
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 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).

No caso de recursos no âmbito da Certificação “PEFC - Cadeia de Custódia”, após a sua resolução, a Kiwa Sativa deve dar 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 reclamante (sujeito a divulgação), a identificação da Organização sobre a qual é apresentado o recurso, o conteúdo da reclamação, um resumo da forma como a reclamação foi tratada 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.

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	Entrada em vigor	Descrição das modificações
PCFG0712	PCF0711_rev2	19/02/2025	Inclusão da comunicação de recursos no âmbito da cadeia de custódia PEFC ao PEFC Council e correcção do prazo de resposta inicial ao recurso para 14 dias
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 conselho 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
PCFG0710	PCFG0709	02/01/2020	Alteração da denominação da empresa e logótipo. Inclusão do requisito da ISO 17021, tornar público o processo de recurso.