

DESIGNAÇÃO

Procedimento de Reclamações e Recursos

OBJECTIVO

Estabelecer as regras para o tratamento das reclamações e dos recursos sobre produtos certificados e de outras reclamações.

ÂMBITO

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

REFERÊNCIAS

ISO/IEC NP 17065, NP EN ISO/IEC 17021-1, QSTG02, QSTG05, FSC-STD-20-001, PEFC ST 2003:2020.

DEFINIÇÕES

- **Reclamação** – Expressão de insatisfação ou contestação por um operador sobre um procedimento ou atuação da Kiwa Sativa, ou de um terceiro sobre um produto ou sistema de um operador.
- **Recurso** – Contestação pelo operador sobre uma decisão de certificação tomada pela Kiwa Sativa no âmbito de um esquema de avaliação da conformidade (esquema de certificação).
- **Operador, Cliente** ou **Organização cliente** – Entidade objecto da avaliação da conformidade.
- **Reclamante** – Entidade que interpõe uma reclamação.
- **Recorrente** – Entidade que interpõe um pedido de recurso.

RESPONSABILIDADES	Função
Elaboração	Responsável da Qualidade
Revisão	Diretor Técnico
Aprovação	Diretor Geral
Implementação	Diretor Geral, Responsáveis de Esquema; Responsável da Qualidade; Comissão de Certificação

DESCRIÇÃO

Qualquer entidade individual ou coletiva pode manifestar insatisfação relativamente às atividades desenvolvidas pela Kiwa Sativa (que não configure um pedido de recurso), bem como relativamente à atuação de um operador e apresentar reclamação.

As decisões sobre qualquer sanção ou outra decisão, resultante das ações de controlo aos operadores, são passíveis de recurso. O recurso pode ser apresentado durante todo o ciclo de certificação a que se refere a decisão referida anteriormente.

SUBMISSÃO DO PEDIDO

As reclamações e pedidos de recurso (a seguir designados por pedidos) devem ser submetidos por escrito por uma das vias a seguir descritas:

- via carta escrita entregue em mão ou via correio para a sede da Kiwa Sativa:
Rua Robalo Gouveia n.º 1, 1ªA, 1900 -392 Lisboa – Portugal;
- via comunicação eletrónica para o e-mail geral pt.info@kiwa.com ou para email de comunicação específico de cada esquema de certificação associado ao email de comunicação da sanção (se aplicável).

Adicionalmente as reclamações poderão ser apresentadas no livro de reclamações físico (em papel) na sede da empresa, bem como em formato online (livro de reclamações eletrónico). O acesso ao Portal do livro de reclamações eletrónico: <https://www.livroreclamacoes.pt/Pedido/Reclamacao> encontra-se no site Internet da Kiwa Sativa, de forma destacada e em lugar visível, na página de entrada.

O pedido deve ser acompanhado de uma descrição clara que o fundamente, bem como das evidências que sustentam cada elemento ou aspeto da reclamação ou do recurso, do nome e da informação de contacto da pessoa responsável pela submissão.

Quanto ao recurso, este poderá ter lugar quando não tenham sido analisados todos os argumentos apresentados, numa decisão anteriormente proferida ou quando o recorrente apresentar outras circunstâncias supervenientes, das quais tenha tido conhecimento posteriormente, podendo apresentar quaisquer documentos que considere relevantes para alterar ou fundamentar a revisão da decisão anteriormente tomada.

Para o BRCGS o operador pode apresentar recurso sobre qualquer decisão ou sanção aplicada pela Kiwa Sativa no prazo de sete (7) dias após a recepção da decisão de certificação.

SEGUIMENTO DO PEDIDO

A Kiwa Sativa deverá acusar a receção do pedido no prazo de **catorze (14) dias**.

O seguimento do pedido consiste na avaliação dos motivos do pedido, consulta dos registos/ documentos necessários e, se pertinente, na audição da(s) pessoa(s) envolvida(s).

Os pedidos são avaliados pelo responsável de esquema associado ao pedido ou outra pessoa, ou conjunto de pessoas em este quem delegue a avaliação, que analisa o pedido e a fundamentação, tendo em conta os elementos apresentados.

Em qualquer caso, os pedidos são analisados por pessoas não envolvidas nas atividades de avaliação e certificação relacionadas com o pedido e com o recorrente/ reclamante.

O pessoal (incluindo os que atuam em funções de gestão) envolvido no processo não poderá, à data do pedido, ter sido empregado e /ou ter prestado consultoria ao recorrente/ reclamante nos dois anos anteriores (três anos para esquemas de certificação Florestal).

Da apresentação do pedido, não resultarão quaisquer acções discriminatórias contra o reclamante/ recorrente.

REQUISITOS ESPECÍFICOS

- **SEGUIMENTO DO PEDIDO - RECLAMAÇÕES**

A Kiwa Sativa assegura, sempre que solicitado, o anonimato do reclamante perante o operador. O reclamante é mantido informado sobre o progresso da análise sempre que tal esteja previsto pelo esquema de certificação. A informação relacionada com a reclamação é tratada como confidencial, não sendo tornada pública sem consentimento escrito do cliente e do reclamante. Quando a reclamação incide sobre um cliente certificado num Sistema de Gestão, a sua análise deve considerar igualmente a eficácia do sistema certificado, devendo qualquer reclamação considerada válida ser comunicada ao operador. A Kiwa Sativa determinará, conjuntamente com o operador e o reclamante, se o objeto da reclamação e a sua resolução devem ser públicos e em que extensão. O prazo geral para conclusão do processo de **resposta à reclamação** é de **trinta (30) dias de calendário**, a contar da data de receção.

A Kiwa Sativa cooperará com os donos dos Esquemas de Certificação no âmbito de investigações de reclamações ou incidentes relacionados com o próprio organismo de certificação ou com empresas certificadas .

Reclamações anónimas ou manifestações de insatisfação não devidamente fundamentadas são tratadas como comentários de partes interessadas e, se aplicável, avaliadas na auditoria interna seguinte.

Os requisitos adicionais aplicáveis ao tratamento de reclamações podem variar consoante o esquema de certificação, conforme apresentado na tabela seguinte:

Requisito	FSC	PEFC	BRCGS	LEAF Marque
Prazo específico de resposta	Até 3 meses (prazo alargado)	30 dias (salvo necessidade de prorrogação)	30 dias	Não previsto (segue regra geral)
Idioma da resposta	Mesmo idioma dos relatórios públicos ou acordado com o reclamante	Mesmo idioma dos relatórios públicos ou acordado com o reclamante	Não previsto (segue regra geral)	Não previsto (segue regra geral)
Notificação de conclusão da avaliação	Obrigatória: o reclamante deve ser informado quando a avaliação estiver concluída, mesmo antes da resposta final, se aplicável	Não previsto (segue regra geral)	Não previsto (segue regra geral)	Não previsto (segue regra geral)
Possibilidade de escalonamento externo	Reclamante pode apresentar reclamação à ASI (https://www.asi-assurance.org/s/complaints) e, em última instância, ao FSC caso discorde com a decisão da kiwa Sativa	Não previsto (segue regra geral)	Reclamante pode apresentar reclamação ao BRCGS https://tellusbrcgs.whistleblownetwork.net	Reclamante pode apresentar reclamação ao LEAF Marque , caso discorde com a decisão da kiwa Sativa (info@leafmarque.com. Tel: +44 (0)2476 413911).
Comunicação obrigatória ao dono do esquema	Reclamação comunicada ao FSC , com notificação ao reclamante	Reclamação sobre a Organização cliente comunicada ao PEFC Council no prazo de 30 dias	Reclamação comunicada ao BRCGS , com notificação ao reclamante	Reclamação comunicada ao LEAF Marque em 5 dias
Relatório posterior ao dono do esquema	Pode ser solicitado por FSC ou ASI	Relatório resumo obrigatório após resolução, enviado ao PEFC Council e escritório local	Pode ser solicitado pelo BRCGS	Não previsto (segue regra geral)
Tratamento da publicidade da reclamação	Pode ser necessário determinar, conjuntamente com operador e reclamante, se a reclamação ou resolução deve ser pública	Não previsto (segue regra geral)	Não previsto (segue regra geral)	Não previsto (segue regra geral)

- **SEGUIMENTO DO PEDIDO - RECURSOS**

A receção do pedido de recurso será comunicada ao operador acompanhada de um resumo de proposta de ação a ser implementada para dar seguimento ao pedido de recurso.

O pedido de recurso recebido é avaliado pelo Responsável de Esquema ou outra pessoa ou conjunto de pessoas, em que este delegue, que analisa o pedido e a fundamentação, tendo em conta os elementos apresentados.

Caso a apreciação do pedido resulte numa revisão da sanção aplicada, com alteração/anulação da mesma, é realizada comunicação formal ao operador via e-mail.

Caso a apreciação do pedido resulte na decisão de manutenção da sanção, o pedido de recurso é analisado em primeira instância de recurso.

- **Primeira Instância de recurso**

A primeira instância de recurso é composta por um membro da Comissão de Certificação e pela Responsável da Qualidade que analisam o processo considerando, sempre que aplicável, orientações anteriores do Conselho de Certificação para recursos semelhantes.

A decisão é notificada ao operador via e-mail, sendo informado da possibilidade de apelar para a segunda instância de recurso caso a apreciação do pedido resulte na decisão de manutenção da sanção.

- **Segunda Instância de recurso**

A segunda instância e final de recurso é uma Comissão de Arbitragem de Recurso composta por dois de três especialistas de um painel independente, comunicado ao operador, que emite um parecer técnico, e por um técnico da Kiwa Sativa com mais de 5 anos de atividade na empresa, não envolvido anteriormente no processo, que elabora uma proposta de decisão em conformidade, que pode ser remetida ao Conselho de Certificação para emissão de parecer.

Caso o recorrente tenha razões justificadas para discordar do envolvimento de um ou mais membros propostos, deverá solicitar a sua substituição no prazo máximo de cinco (5) dias à data da comunicação.

A instância indigitada para apreciar o recurso elabora, no prazo de trinta (30) dias (1), nova resposta. A Comissão de Certificação ou a Responsável da Qualidade notificam 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. Sempre que ocorrer repetição autorizada, o prazo de trinta (30) dias para decisão será suspenso, até à obtenção dos resultados.

Caso seja necessário recorrer a uma reunião do Conselho de Certificação, este será contactado via e-mail, no prazo de dez (10) dias, sendo o recorrente informado desta diligência.

A decisão de última instância é vinculativa para o operador e para a Kiwa Sativa, sendo o recorrente informado por escrito (via e-mail).

Os eventuais custos envolvidos neste processo serão imputados à parte envolvida, cujo parecer da Comissão de Arbitragem de Recurso seja desfavorável.

Os recursos recebidos quanto à Certificação “BRCGS” são comunicados ao BRCGS, sendo disso informado via e-mail, o recorrente.

No caso de recursos no âmbito da Certificação “PEFC - Cadeia de Custódia”, após a sua resolução, a Kiwa Sativa dará ao “PEFC Council” e ao escritório local reconhecido pelo PEFC, um relatório resumo referente a cada recurso recebido em relação à Organização cliente que inclua, no mínimo, a identificação do recorrente (sujeito a divulgação), a identificação da Organização sobre a qual é apresentado o recurso, o conteúdo do recurso, um resumo da forma como o recurso foi tratado e o resultado.

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

O recorrente será informado via e-mail do progresso na avaliação do recurso nas suas várias etapas até à decisão final.

REGISTOS E ACOMPANHAMENTO

PQLG1008_Procedimento de Reclamações e Recursos

São mantidos registos de todos os pedidos, incluindo data da primeira resposta, seguimento e avaliação, e resposta final, bem como se, das avaliações realizadas, incluindo das causas, resultar a implementação de acções correctivas. Serão arquivadas todas as comunicações e avaliações referentes a cada processo.

Todos os pedidos são comunicados ao Conselho de Certificação na primeira reunião subsequente, assim como o seu resultado.

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

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

Modificações

Documento	Substitui	Entra em vigor	Descrição da modificação
PQLG1008	PQLG1008	08/05/2026	Inclusão de critérios associado a reclamações para o Esquema de Certificação LEAF Marque – Requisitos específicos
PQLG1007	PQLG1006_rev1	30/12/2025	Junção do procedimento de reclamações com o procedimento de recursos; explicitação da forma de submissão do pedido; inclusão do livro de reclamações eletrónico e físico no procedimento; clarificação da necessidade de registo e de acompanhamento; clarificação da forma de resposta ao operador/reclamante/ recorrente. Inclusão do prazo de 7 dias para apresentação de recurso para esquema BRCS. Alteração do Logótipo.
PQLG1006_rev1	PQLG1006	19/02/2025	Alteração do prazo inicial de resposta a uma reclamação
PQLG1006	PQLG1005_rev1	11/06/2024	Alteração para inclusão da independência no processo de gestão das reclamações; clarificação na necessidade de avaliação do impacto no sistema de gestão de cliente certificado; inclusão da ação a tomar sobre reclamações anónimas ou expressões de insatisfação que não sejam registadas como reclamação; inclusão de requisitos específicos relacionados com os esquemas FSC e PEFC.
PQLG1005_rev1	PQLG1005	04/06/2020	Clarificação de que o procedimento se aplica a todas as reclamações, incluindo reclamações de terceiros.