
DESIGNAÇÃO

Procedimento de 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 NP 17065, NP EN ISO/IEC 17021, QSTG02, PCFG07, FSC-STD-20-001, PEFC ST 2003:2020.

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	Diretor Geral
Aprovação	Diretor Geral
Implementação	Diretor Geral, Responsáveis de Esquema; 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 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.

Tratamento de reclamações

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

Apenas serão aceites e tratadas as reclamações efetuadas por pessoa identificada (nome e contacto), que sejam acompanhadas de descrição clara da reclamação e de evidências objetivas que suportem a reclamação.

Se solicitado pelo reclamante, a Kiwa Sativa deve assegurar o anonimato do reclamante perante o cliente.

As reclamações anónimas, ou expressões de insatisfação que não sejam substanciadas como reclamações, serão tratadas como comentários de partes interessadas e serão abordadas durante a próxima auditoria. Após a recepção, estes comentários são encaminhados aos responsáveis do esquema, que asseguram a sua avaliação na auditoria seguinte.

As reclamações são analisada por pessoas não envolvidas nas atividades de avaliação e certificação relacionadas com a reclamação ou reclamante. O pessoal (incluindo os que atuam em funções de gestão) envolvido no processo não poderá, à data da reclamação, ter sido empregado e /ou ter prestado consultoria no objeto da reclamação ou ao reclamante nos últimos dois anos (três anos para esquemas de certificação Florestal).

A recepção da reclamação deve ser acusada no prazo de **quatorze** dias de calendário e iniciado um inquérito para avaliação dos motivos da reclamação, pela consulta dos registos/ documentos necessários e, se pertinente, ouvida(s) a(s) pessoa(s) envolvida(s), sendo elaborada uma resposta.

Se previsto pelo esquema de certificação, a resposta inicial deve incluir informação sobre a proposta de ação a ser implementada pela Kiwa Sativa, devendo o reclamante ser mantido informado do progresso na avaliação da reclamação.

O processo completo de resposta à reclamação deverá estar concluído no prazo de trinta dias de calendário, a contar da receção da mesma, podendo o prazo ser estendido até 3 meses para reclamações no âmbito da Certificação FSC. Para este esquema, para além de envio da resposta à reclamação, o reclamante deve ser notificado quando a avaliação estiver concluída, significando que foram recolhidas e verificadas as informações necessárias, investigadas as alegações e tomada a decisão sobre a reclamação.

Como regra geral, a informação relacionada com a reclamação não será tornada pública pela Kiwa Sativa. As reclamações são tratadas como confidenciais, a menos que a fonte de informação e o cliente deem consentimento por escrito para a sua divulgação.

Se a reclamação se relacionar com um cliente certificado num Sistema de Gestão, a análise da reclamação deve ter em conta a eficácia do sistema de gestão certificado e qualquer reclamação considerada válida relacionada com o cliente deverá ser comunicada ao cliente. A Kiwa Sativa deve determinar, conjuntamente com o operador e o reclamante, se o objeto da reclamação e a sua resolução devem ser públicos e em que extensão.

Nos casos de reclamações no âmbito da Certificação FSC ou PEFC, a resposta é dada ao reclamante no idioma usado nos relatórios públicos ou deverá ser acordado o idioma de resposta com o reclamante.

Ainda relativamente a reclamações no âmbito da Certificação FSC, o reclamante poderá igualmente submeter a reclamação à ASI se considerar que a mesma não foi resolvida através da implementação dos procedimentos da Kiwa Sativa ou, caso não concorde com a decisão pode, em último caso, apresentar queixa ao FSC.

Para reclamações no âmbito da Certificação “FSC”, as mesmas são comunicadas ao FSC, sendo disso informado, o reclamante.

Nos casos de reclamações no âmbito da Certificação “PEFC - Cadeia de Custódia”, as mesmas são comunicadas ao “PEFC Council” no prazo de 30 dias (sobre queixas

relativas a não cumprimento de requisitos de certificação pela Organização cliente, ou queixas sobre a própria organização recebidas ou de que a Kiwa Sativa tenha tomado conhecimento). Após a sua resolução, a Kiwa Sativa deve dar ao “PEFC Council” e ao escritório local reconhecido pelo PEFC um relatório resumo referente a cada reclamação recebida em relação à Organização cliente que inclua, no mínimo, a identificação do reclamante (sujeito a divulgação), a identificação da Organização sobre a qual é apresentada a queixa, o conteúdo da reclamação, um resumo da forma como a reclamação foi tratada e o resultado.

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
PQLG1006_rev1	PQLG1006	19/02/2025	Alteração do prazo inicial de resposta a uma reclamação
PQLG1006	PQLG1005_rev1	11/06/2024	Alteração para inclusão da independência no processo de gestão das reclamações; clarificação na necessidade de avaliação do impacto no sistema de gestão de cliente certificado; inclusão da ação a tomar sobre reclamações anónimas ou expressões de insatisfação que não sejam registadas como reclamação; inclusão de requisitos específicos relacionados com os esquemas FSC e PEFC.
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.