

---

## DESIGNAÇÃO

**Procedimento de recursos**

## OBJECTIVO

Estabelecer as regras de tratamento dos recursos.

## ÂMBITO

Aplicável a todos os esquemas certificados e avaliados por Kiwa Sativa, incluindo os que estão ao abrigo dos Acordos “SLA”.

## REFERÊNCIAS

ISO/IEC 17065; NP EN ISO/IEC 17021, QST05, [FSC-STD-20-001](#), [PEFC ST 2003:2020](#).

## DEFINIÇÕES

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

## RESPONSABILIDADES

### Função

---

Elaboração	Comissão de Certificação
Revisão	Responsável da Qualidade
Aprovação	Diretor geral
Implementação	Responsável de Esquema, Comissão de Certificação, Responsável da Qualidade e Diretor Geral

---

## 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 pedido de recurso à Kiwa Sativa, por escrito e instruído de todos os elementos considerados relevantes e oportunos. O recurso pode ser apresentado durante todo o ciclo de certificação a que se refere a decisão referida anteriormente.

Após receção do recurso, a Kiwa Sativa deve acusar a receção do mesmo.



A instância indigitada para apreciar o recurso deve, no prazo de trinta dias (1), elaborar nova resposta. A Comissão de Certificação ou a Responsável da Qualidade devem 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 trinta dias mencionado no parágrafo anterior suspenso até obtenção de resultados.

Caso seja necessário recorrer a uma reunião do Conselho de Certificação, este 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.

A decisão de resolução do recurso é analisada, revista e aprovada por pessoas não envolvidas nas atividades de avaliação e certificação relacionadas com o pedido de recurso. O pessoal (incluindo os que atuam em funções de gestão) envolvido no processo de recurso não poderá ter sido empregado e /ou ter prestado consultoria nos últimos dois anos, à data da avaliação do pedido ([três anos para esquemas de certificação Florestal](#)).

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

De todo o processo deverão ficar arquivados registos.

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

Nota (1): todos os prazos são indicados em dias de calendário. [O prazo máximo de resposta pode estendido até 3 meses para reclamações no âmbito da Certificação FSC.](#)

### Modificações:

Documento	Substitui	Entra em vigor	Descrição da modificação
-----------	-----------	----------------	--------------------------

Elaborado por: CC    Revisto por: RQ    Aprovado por: DG

Data:    pág.:

11/06/2024

3 de 4

PCF0711_rev2	PCF0711_rev1	11/06/2024	Inclusão de aviso de receção, resposta inicial, e prazo para conclusão da avaliação no caso do FSC. Inclusão do período de 3 anos ausência de relacionamento para avaliação de pedidos de recurso
PCFG0711_rev1	PCFG0711	12/02/2024	Normalização do prazo de resposta para 30 dias para todos os esquemas (à semelhança do que estava descrito para BRCGS); esclarecimento prazo para contacto o concelho de certificação de 10 dias
PCFG0711	PCFG0710	27/12/2023	Clarificação de texto nomeadamente no que se refere às instâncias e ainda aos prazos de resposta; revisão das responsabilidades de acordo com organigrama
PCF0710	PCF0709	02/01/2020	Alteração da denominação da empresa e logótipo. Inclusão do requisito da ISO 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".