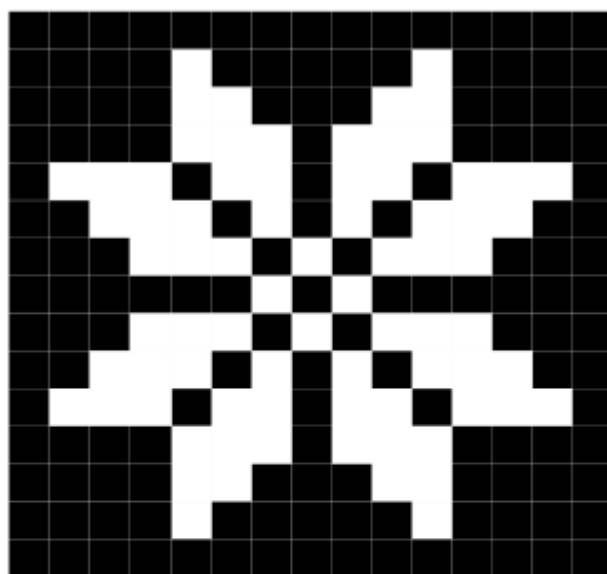


MANUAL DE CERTIFICAÇÃO
“BORDADO DE CRIVO DE SÃO MIGUEL DA CARREIRA”



BORDADO
CRIVO
SÃO MIGUEL CARREIRA

A.CERTIFICA

Elaborado por:	[Responsável do Gabinete de Qualidade]
Verificado por:	[Gerente]
Aprovado por:	[Gerente]

Controlo de Revisões do Documento:

Edição	Data	Página	Descrição da Revisão
0	06-05-2019	---	Edição inicial
1	31-05-2021		Revisão geral do documento com a substituição da designação Adere-Certifica para A.CERTIFICA; Exclusão da emissão da declaração de certificação (Artigo 3º ponto 2.12); Alteração do artigo 7º, ponto 2.3 passando as UPA's com certificação anulada a não constar no website do O.C; Inclusão do ponto 2.5 Artigo 7º

Sempre que ocorrerem alterações no presente documento, esta tabela é actualizada.

Este documento é propriedade da A.CERTIFICA, sendo proibida a sua reprodução sob qualquer meio, salvo as previstas no próprio documento.

INTRODUÇÃO

O presente regulamento tem por objectivo estabelecer as normas de funcionamento do esquema de certificação da IG “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira”, de acordo com o Caderno de Especificações em vigor e em observância da norma ISO/IEC 17065, referencial de acreditação a que devem obedecer os organismos de certificação de produtos.

O processo de certificação realiza-se de forma imparcial e não discriminatória, podendo candidatar-se à mesma qualquer unidade produtiva artesanal.

PARTE I – ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

Artigo 1º

(Responsabilidades e Organização)

A execução das ações de controlo e certificação dos produtos com direito a Indicação Geográfica “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira” é da responsabilidade da Comissão Técnica de Certificação (C.T.) da A.CERTIFICA.

A Comissão Técnica de Certificação tem uma autonomia funcional e orgânica relativamente aos outros serviços da A.CERTIFICA e total autonomia quanto à elaboração dos planos anuais de controlo, definição das equipas de trabalho que irão executar as ações de controlo previstas e adoção das decisões relativas à conceção, manutenção, extensão, suspensão e anulação da certificação dos produtos.

Artigo 2º

(Obrigações do Requerente)

O requerente da certificação de produtos obriga-se a:

1. Cumprir os requisitos de certificação constantes do presente manual e Caderno de Especificações, e a tomar todas as medidas necessárias para realização da avaliação, incluindo fornecer toda a informação

necessária para avaliação dos produtos a certificar, bem como fornecer o acesso a todas as áreas e registos para fins de avaliação;

2. Não usar a sua certificação de produto por qualquer forma susceptível de causar o descrédito do Organismo de Certificação;

3. Não fazer qualquer referência ou menção à certificação de produto, Indicação Geográfica ou marca de certificação, que o Organismo de Certificação possa considerar enganosa ou não autorizada;

4. Não colocar as etiquetas de produto certificado fornecidas pela A.CERTIFICA em peças que não se enquadrem na tipologia dos produtos que submeteram à avaliação, garantindo que as mesmas não sejam usadas de forma enganadora;

5. À unidade produtiva artesanal compete a colocação de uma etiqueta com informação relativa à composição em fibras têxteis, conforme requisitos legais (Anexo III). Aconselha-se a colocação de etiqueta relativa à lavagem aconselhada.

6. Informar a A.CERTIFICA de qualquer alteração feita ao produto ou processo de fabrico que possam afectar a conformidade do produto;

7. Se a unidade produtiva artesanal fornecer cópias dos documentos emitidos no âmbito do processo de certificação a terceiros, os documentos devem ser reproduzidos na íntegra ou como especificados no esquema de certificação;

8. Em caso de suspensão ou anulação da certificação, devolver todos os documentos de certificação solicitados pela A.CERTIFICA;

9. Cumprir os requisitos do art.º 5º quando fizer referência à certificação dos seus produtos em meios de informação e comunicação (brochuras e/ou publicidade);

10. Manter e colocar à disposição os registos de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas relativamente a desconformidades do produto;

11. Providenciar as devidas medidas que possibilitem a participação de observadores no âmbito do processo de certificação do produto, sempre que aplicável, sendo garantido pelo Organismo de Certificação o disposto no artigo 9.º do presente documento;

12. Tomar as devidas medidas para eliminar o motivo da reclamação, devendo ser mantidas evidências das medidas implementadas. Em anexo (anexo IV) é facultado um modelo de ficha de reclamação, que poderá ser adoptado pelo fornecedor (produtor), caso este o entenda.

13. Informar a A.CERTIFICA, sem atraso, de alterações que poderão afetar a sua capacidade de cumprir com os requisitos de certificação. Como exemplos de alterações podem considerar-se as seguintes:

- Estatuto legal, comercial, organizacional ou de propriedade;
- Organização e gestão (p.ex. pessoal chave e gestor, decisor ou técnico);
- Morada de contacto e locais de produção.

Artigo 3º

(Funcionamento do processo de concessão da certificação)

O processo de certificação pressupõe três fases:

1. **Pedido de Certificação**

1.1 **Candidatura**

1.1.1 O processo de candidatura à certificação de produtos é totalmente voluntário, podendo candidatar-se ao mesmo qualquer Unidade Produtiva Artesanal, que cumpra a condição estabelecida no ponto seguinte;

1.1.2 Os produtores que pretendam candidatar-se terão que ser portadores da carta de unidade produtiva artesanal, de acordo com o referido no artigo 3º, ponto 1 do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho.

1.1.3 A documentação de candidatura à certificação, a ser preenchida e enviada para a A.CERTIFICA, encontra-se disponibilizada na sua página electrónica. Esta documentação também poderá ser diretamente disponibilizada ao candidato, caso este a solicite.

1.1.4 Ao candidato é disponibilizado o Caderno de Especificações para a Certificação “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira”, o presente Manual de Certificação (MC.017), formulário de candidatura relativo ao processo de certificação (IMP.BCSMC.001) e Ficha de Caracterização do Processo Produtivo (IMP.BCSMC.007);

1.1.5 O processo de candidatura implica a aceitação dos termos do presente Manual, bem como de outros documentos nele referenciados, e as eventuais futuras alterações que lhes sejam introduzidas.

1.1.6 A A.CERTIFICA prestará, ao candidato, todos os esclarecimentos julgados necessários para a formulação da candidatura.

1.1.7 A presente fase não se aplica em situações de renovação da certificação.

1.2 Receção e Análise da Candidatura

1.2.1 Durante a fase de receção e análise da candidatura, a A.CERTIFICA verifica se o processo de candidatura se encontra completo, nomeadamente se o mesmo inclui o Formulário de Candidatura devidamente preenchido e/ou os documentos comprovativos solicitados. Na eventualidade de se encontrarem documentos em falta, serão os mesmos solicitados ao candidato. O técnico responsável pela receção e análise de candidatura atribui o código do processo, assim que se verificar a sua conformidade.

1.2.2 A candidatura será arquivada caso não sejam fornecidos, pelo candidato, os elementos necessários à conclusão do processo de análise, num prazo de máximo de 30 dias a contar da data de notificação relativa aos elementos em falta. Também poderá ser efetuado o encerramento a pedido do candidato.

1.2.3 Durante a fase de análise do pedido de certificação é verificado pelo técnico se estão reunidas as condições necessárias e suficientes para aceitação da candidatura, nomeadamente se:

- a) São cumpridos os requisitos mínimos de certificação definidos em 1.1.2;
- b) A produção em questão se enquadra no processo de certificação a que o requerente se candidata;
- c) Eventuais divergências de entendimento entre a A.CERTIFICA e o requerente estão resolvidas;
- d) A A.CERTIFICA tem capacidade para prestar o serviço de certificação.

1.2.4 Se a candidatura for aceite é desencadeado o processo de avaliação (ponto 2.) e a aceitação comunicada, por escrito (carta ou email), ao requerente.

2. Avaliação

2.1 A fase de avaliação do processo pressupõe uma avaliação presencial no local de produção do candidato, e tem como objetivo avaliar a conformidade com os requisitos de certificação estabelecidos no Caderno de Especificações da Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira, conforme se encontra descrito no artigo 4º, ponto 2, do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho;

- 2.2 Nas situações de renovação da certificação, as avaliações presenciais deverão ser realizadas antes do término da validade do certificado anterior;
- 2.3 O Organismo de Certificação poderá recorrer à contratação de técnicos especializados externos para realização da visita de avaliação presencial (Agente de Controlo), sendo a sua seleção efetuada de forma a garantir a competência técnica necessária ao cumprimento dos objetivos da avaliação, a inexistência de conflitos de interesse e imparcialidade do processo;
- 2.4 Antes da realização das visitas, a A.CERTIFICA comunica ao candidato o Agente de Controlo nomeado, devendo ser garantido o consentimento do requerente relativamente a este técnico. Havendo a discordância por parte do candidato, deverá este fundamentar as razões da sua discordância, cabendo à A.CERTIFICA avaliar as razões apresentadas e proceder à nomeação de novo técnico, caso considere necessário. Na eventualidade de não haver concordância entre as partes, poderá ser anulada a candidatura pelo Organismo de Certificação;
- 2.5 A A.CERTIFICA estabelece um plano da avaliação a realizar ao produtor (hora, local e ações) e acorda com o mesmo a data de realização. Na sequência da confirmação da data, é remetido ao candidato o Plano de Atividades da Avaliação, com um mínimo de antecedência de 3 dias;
- 2.6 As visitas serão realizadas pelo Agente de Controlo nomeado e um Responsável de Controlo (técnico interno da A.CERTIFICA);
- 2.7 No caso de serem avaliadas peças que cumpram com as condições de inovação descritas no Caderno de Especificações, o Agente de Controlo procede ao preenchimento das tabelas da ficha técnica destinadas à análise da conformidade da inovação do produto;
- 2.8 Após a visita, a C.T. elabora um relatório com os resultados da avaliação, focando os aspetos avaliados e listando eventuais não conformidades. O relatório é elaborado e remetida uma cópia ao candidato avaliado, juntamente com a comunicação de decisão relativa ao processo;
- 2.9 No caso de identificadas não conformidades no relatório de avaliação deverão ser definidas pelo produtor ações corretivas a empreender de forma a satisfazer todos os requisitos da certificação;
- 2.10 O produtor deverá definir ações corretivas que permitam a resolução das não conformidades identificadas, comunicando-as à A.CERTIFICA, num prazo máximo de 30 dias consecutivos contados a partir do dia da tomada de conhecimento, a fim de ser efetuada uma reavaliação do processo de candidatura.
- 2.11 As recomendações de melhoria emitidas não implicam uma resposta formal, uma vez que não colocam em causa o processo de certificação. Contudo, a unidade produtiva artesanal deverá fazer prova da

implementação dessas recomendações na visita seguinte, sendo as mesmas consideradas para efeitos de renovação da certificação;

2.12 A C.T. autorizará a utilização da I.G. “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira” (conforme simbologia constante do anexo I), caso se verifique a conformidade do produto avaliado com os requisitos da certificação, através da emissão de um *Certificado*, etiquetas de certificação (constante do anexo II);

2.13 À unidade produtiva artesanal compete o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis ao tipo de produto que produz, sendo esse um factor preponderante de avaliação para a concessão/ renovação da certificação;

3. Revisão

A informação e resultados relativos a toda a fase de avaliação são revistos pelo Responsável de Verificação, cabendo a este proceder à emissão de uma recomendação relativa a uma decisão de certificação, baseada na informação analisada. Nesta fase serão efetuadas eventuais retificações necessárias relativas ao processo elaborado no decurso das fases anteriores. A A.CERTIFICA garante que o Responsável de Verificação não teve qualquer envolvimento com a fase de avaliação;

4. Decisão da Certificação

4.1 A decisão sobre certificação é conduzida pelo *Responsável de Certificação* e é suportada pela análise da Ficha Técnica de Produto e Relatório de Avaliação resultantes da visita realizada ao produtor.

4.2 A C.T. compromete-se a emitir o certificado de autorização no prazo máximo de 60 dias consecutivos a contar da data de entrega da candidatura, do qual constará o nome da unidade produtiva, a data da atribuição da autorização e a validade do mesmo. Constituem exceção as situações previstas no ponto 2.9. do presente artigo, prevalecendo para as mesmas um período adicional de 30 dias consecutivos;

4.3 Os certificados de autorização terão um prazo de validade de 12 meses, sendo renováveis anualmente mediante comunicação da C.T. As visitas de renovação serão realizadas antes do término da validade do certificado (ver artigo 4.º Acompanhamento do Processo de Certificação);

4.4 Ao produtor que vir autorizado o seu pedido de utilização de I.G. “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira” será entregue um conjunto de etiquetas numeradas sequencialmente, as quais deverão ser colocadas pelos próprios nas peças que se enquadrem nas tipologias de produtos que submeteram à avaliação

4.5 No caso de indeferimento da candidatura inicial, ou de não renovação do certificado de autorização, serão as razões do mesmo comunicadas, por escrito, ao requerente.

4.6 O requerente pode em qualquer altura solicitar à A.CERTIFICA alteração, suspensão ou anulação da certificação (ver artigo 7º);

Artigo 4º

(Acompanhamento do processo de certificação)

1.1 Uma vez decorrido o período da concessão (12 meses) serão realizadas visitas periódicas – visitas de renovação - com o objetivo de avaliar a manutenção das condições que levaram à concessão da certificação. Estas visitas serão realizadas com periodicidade anual, antes do término da validade do certificado.

1.2 As visitas de renovação seguem os procedimentos descritos no artigo 3.º, ponto 2. Avaliação;

1.3 A A.CERTIFICA poderá ainda realizar visitas de controlo decorrentes de:

1.3.1 Necessidade de validação da implementação de ações corretivas solicitadas à unidade produtiva artesanal, no decurso de processos de suspensão;

1.3.2 No seguimento de reclamações/denúncias devidamente fundamentadas apresentadas à A.CERTIFICA, relacionadas com o cliente (produtor do produto certificado);

1.3.3 No seguimento da comunicação de alterações significativas ao processo, pelo cliente (produtor do produto certificado);

1.4 Os custos inerentes às visitas extraordinárias ficarão a cargo do Organismo de Certificação, salvo situações de reclamação ou denúncias que se constatem ser fundamentadas;

Artigo 5º

(Regras de Utilização das Etiquetas de Certificação)

1. O requerente a quem foi concedida a autorização para utilização de I.G. “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira” deverá utilizar nas peças que se enquadrem nas tipologias de produtos certificados, e apenas nestas, a etiqueta constante do Anexo II, conforme se encontra descrito no artigo 17º, do Decreto-Lei nº121/2015 de 30 de Junho;

2. No caso de verificadas situações que não cumprem com o especificado no presente artigo, reserva-se à A.CERTIFICA o direito de suspender ou revogar a certificação, sem que o requerente tenha direito a qualquer reembolso;
3. Não é permitida a utilização da etiqueta de certificação nos produtos ou documentos em situações de suspensão ou anulação;

Artigo 6º

(Registos da Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira)

1. Os certificados de autorização, bem como as etiquetas de certificação distribuídas às unidades produtivas artesanais da Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira, são registados em documento próprio.
2. Será divulgada no sítio da A.CERTIFICA na internet, www.aderecertifica.pt, a informação relativa às unidades produtivas artesanais certificadas e autorizadas a utilizar a I.G. “Bordado de Crivo de São Miguel da Carreira”, bem como disponibilizados os documentos relativos ao processo de certificação, nomeadamente Caderno de Especificações, formulários de candidatura e outra informação relevante;

Artigo 7º

(Suspensão e anulação da certificação)

a. **Suspensão**

- 1.1 Um certificado poderá ser suspenso pela A.CERTIFICA por um determinado período, nas seguintes condições:
 - a) No caso de se verificar o incumprimento, por parte do produtor, dos pressupostos nos quais assentou a autorização;
 - b) Quando não se verificar a implementação de ações corretivas decorrentes das visitas de acompanhamento, no prazo definido pela A.CERTIFICA;
 - c) Quando se verificar o uso indevido das etiquetas de certificação;
 - d) A pedido fundamentado da unidade produtiva;
 - e) Em caso de alterações ao produto ou processo de fabrico que coloquem em causa a conformidade do produto com as especificações;

- f) Em caso de incumprimento de pagamento dos valores devidos pelo processo de candidatura/renovação de certificação;

1.2 A suspensão, por iniciativa da A.CERTIFICA, é comunicada ao produtor através de exposição devidamente fundamentada e com a devida referência às condições para levantamento da suspensão. A suspensão só será levantada uma vez confirmado, pela A.CERTIFICA, que as causas da mesma foram devidamente eliminadas;

1.3 Durante o período de suspensão o produtor não pode utilizar as etiquetas de certificação ou qualquer forma de publicitação com referência à certificação do produto suspenso.

2. Anulação

2.1 A A.CERTIFICA procederá à anulação do certificado nas seguintes condições:

- a) Quando a carta de unidade produtiva artesanal não for renovada, encontrando-se fora de validade, ou caso ocorra a revogação da mesma, neste último caso mediante informação a prestar pelo CEARTE;
- b) Verificando-se o incumprimento das condições impostas para levantamento de uma situação de suspensão;
- c) A pedido fundamentado da unidade produtiva artesanal;
- d) Em caso de mudanças na propriedade, na gestão ou natureza jurídica da unidade produtiva;
- e) No caso de se verificar que deixaram de ser respeitadas as especificações que levaram à concessão da certificação;
- f) No caso de não ser respeitada a regulamentação legal, que de alguma forma coloque em causa as condições de segurança do produto;
- g) No caso de cobrança não sucedida de valores em dívida relativos ao pagamento do processo de certificação, após término do período de suspensão dado pela A.CERTIFICA, nas condições definidas no ponto 1.2, do artigo 7.º;

2.2 A A.CERTIFICA procederá à imediata notificação à unidade produtiva artesanal em situação de anulação;

2.3 As unidades produtivas artesanais com certificação anulada deixarão de ser publicitadas no website da A.CERTIFICA na internet;

2.4 Nos casos de anulação, o requerente não terá direito a qualquer reembolso dos custos com a certificação;

2.5 A unidade produtiva com certificação anulada não pode utilizar as etiquetas de certificação, ou qualquer forma de publicitação com referência à certificação do produto, pelo que terá que devolver as etiquetas de certificação à A.CERTIFICA.

Artigo 8º

(Valores a cobrar)

1. A Unidade Produtiva Artesanal pagará à A.CERTIFICA o valor de 50,00€, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, pelo processo de concessão e por cada renovação, sendo este devido no ato da candidatura/renovação.

2. No que respeita às etiquetas para colocação nas peças, as mesmas serão disponibilizadas, pelo Município de Barcelos.

Artigo 9º

(Confidencialidade)

A A.CERTIFICA assegura a confidencialidade de toda a informação a que tem acesso durante o processo de certificação de produtos, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões, organismos ou colaboradores externos que actuem em seu nome. No âmbito da certificação acreditada, a A.CERTIFICA reserva-se do direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes de Organismos de Acreditação. Quando a A.CERTIFICA estiver obrigada por lei a divulgar informação a uma terceira parte o produtor será notificado antecipadamente da informação a fornecer, salvo se tal acção for proibida por lei;

PARTE II – RECLAMAÇÕES APRESENTADAS À EC

Artigo 10º

(Reclamações e recursos)

1. Reclamações apresentadas à A.CERTIFICA

1.1. As reclamações relativas ao processo de certificação deverão ser comunicadas e enviadas por escrito para a A.CERTIFICA, sendo tratadas e analisadas pela C.T.

1.2. Em fase da reclamação apresentada é desencadeado um processo de tratamento da reclamação que consiste num diagnóstico de causas e na implementação de ações corretivas, sempre que necessário.

1.3. O candidato à certificação poderá apresentar recurso relativo às decisões de certificação tomadas pela A.CERTIFICA, devendo para isso solicitar formulário próprio na sede da mesma. Os recursos são tratados de acordo com procedimentos internos (constantes no MGQ da A.CERTIFICA) e poderão ser disponibilizados a pedido;

1.4. Após análise do recurso ou da reclamação, a A.CERTIFICA comunicará as suas decisões ao reclamante ou recorrente, respectivamente, por escrito e devidamente fundamentadas;

1.5. A decisão da resolução da reclamação ou recurso é feita, revista ou aprovada por membros da A.CERTIFICA que não tenham estado envolvidos nas actividades de certificação relacionadas com a reclamação ou recurso apresentado;

1.6. O pessoal da A.CERTIFICA que forneceu consultoria para um cliente, ou foi empregado por um cliente, não poderá ser utilizado para rever ou aprovar a resolução de uma reclamação para esse cliente durante dois anos após o fim da consultoria ou emprego, salvaguardando-se assim possíveis conflitos de interesse;

2. Reclamações apresentadas ao produtor

2.1. As reclamações relativas a produtos certificados pela A.CERTIFICA deverão ser preferencialmente remetidas ao produtor. No caso de o reclamante considerar que não foi dado o devido tratamento à reclamação poderá formalizar a situação, por escrito, à A.CERTIFICA;

2.2. Os produtores, sempre que recebam reclamações dos seus produtos certificados, deverão proceder ao respectivo registo e tratamento bem como disponibiliza-las à A.CERTIFICA, para consulta, sempre que esta o solicite;

Artigo 11º

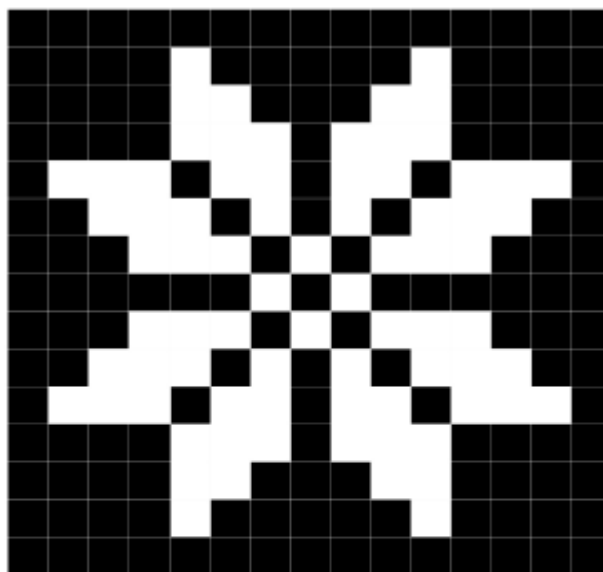
(Dúvidas)

Todas as situações não previstas no presente regulamento, e que suscitem dúvidas ao bom funcionamento da C.T., devem ser analisadas pela Comissão de Acompanhamento, podendo daí resultar orientações específicas para a C.T., ou eventuais alterações de regulamentação.

O presente documento poderá ser revisto sem notificação prévia. A versão actualizada encontra-se sempre disponível através do site www.aderecertifica.pt ou nas nossas instalações na Rua Damião de Góis nº211, Maximinos, 4700-028 Braga

ANEXO I

SÍMBOLO DE INDICAÇÃO GEOGRÁFICA “BORDADO DE CRIVO DE SÃO MIGUEL DA CARREIRA”



BORDADO
DE CRIVO
SÃO MIGUEL DA CARREIRA

ANEXO II

ETIQUETA DE CERTIFICAÇÃO DA BORDADO DE CRIVO DE SÃO MIGUEL DA CARREIRA

 DEC. LEI 121/2015	 BORDADO DE CRIVO SÃO MIGUEL DA CARREIRA
UPA _____	CERTIFICADO
Certificado _____	
Emitido por Q-certifica _____	

<p>PT O Bordado de Crivo de S. Miguel da Carreira tem a sua particularidade na leveza que adquire após se desfilar grande parte do linho de base, formando uma teia aberta sobre a qual se bordam os motivos, criando peças de grande e rara beleza. Esta é uma arte tradicional antiga que tem passado de geração em geração, com características muito específicas e diferenciadoras dos demais bordados.</p> <p>EN <i>The particularity of the "Crivo" embroidery of São Miguel da Carreira is in the lightness that it acquires after shredding much of its linen base, forming an open web, on which the motifs are embroidered, creating pieces of extraordinary and rare beauty. Stands as a very old tradition, with unique characteristics that passed on from generation to generation and set it apart from other embroidery.</i></p>	
 BARCELOS	Entidade Promotora www.cm-barcelos.pt certificacao.tur@cm-barcelos.pt t: +351 253 811 882
 Q-certifica	Organismo de Certificação www.aderecertifica.pt geral@aderecertifica.pt t: 255 616 206

ANEXO III

ETIQUETA DE COMPOSIÇÃO

É obrigatório que as denominações de fibras têxteis e as descrições de composição estejam indicadas nos documentos comerciais de acompanhamento do produto ou colocadas diretamente no produto.

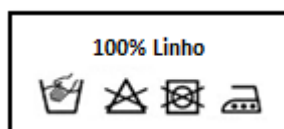


Figura 1 – Exemplo de etiqueta de composição

As instruções de lavagem e conservação não são, todavia, de menção obrigatória, no entanto, aconselha-se a sua etiquetagem para que o consumidor tenha acesso às respectivas instruções.

ANEXO IV

FICHA DE RECLAMAÇÕES

FICHA DE RECLAMAÇÕES

Ficha nº ____/____

IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Tipo de Reclamação: Produto Serviço Outros _____

Identificação do Cliente: _____

Contacto: Etiqueta de Certificação nº _____

DESCRIÇÃO DA RECLAMAÇÃO

--

Assinatura:

Data:

ANÁLISE DA CAUSA DA RECLAMAÇÃO

--

Assinatura:

Data:

AÇÕES IMPLEMENTADAS	
DESCRIÇÃO	
Assinatura:	Data: