reclamação é comunicada ao reclamante pela Direção da Qualidade, incluindo, quando aplicável, as ações implementadas ou a implementar na sequência da análise efetuada.		
Ações a Desenvolver	As ações a desenvolver na sequência da análise da reclamação são definidas e registadas no Imp.024 – Registo de Reclamação/Ocorrência, em articulação com o responsável pelo respetivo tratamento, sendo estabelecido o prazo previsto para a sua implementação e conclusão. As ações definidas devem ser comunicadas, no prazo máximo de dois dias úteis, ao departamento responsável pelo acompanhamento da relação com o cliente, de forma a permitir a comunicação ao reclamante sobre o tratamento em curso. Após a conclusão das ações previstas, o responsável pela sua implementação deve informar a Direção da Qualidade, para efeitos de atualização do registo e encerramento do processo de reclamação.	**Colaboradores envolvidos DQ**	**Imp.024**
Fecho e Avaliação da Ações Desenvolvidas	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 Imp.024. Se não estiver conforme, o processo volta para o passo "Ações a desenvolver" até ser dado como conforme e fechado.	**DQ**	**Imp.024**
Registo das Ocorrências	As ocorrências podem ser detetadas por qualquer colaborador (em qualquer altura) ou no decorrer de auditorias internas e/ou externas. Sempre que algum colaborador detete uma ocorrência deverá comunicá-la à Direção da Qualidade por *e-mail*, 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). 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.	**Todos os colaboradores DQ**	**Imp.057 PG11**

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
08	22/03/2023	Revisão do documento clarificando que o tratamento das reclamações é efetuado apenas no Imp.024.
09	10/08/2026	Revisão do documento.

4. Documentos Envolvidos

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