



COMISSÃO VITIVINÍCOLA DO ALGARVE - PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÕES

A reclamação pode ser efetuada verbalmente, telefonicamente ou (preferencialmente) por escrito. As reclamações rececionadas pela CVA são reencaminhadas para o RQ que procede ao seu registo no “Mod.CVA.113 – Gestão de Ações Corretivas, Ações Preventivas e Reclamações”.

Após devidamente registada a reclamação, o RQ procede à análise das causas da reclamação, definindo as ações imediatas e propõe possíveis ações corretivas, reportando ao Presidente da Direção para conhecimento e validação, que por sua vez reencaminha para a CPI para emissão de decisão de resolução da reclamação. Sendo eventualmente decidido implementar uma ação corretiva, o RQ procede de acordo com o definido no MPQ.

O cliente é sempre informado da decisão sobre a sua reclamação e sobre eventuais ações corretivas implementadas. O Conselho Geral toma conhecimento das reclamações sempre que for do entendimento do Presidente da Direção, ou por iniciativa do AE, contactando o seu representante legal no Conselho Geral.