DESIGNAÇÃO

Procedimento com recursos

OBJECTIVO

Estabelecer as regras de tratamento dos recursos.

ÂMBITO

Departamento de Certificação e Gerência.

REFERÊNCIAS

ISO/IEC 17065; NP EN ISO/IEC 17021, QST05.

DEFINIÇÕES

Recurso – Contestação pelo operador sobre uma decisão tomada pela Kiwa Sativa no âmbito de uma certificação.

RESPONSABILIDADES	Função
Elaboração	Responsável Executivo da Certificação
Revisão	Responsável da Qualidade
Aprovação	Gerência
Implementação	Comissão executiva de Certificação e Gerência

DESCRIÇÃO

As decisões sobre qualquer sanção ou outra decisão são passíveis de recurso pelo operador.

Quando um operador pretende recorrer de uma sanção que lhe tenha sido aplicada ou de outra decisão de certificação, deve enviar o recurso à KIWA SATIVA, por escrito e instruído de todos os elementos considerados relevantes e oportunos. O recurso pode ser apresentado durante o ciclo de certificação a que se refere a decisão referida anteriormente.

O recurso é recebido pelo Departamento de Certificação que reanalisa o processo tendo em conta os novos argumentos, podendo alterar a decisão.

Caso decida manter a decisão, envia o processo para a 1ª instância de recurso; se decidir alterar a decisão tomada anteriormente, comunica-a ao operador e, igualmente, ao Conselho de Certificação, o que pode ser feito na primeira reunião ou consulta que decorra após a decisão.

1ª Instância de recurso

A 1ª instância de recurso é composta por um membro da Comissão Executiva de Certificação, que decide após audição do Conselho de Certificação; o Conselho de Certificação analisará o recurso do operador emitindo parecer sobre o mesmo.

Da decisão é notificado o operador pela Comissão Executiva de Certificação, comunicando-lhe que, em caso de discordância, pode apelar para a 2ª instância.

2ª Instância de recurso

A 2ª instância e final de recurso é uma Comissão de Arbitragem de Recurso composta por dois de três especialistas de um painel indicado ao operador para escolha, que emitem um parecer técnico, e por um técnico da Kiwa Sativa com mais de 5 anos de actividade na empresa, não envolvido anteriormente no processo, que elabora uma proposta de decisão em conformidade, que é remetida ao Conselho de Certificação.

O recurso pode ter lugar quando não tenham sido analisados todos os argumentos apresentados numa decisão anteriormente decidida ou quando o recorrente apresentar outras circunstâncias supervenientes, das quais tenha tido conhecimento posteriormente, podendo apresentar quaisquer documentos que considere que podem fazer alterar a decisão anteriormente tomada.

A instância indigitada para apreciar o recurso deve, no prazo de vinte dias (1), elaborar nova resposta e notificar o recorrente do resultado.

Os responsáveis pela análise do recurso podem determinar a repetição de uma análise, prova, ou do próprio controlo, desde que o seu resultado possa esclarecer dúvidas e desde que em igualdade de condições, pois de contrário uma repetição constituiria um novo controlo (o que deve ser explicado ao recorrente), o que não é admissível, sendo o prazo de vinte dias mencionado no parágrafo anterior suspenso até obtenção de resultados.

No caso de ser necessário recorrer a uma reunião ou parecer do Conselho de Certificação, este reunirá ou será contactado no prazo de 10 dias, sendo o recorrente informado desta diligência.

A decisão de última instância é vinculativa para o operador e para a Kiwa Sativa, sendo este informado dela por escrito.

No caso de provimento do recurso, o operador não terá direito a exigir qualquer indemnização. Neste caso os custos e outros gastos incorridos pela Kiwa Sativa não serão imputados ao operador.

Eventuais litígios referentes à certificação são resolvidos no âmbito do Organismo de Certificação, existindo duas instâncias de resolução dos mesmos: a Comissão Executiva de Certificação e a Gerência, podendo ser pedido um parecer ao Conselho de Certificação. A decisão da Gerência é vinculativa.

Caso nenhuma das condições anteriores se verifique e o recorrente não aceite a decisão da Gerência poderá recorrer para a entidade responsável pelo esquema.

Nota (1): todos os prazos são indicados em dias de calendário e o prazo máximo de resposta, no caso do BRC, é de 30 dias.

De todo o processo deverão ficar arquivados registos.

A Kiwa Sativa mantém e torna público, através do site, em toda a área geográfica onde actua, informação sobre o processo de recurso.

Modificações

Documento	Substitui	Entra em vigor	Descrição da modificação
PCF0710	PCF0709	02/01/2020	Alteração da denominação da empresa e logótipo. Inclusão do requisito da IS0 17021, tornar público o processo de recurso.
PCF0709	PCF0708	27/12/2017	Substituição do prazo de 20 dias para apresentação de recurso pelo ciclo de certificação. Eliminação de “litígios”.