



*Távora-Barosa*  
VINHOS E ESPUMANTES

## **Procedimento de Gestão**

(PG08)

## **Reclamações e Recursos**

Elaborado por: Gestor do Sistema de Gestão

Aprovado por: Representante da Direção

**Edição 01**  
**novembro 2025**

## Índice

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ÂMBITO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DOCUMENTOS E REGISTOS ASSOCIADOS</b> .....	<b>3</b>
<b>4. TERMOS, ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>4</b>
<b>6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER)</b> .....	<b>5</b>
6.1 Meios de Comunicação de Reclamações e Recursos.....	5
6.2 Receção/Admissão de Reclamação ou recursos .....	5
6.3 Investigar e Avaliar.....	6
6.3.1 Reclamações .....	6
6.3.2 Recursos.....	6
6.3.2.1 Rotulagem.....	6
6.3.2.2 Análise Sensorial .....	7
6.3.2.3 Ensaio Físico-Químicos .....	7
6.4 Decisão e Comunicação ao reclamante/recorrente .....	7
6.5 Conclusão .....	8
<b>REFERÊNCIAS (edição em vigor)</b> .....	<b>8</b>
<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b> .....	<b>9</b>
<b>ANEXO A – Esquema de Tratamento de Reclamações e Recursos</b> .....	<b>10</b>
<b>ANEXO B – Formulário: Reclamações/Recursos/Sugestões</b> .....	<b>11</b>
<b>ANEXO C - Reclamações e Recursos: Plano de ações</b> .....	<b>14</b>
<b>Anexo D – Subcontratação: CVRT-V– Entidade Requerente</b> .....	<b>16</b>
<b>ANEXO E - Subcontratação: CVRT-V - Entidade Certificadora</b> .....	<b>17</b>

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ÂMBITO

Aplica-se a todas as reclamações e recursos apresentados pelas partes interessadas junto da CVRT-V, referente à Estrutura de Controlo e Certificação.

## 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
RI07	Câmara de Provedores	Informático – Área da Qualidade na pasta Regulamentos	<b>Intranet:</b> Em modo de impressão e consulta, a todos os Colaboradores <b>E-mail:</b> Provedores
PG01	Controlo de Documentos e Registos	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	<b>Intranet:</b> Em modo de impressão e consulta, a todos os Colaboradores
PG05	Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	<b>Intranet:</b> Em modo de impressão e consulta, a todos os Colaboradores
PG06	Fornecedores e subcontratados	Informático – Área da Qualidade na pasta Procedimentos	<b>Intranet:</b> Em modo de impressão e consulta, a todos os Colaboradores

## 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.

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

**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.

**AE** - operador económico inscrito na CVRTV.

**CECC** – Coordenador da Estrutura de Controlo e Certificação.

**GSG** – Gestor do Sistema de Gestão.

**PAC** - Plano de Ações Corretivas.

**PG** – Procedimento de Gestão.

**CCP** – Coordenador de Câmara de Provedores

**RD** - Representante da Direção da CVR Távora – Varosa

**TC** - Técnico de Certificação

## 5. RESPONSABILIDADES

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

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

Os documentos em vigor são arquivados pelo coordenador do Sistema de Gestão (CSG) 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 CVRT-V 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.

Os responsáveis envolvidos nas várias tarefas relativas ao Tratamento de Reclamações e Recursos, são apresentados no quadro abaixo:

Tarefa	CG	CECC	CCP	CPI	GSG
Receção/Admissão Distribuição (envio para Responsáveis Departamentos/Áreas envolvidas)	X				X
Investigar e Avaliar (Revisão e Aprovação de Resolução)		X	X	X	
Acompanhamento das ações	X				X
Emissão da Conclusão		X	X	X	
Comunicação de Admissão, acompanhamento e notificação formal sobre o encerramento do processo da reclamação ou recurso ao reclamante	X				X
Arquivo					X

## 6. DESCRIÇÃO (MODO DE PROCEDER)

As partes interessadas podem obter informações, sobre a apresentação de reclamações e recursos via internet, através da consulta deste procedimento, disponível na página da CVRT-V onde se poderá fazer download do documento. Poder-se-á ainda solicitar informações por e-mail, carta, por telefone, ou pessoalmente nas instalações da CVRT-V.

O tratamento de Reclamações e Recursos segue o esquema apresentado no ANEXO A – Esquema de Tratamento de Reclamações e Recursos.

Os prazos máximos para reclamar ou recorrer são de 30 dias, exceto se forem relativos a resultados de análise sensorial que são de apenas, 10 dias úteis, a contar da data de recebimento da notificação do resultado.

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

\*- Referencial NP EN ISO/IEC 17025

### 6.1 Meios de Comunicação de Reclamações e Recursos

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

### 6.2 Receção/Admissão de Reclamação ou recursos

Aquando da receção de uma reclamação ou recurso, o Gestor do Sistema de Gestão deve fazer o seu registo utilizando como modelo o Anexo C “Reclamações e Recursos”, verificar a conformidade para a sua admissão e no caso de não ser admitida indicar o motivo. Neste caso, a reclamação/recurso será arquivada e se possível, o reclamante/recorrente devidamente notificado por escrito deste facto.

As reclamações e 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 uma 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, exceto 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 CVRT-V apenas ocorrerá quando:

- Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respectiva gestão;
- A reclamação/recurso não estiverem relacionada com as atividades de certificação e controlo.
- 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;

Após a admissão de uma reclamação/recurso, o GSG deve encaminhá-la para a área envolvida, dando conhecimento ao Coordenador Geral. Quando considerado necessário a reclamação é enviada para os elementos da CPI.

## 6.3. Investigar e Avaliar

A CVRT-V 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 da estrutura de controlo e certificação tiver algo a esclarecer/acrescentar deve ser comunicado ao CECC e é agendada uma reunião a seu pedido com os elementos que considere necessários.

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

### 6.3.1 Reclamações

Após admissão a reclamação é enviada para a área/setor correspondente, onde é efetuada a análise, validação, investigação (recolha e verificação da informação) dando continuidade ao preenchimento do Anexo C “Reclamações e Recursos: Plano de ações” pelo Responsável da área juntamente com Gestor do Sistema de Gestão.

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, de acordo com o procedimento PG05 – “Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)”.

### 6.3.2 Recursos

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

Com base no resultado da análise e caso se verifique razão ao recorrente, 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, de acordo com o procedimento PG05 – “Não Conformidades (Ações Corretivas e Preventivas)”.

#### 6.3.2.1. Rotulagem

Os recursos (contestação ou oposição) sobre decisões efetuados à apreciação de rotulagem serão realizados na CVRT-V por pessoas habilitadas e que não tenham participado no processo de avaliação. No caso de não ser possível o cumprimento deste princípio deverá recorrer-se a subcontratação de uma entidade certificadora que cumpra os critérios de seleção definidos no “PG06 – Fornecedores”,

secção subcontratação de atividade de avaliação – Rotulagem. A realização do serviço por um fornecedor de serviços externo deverá ter a permissão da entidade requerente através do preenchimento do “Anexo D – Subcontratação: CVRTV– Entidade Requerente”, Quando verificado o cumprimento dos critérios de seleção e permissão por parte da entidade, são formalizadas as condições entre a CVRT-V e a Entidade Certificadora subcontratada com o preenchido do “Anexo E – Subcontratação: CVRTV– Entidade Certificadora” deste procedimento.

### 6.3.2.2. *Análise Sensorial*

Os recursos relativos a resultados (contestação ou oposição) dos ensaios sensoriais serão realizados na câmara de provadores da CVR Távora-Varosa.

Com a formalização do recurso, o requerente efetua o pagamento de acordo com a tabela de preços disponibilizada **via internet** (<https://www.vinhoseespumantestavoravarosa.pt/documentos-e-links/> ).

### **Constituição do Recurso**

O Recurso funciona de acordo com o Regulamento Interno da Câmara de Provadores e o Manual de Procedimentos da Câmara de Provadores.

Se do recurso resultar um resultado técnico diferente ao apresentado ao agente económico, o mesmo deve constar da ata lavrada prevalecendo em face ao resultado inicial.

### 6.3.2.3. *Ensaio Físico-Químicos*

Os recursos relativos a resultados (contestação ou oposição) dos ensaios físico-químicos serão realizados por contratação de um laboratório externo, que cumpra os critérios de seleção definidos no “PG06 – Fornecedores”, secção subcontratação de atividade de avaliação – Ensaio Físico-Químicos.

Quando verificado o cumprimento dos critérios de seleção são formalizadas as condições entre a CVRT-V e o laboratório subcontratado com o preenchido do protocolo analítico pretendido.

## 6.4. **Decisão e Comunicação ao reclamante/recorrente**

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

Prazos Máximos (dias úteis 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 CVRT-V irá manter registos por processos, em pastas “RECLAMAÇÕES E 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 CVRT-V.

## 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;

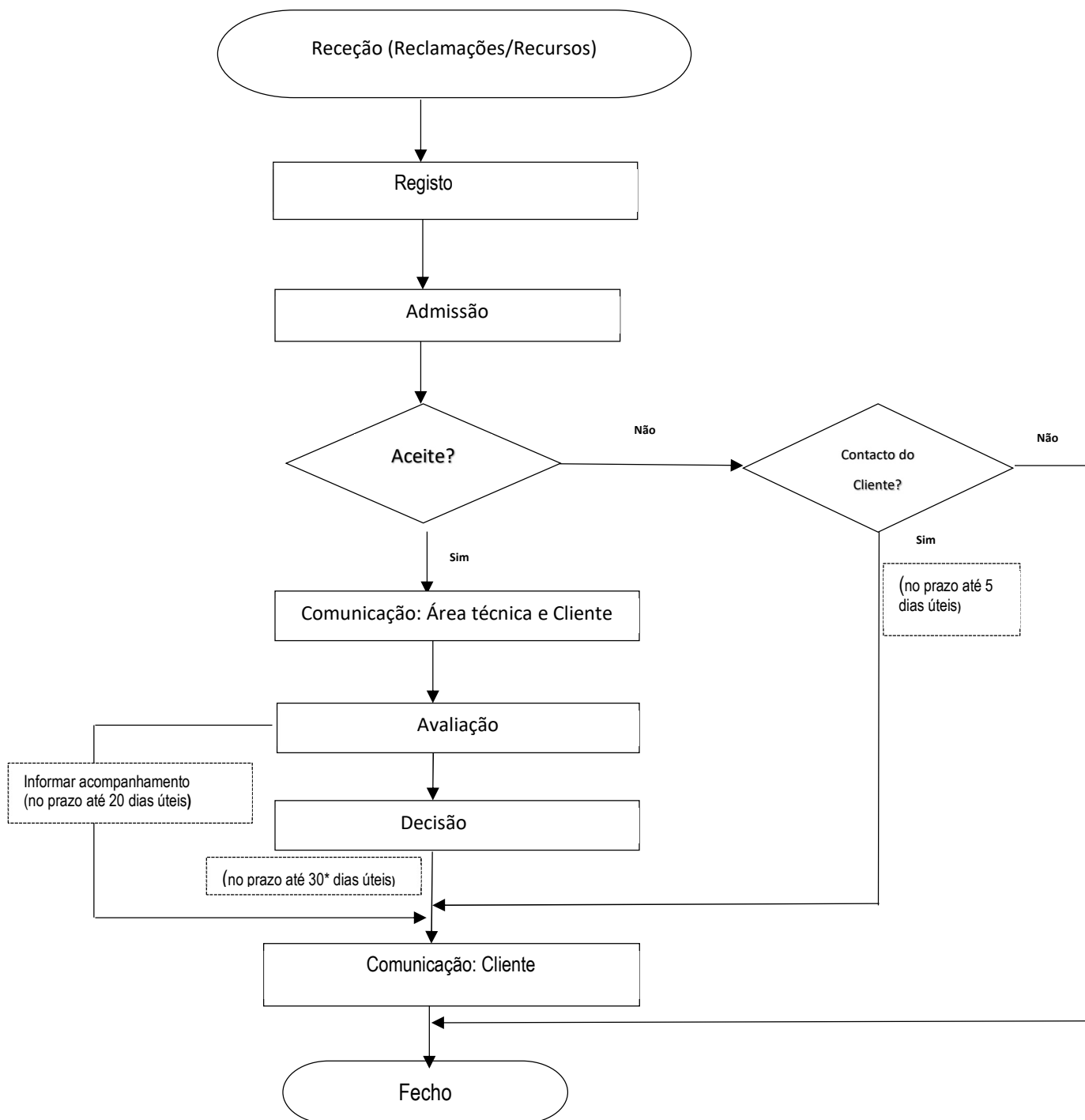
DRC006 – Procedimento para Acreditação de Organismos de Certificação;

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

## HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

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

Edição	Data	Descrição das Alterações	Apreciação sobre o impacto e implementação de medidas de adaptação
01	30/07/2025	Edição inicial (integra Mod.CVRT-V 029)	Documento <b>sem impacto nas competências</b> necessárias para a avaliação da conformidade dos produtos ou categorias de produtos. Documento <b>com impacto nas metodologias</b> necessárias para a avaliação da conformidade dos produtos ou categorias de produtos.



\* - Dias de acordo com as partes envolvidas ou atendendo à disponibilidade dos organismos e/ou avaliadores externos que realizam os recursos.