

## RECLAMAÇÕES E RECURSOS

### ÍNDICE

<b>RECLAMAÇÕES E RECURSOS .....</b>	<b>1</b>
ÍNDICE .....	1
OBJETIVO .....	2
ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO .....	2
RESPONSABILIDADES .....	2
REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA .....	2
DESCRIÇÃO .....	3
1. <i>Definições</i> .....	3
2. <i>Processo</i> .....	3
3. <i>Contacto com o Cliente</i> .....	3
RECLAMAÇÕES .....	4
Prazos de resposta .....	4
1. <i>Processo</i> .....	4
1.1. <i>Receção</i> .....	4
1.2. <i>Registo</i> .....	4
1.3. <i>Análise/ Tratamento</i> .....	5
1.4. <i>Comunicação</i> .....	5
Resultado da Reclamação .....	6
RECURSOS .....	6
1. <i>Recurso ao Laboratório: Análise Sensorial / Análise Físico-Química</i> .....	6
1.1. <i>Receção e Registo de Recurso</i> .....	8
1.2. <i>Recurso à Área de Análise Sensorial</i> .....	9
1.2.1. <i>Resultado</i> .....	9
1.3. <i>Recurso à Área de Análise Físico-Química</i> .....	9
1.3.1. <i>Resultado</i> .....	9
1.4. <i>Conclusão do Recurso</i> .....	10
2. <i>Recurso a Processos Disciplinares</i> .....	10
ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR .....	11

## OBJETIVO

Pretende-se com este procedimento descrever a metodologia do processo de Reclamações e Recursos da Comissão de Viticultura da Região dos Vinhos Verdes (CVRVV) nomeadamente no que à sua gestão diz respeito.

## ÂMBITO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento descreve o processo de manifestação de insatisfação/desacordo (reclamação) e contestação/oposição (recurso) por parte dos clientes da CVRVV.

As disposições contidas neste procedimento aplicam-se a todos os departamentos da CVRVV e deve ser seguido por todos os colaboradores com responsabilidades e/ou envolvimento nos processos abaixo descritos.

Excluem-se deste procedimento quaisquer reclamações ou denúncias que contenham o vulgar “maldizer”.

## RESPONSABILIDADES

As responsabilidades inerentes aos processos referidos encontram-se descritas nas atividades abaixo indicadas.

## REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA

Com respeito às edições em vigor:

- Norma portuguesa ISO/IEC 17065
- Norma portuguesa ISO/IEC 17025
- Norma NP ISO 10002
- Norma NP ISO 10003
- Decreto n.º 19:615, de 18 de abril (Diário do Governo n.º 90/1931, Série I de 18/04/1931) – Define e fixa as atribuições que competem à Inspeção Técnica das Indústrias e Comércio Agrícolas
- Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos da CVRVV

## DESCRIÇÃO

### 1. DEFINIÇÕES

Adotam-se as definições descritas nos documentos suprarreferidos e acrescem aquelas apresentadas nas NP EN ISO 9000 e NP EN ISO 19011. O Manual Operativo QUAL 11 apresenta as definições complementares ao sistema de gestão bem como a lista de acrónimos e abreviaturas usadas na CVRVV.

### 2. PROCESSO

A CVRVV procede ao tratamento dos processos de reclamação, quer de clientes quer de consumidores, e processos de recurso mantendo a sua política de satisfação e foco no cliente, garantindo que todos os processos são tratados de modo confidencial, imparcial, equitativo e objetivo.

O reclamante/recorrente terá de fornecer os dados pessoais necessários para o tratamento da reclamação/recurso, os quais serão utilizados somente para este efeito. As informações constantes e resultantes destes processos são divulgadas apenas quando autorizado pelo reclamante/recorrente, salvo no que envolve o acesso à informação das autoridades relevantes.

Todas as reclamações e recursos apresentados à CVRVV devem ser registadas na aplicação própria, sendo-lhes atribuído um código de identificação único. A CVRVV documenta e mantém registo e controlo dos seus processos de reclamação e recurso (Mod. 58).

O tratamento das reclamações e recursos é realizado de modo a salvaguardar a independência face à análise e decisão, em relação à pessoa que aprova as decisões dos respetivos processos.

De qualquer reclamação ou recurso rececionados podem ser identificadas oportunidades de melhoria ao sistema de funcionamento da CVRVV.

Qualquer reclamação deve ser apresentada, preferencialmente, por escrito aos serviços da CVRVV ou ao Provedor do Consumidor ([provedor@vinhoverde.pt](mailto:provedor@vinhoverde.pt)) ou no portal da CVRVV na secção “[Sugestões/ Reclamações](#)”. Os pedidos de recurso solicitados pelos Operadores Económicos devem ser apresentados por escrito e dirigidos ao Diretor do Laboratório da CVRVV.

### 3. CONTACTO COM O CLIENTE

A comunicação com o cliente é realizada através dos departamentos de Fiscalização e Controlo e/ou de Qualidade, nas pessoas dos seus diretores ou seus representantes.

Estes contactos são realizados em etapas distintas do processo de reclamação/recurso, nomeadamente, aquando da sua abertura, informando o cliente sobre os dados processuais, e no final do mesmo, reportando a decisão final. No decorrer da análise podem ser solicitadas outras informações para completo entendimento do reclamado/recorrido.

A comunicação da decisão deve ser efetuada por escrito (correio eletrónico) anexando, quando aplicável, os respetivos documentos de decisão.

## RECLAMAÇÕES

As reclamações apresentadas à CVRVV são tratadas de modo gratuito.

### PRAZOS DE RESPOSTA

Todas as reclamações devem ser tratadas no menor espaço de tempo possível, no entanto pode ser necessário atribuir prioridade àquelas que ponham em causa o normal funcionamento da CVRVV.

## 1. PROCESSO

### 1.1. RECEÇÃO

As reclamações podem ser provenientes de clientes ou de consumidores e devem ser apresentadas, preferencialmente, por escrito por uma das seguintes vias:

- aos serviços da CVRVV ou
- ao Provedor do Consumidor ([provedor@vinhoverde.pt](mailto:provedor@vinhoverde.pt)) ou
- no portal da CVRVV na secção “[Sugestões/ Reclamações](#)”.

O reclamante deve referir a sua identificação, contacto e motivo de reclamação.

### 1.2. REGISTO

No caso da reclamação ser rececionada pelos serviços da CVRVV, deve proceder-se da seguinte forma:

- A pessoa que receciona a reclamação deve efetuar o preenchimento do modelo 111, questionando o reclamante acerca dos dados necessários.
- A pessoa que receciona a reclamação deve remeter o modelo 111 para o departamento da Qualidade;
- O departamento da Qualidade deve proceder ao registo interno da reclamação;
- O departamento da Qualidade deve informar o reclamante sobre o registo da reclamação, e etapas seguintes do processo.

No caso da reclamação ser dirigida ao Provedor do Consumidor, deve proceder-se da seguinte forma:

- O Provedor do Consumidor deve remeter o email rececionado para o departamento da Qualidade;
- O departamento da Qualidade deve proceder ao registo interno da reclamação;
- O departamento da Qualidade deve informar o reclamante sobre o registo da reclamação, e etapas seguintes do processo.

## RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

No caso da reclamação ser efetuada via portal da CVRVV, deve proceder-se da seguinte forma:

- O reclamante deve preencher os dados solicitados no portal e submeter a reclamação;
- A reclamação é automaticamente dirigida para o departamento da Qualidade;
- O departamento da Qualidade deve proceder ao registo interno da reclamação;
- O departamento da Qualidade deve informar o reclamante sobre o registo da reclamação, e etapas seguintes do processo.

### 1.3. ANÁLISE/ TRATAMENTO

O departamento da Qualidade deve gerir o processo da reclamação em articulação com outros intervenientes eventualmente envolvidos.

No caso de reclamação de consumidor, o(s) Operador(es) Económico(s) envolvido(s) deve(m) ser(em) informado(s) e questionado(s) sobre a situação e eventual justificação para a mesma. Caso esta justificação seja conclusiva, o departamento da Qualidade valida com a Direção a resposta final a comunicar ao reclamante. Em complemento a esta justificação pode haver necessidade da reclamação seguir o tratamento interno por via das equipas da CVRVV, como descrito de seguida.

O tratamento do processo de reclamação deve proceder-se da seguinte forma:

- O departamento da Qualidade deve analisar o Modelo 111 preenchido e verificar a necessidade de solicitação de dados adicionais;
- O departamento da Qualidade deve identificar os intervenientes para a resolução da reclamação;
- O departamento da Qualidade deve reencaminhar a reclamação via modelo 111, para o(s) respetivo(s) interveniente(s), na pessoa do diretor/ responsável do departamento;
- O(s) departamento(s) deve(m) preencher o modelo 111, no que respeita a:
  - análise de causas da situação;
  - eventuais ações aplicáveis;
  - proposta de resposta ao reclamante.
- O(s) departamento(s) devem enviar o modelo 111 preenchido para o Departamento da Qualidade;
- O Departamento da Qualidade deve validar com a Direção a resposta final a comunicar ao reclamante.

As ações de melhoria decorrentes da análise do processo devem ser monitorizadas pelo departamento da Qualidade em articulação com os respetivos departamentos.

### 1.4. COMUNICAÇÃO

O departamento da Qualidade deve comunicar ao reclamante a resposta final e encerrar o processo de reclamação.

## RESULTADO DA RECLAMAÇÃO

São consideradas reclamações favoráveis ao cliente aquelas que durante a sua análise demonstrem incumprimento procedimental da CVRVV.

## RECURSOS

A entidade recorrente (de ora em diante designada por “cliente”) tem o direito a interpor recurso à CVRVV sobre os resultados associados a um pedido de análise e respetiva identificação da amostra (recursos técnicos) ou de decisões proferidas em sede disciplinar (recursos hierárquicos). O tratamento de ambos segue o disposto na legislação em vigor, nomeadamente no Decreto 19:615 de 18 de abril de 1931, bem como no presente procedimento e na Instrução de Trabalho IT QUAL 21 aos quais acresce, no caso dos recursos sobre os processos disciplinares, o exposto no Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos inscritos na CVRVV.

As decisões proferidas em sede de recurso são de carácter vinculativo.

Potenciais litígios que possam decorrer de discórdia entre os Operadores Económicos e a CVRVV, podem ser objeto de recurso judicial para as entidades competentes da Comarca do Porto.

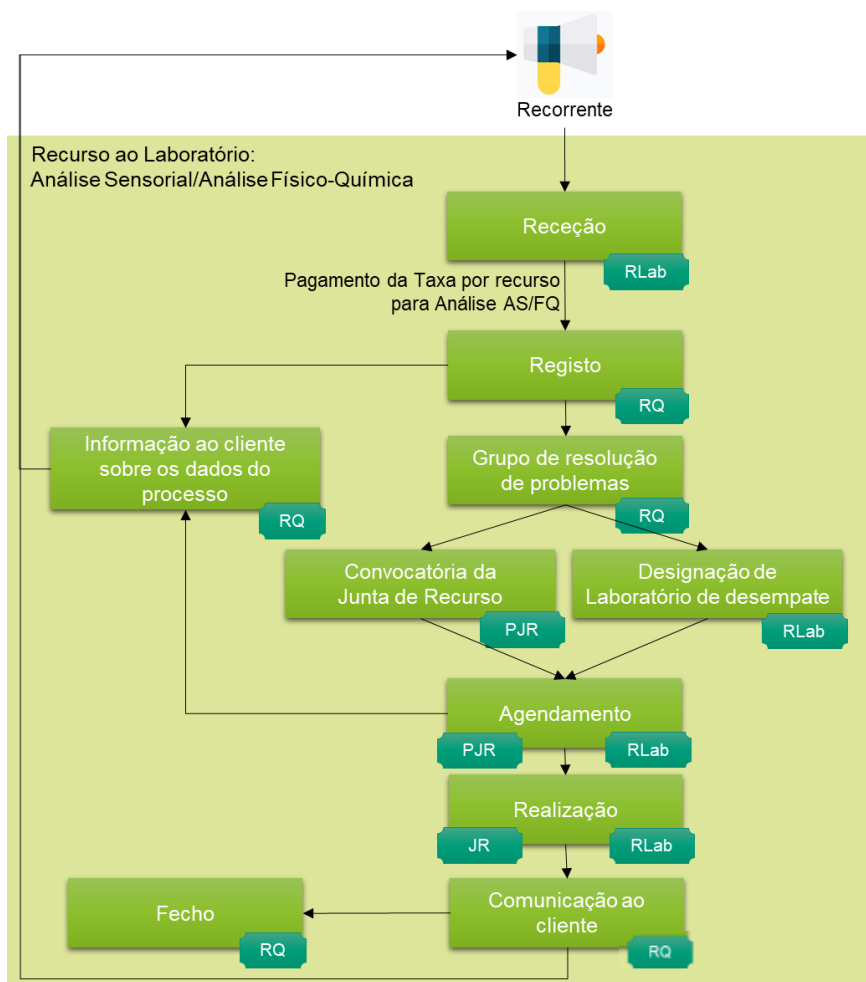
### 1. RECURSO AO LABORATÓRIO: ANÁLISE SENSORIAL / ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA

Afim de ocorrer possibilidade de recurso o cliente deverá, no momento do Pedido de Análise, selecionar a opção pretendida e entregar quatro garrafas para análise, sendo o recurso realizado sobre a quarta garrafa entregue na CVRVV. A não existência desta quarta garrafa impossibilita a realização do recurso.

As amostras a recurso são submetidas a análise sob regime de confidencialidade, cumprindo todas as disposições internas. A integridade das mesmas é comprovada antes do momento de recurso pelos responsáveis envolvidos.

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026



**Figura 1 – Processo de gestão e tratamento de recursos ao Laboratório da CVRVV.**

Legenda: CD – Comissão Disciplinar; CG – Conselho Geral; JR – Junta de Recurso;  
PJR – Presidente da Junta de Recurso; RLab –Diretor do Laboratório; RQ – Gestora da Qualidade.

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

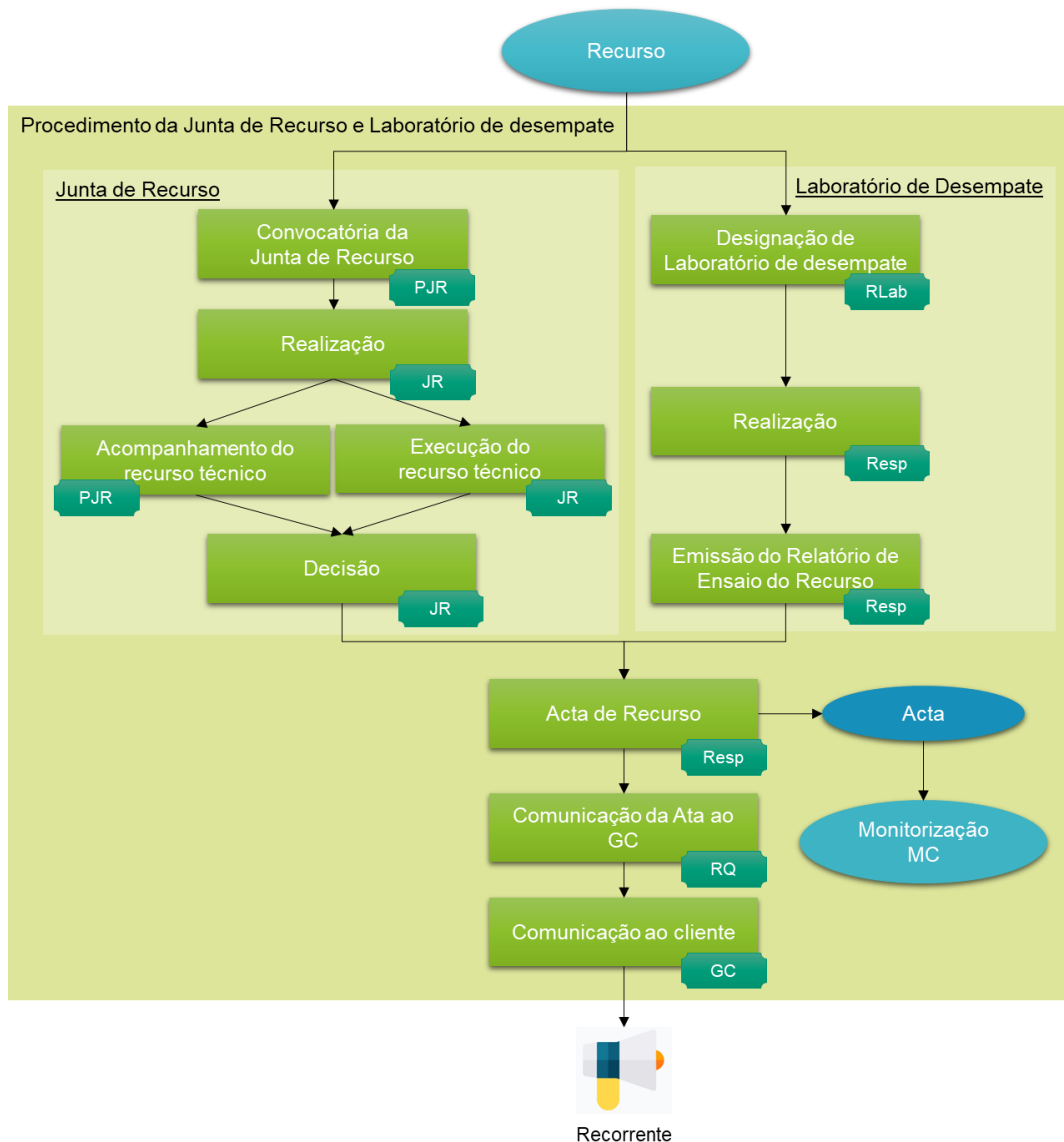


Figura 2 – Processo de funcionamento da Junta de Recurso e do Laboratório de desempate nos recursos na CVRVV.

Legenda: Resp. – Diretor da atividade.

1.1. RECEÇÃO E REGISTO DE RECURSO

Após apresentação de intenção de recurso, conforme descrito no ponto 2, as respetivas diligências processuais apenas se iniciarão após pagamento da taxa por recurso correspondente e conforme divulgado na Tabela de Preços disponível Portal do Vinho Verde e entrega da documentação necessária. O valor de caução é revisto anualmente e será devolvido ao cliente se o recurso lhe for procedente.

Os recursos ao laboratório deverão ser dirigidos ao Diretor do Laboratório no prazo máximo de 5 dias úteis após data de notificação do resultado (data de emissão do respetivo Relatório de Ensaio ou notificação da ação de controlo).

Após apresentação de intenção de recurso, o cliente deverá proceder ao pagamento do mesmo e à submissão do Mod.70 (Registo de Recurso), este documento deverá ser preenchido, de

## RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

modo mais direto e claro possível. Caso pretenda apresentar ao Laboratório outros esclarecimentos técnicos que considere pertinentes pode fazê-lo, por escrito ou presencialmente. No caso de recurso à Área de Análise Sensorial, esta informação será transmitida aos elementos da Junta de Recurso, pelo Presidente da mesma.

A formalização do processo é realizada após pagamento e a submissão do referido modelo cumprindo o prazo máximo de 5 dias úteis após data de solicitação da CVRVV, finda esta data o pedido de recurso considera-se improcedente.

Após o cliente formalizar o processo, o Laboratório procede à submissão do recurso no pedido de análise em questão, via sistema informático.

É gerado um novo pedido de análise que no final incluirá a atualização da informação resultante do processo de recurso. Este pedido de análise anula e substitui o anterior, sendo garantida a rastreabilidade entre ambos.

O prazo de resposta às solicitações está dependente da disponibilidade dos organismos e/ou peritos externos que realizam os recursos.

### 1.2. RECURSO À ÁREA DE ANÁLISE SENSORIAL

Os recursos relativos à área da análise sensorial efetuam-se na Sala de Provas do Laboratório, da CVRVV pela Junta de Recurso (JR).

A Junta de Recurso tem por função a reavaliação dos produtos vínicos, sendo constituída por peritos tecnicamente competentes na matéria.

A composição da Junta de Recurso fica registada internamente no modelo Lab.1.16.

A Instrução de Trabalho IT QUAL 21 (Recurso da Área de Análise Sensorial) descreve a composição, a operacionalização e modo de funcionamento da Junta de Recurso. Este documento pode ser disponibilizado para consulta sempre que solicitado pelo cliente.

#### 1.2.1. RESULTADO

As avaliações individuais dos elementos da Junta de Recurso são validadas conforme os critérios de aceitação internos definidos pelo Laboratório, que nas condições aqui expostas se traduzem em maioria ou unanimidade.

O resultado do recurso é considerado favorável ao cliente caso o valor obtido cumpra a conformidade associada ao Pedido de Análise.

### 1.3. RECURSO À ÁREA DE ANÁLISE FÍSICO-QUÍMICA

Os recursos de ensaios físico-químicos efetuam-se em laboratórios considerados competentes para o efeito e conforme definido na Instrução de Trabalho IT QUAL 03 (Fornecedores), preferencialmente, com o ensaio acreditado e designado para o efeito.

#### 1.3.1. RESULTADO

O resultado da análise de recurso é expresso em relatório de ensaio emitido pelo laboratório contratado para o efeito. Sempre que possível o laboratório contratado, deve também emitir uma ata com descrição da análise de recurso.

O resultado do recurso é considerado favorável ao cliente caso o valor obtido cumpra a conformidade associada ao Pedido de Análise, contemplando a respetiva incerteza.

---

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

Nos casos onde não existe uma conformidade associada ao Pedido de Análise, o resultado do recurso é considerado favorável ao cliente quando o valor obtido no mesmo seja não concordante com o resultado da CVRVV, contemplando as respetivas incertezas, quando aplicável.

#### **1.4. CONCLUSÃO DO RECURSO**

A decisão de recurso é expressa em ata da CVRVV (Lab.1.13) assinada pelo Presidente da Junta de Recurso (no caso de Análise Sensorial) ou Diretor de Laboratório (no caso de Análise Físico-Química) e divulgada ao cliente, via Gestora da Qualidade, com conhecimento do Gestor de Conta respetivo e intervenientes habituais.

O resultado obtido no recurso prevalece face ao resultado apresentado no Relatório de Ensaio (RE) contestado; sendo posteriormente emitido um novo Relatório de Ensaio refletindo o resultado de recurso.

#### **2. RECURSO A PROCESSOS DISCIPLINARES**

Os recursos a processos disciplinares são tratados ao abrigo do descrito no Regulamento Disciplinar dos Operadores Económicos inscritos na CVRVV.

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

**ALTERAÇÕES À EDIÇÃO ANTERIOR**

Edição	Data	Alteração
01	03/2007	Clarificação do texto do procedimento e renumeração dos pontos constantes do item “Descrição”.
02	11/2009	Revisão integral do procedimento.
03	04/2010	Revisão editorial. Texto conforme acordo ortográfico em vigor.
04	07/2012	Introdução do item “3.6. Prazo de realização”.
05	12/2012	Alteração de referência normativa e introdução dos processos e texto no ponto 3.2.
06	09/2014	Inserção dos mapas de processo e alteração do texto do ponto responsabilidades.
07	05/2015	De modo a fazer face aos novos procedimentos internos e novos requisitos normativos (NP EN ISO/IEC 17025:2018) procedeu-se à revisão e reformulação do documento.
08	01/2020	Retiradas referências ao Decreto-Lei n.º 400/83 de 9 de novembro e à Portaria n.º 220/84 por pedido de revogação dos mesmos. Revisão da bibliografia usada. Clarificação dos pontos 4.1; 4.2; 4.2.2; 4.2.3.1 e 4.2.4. Introdução da referência à Instrução de Trabalho IT QUAL 21 (Recurso da Área de Análise Sensorial).
09	07/2020	Clarificação do processo de tratamento de reclamação e recursos na CVRVV face à garantia de independência do decisor.
10	11/2020	Revisão e clarificação do texto do documento. Inclusão e integração de toda a informação respeitante aos processos de reclamação e recurso, anteriormente referida nos Manuais de Qualidade e Certificação, no presente documento. Clarificação do fluxograma do processo de reclamação de modo a salvaguardar que a decisão não é tomada por quem interveio no processo. Descrição do prazo máximo de resposta do OE à CVRVV para envio dos documentos solicitados, no caso de interposição de recurso técnico.
11	07/2021	Revisão e clarificação do texto do documento. Revisão da terminologia respeitante à Direção da CVRVV (substituição do termo Comissão Executiva por Direção). Clarificação das competências dos elementos da Junta de Recurso. Clarificação da tipologia de laboratórios contratados para recursos da área de análise físico-química.
12	09/2022	Revisão e clarificação do texto do documento nos pontos 1.2 e 1.2.1: “Recurso à Área de Análise Sensorial” e “Resultado” respetivamente.
13	05/2023	Atualização da metodologia de recurso nomeadamente pela criação de novo relatório de ensaio; revisão da terminologia respeitante à Direção da CVRVV.
14	03/2024	Revisão e clarificação do texto do documento no ponto 1.1: “Receção e Registo de Recurso”. Revisão da nomenclatura utilizada na CVRVV.
15	04/2025	Atualização da metodologia de reclamações através das seguintes etapas presentes em “Reclamações - Ponto 1” – Receção, Registo,

RECLAMAÇÕES E RECURSOS

maio 2026

Edição	Data	Alteração
		Análise/ Tratamento, Comunicação. As reclamações podem também ser apresentadas através do Portal da CVRVV, conforme “Descrição - ponto 2”.
16	06/2025	Descrição detalhada do resultado da análise físico-química. Alteração da comunicação dos recursos ao cliente.
17	05/2026	Alteração do ponto 1.3. – Reclamações

As alterações ao documento encontram-se sinalizadas de acordo com o disposto no Manual Operativo QUAL 01. Aconselha-se a leitura integral do documento.