



---

# REGULAMENTO DE RECURSOS

---

Certificação de Sistemas de Gestão



2015  
INSTITUTO DE NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE  
RG02\_v02

## ÍNDICE

### Conteúdo

1. Objectivo e campo de aplicação .....	3
2. Referências .....	3
3. Definições .....	3
4. Funcionamento .....	3
4.1 Comissões .....	3
4.1.1 Comissão de Recurso .....	3
4.2 Apresentação do Recurso .....	4
4.3 Gestão do Recurso .....	5
4.4 Prazos .....	6
4.5 Custos .....	6
4.6 Registos .....	6



## 1. Objectivo e campo de aplicação

O presente Regulamento tem o objectivo de estabelecer as regras de composição e funcionamento da Comissão de Recurso. Este aplica-se a todos os recursos interpostos a decisões relativas aos processos de certificação.

## 2. Referências

NM ISO 17021- Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

## 3. Definições

### **Recurso:**

Manifestação de desacordo, realizada por um cliente do INNOQ-DC, para com os resultados de um qualquer processo de decisão, seja de certificação (ex. não atribuição da concessão, manutenção, renovação ou extensão de um certificado), seja relativa a uma decisão de sanção (ex. de suspensão ou anulação) ou decisão tomada na sequência de uma apelação técnica.

### **Comissão de Recurso:**

Comissão para gestão e apreciação dos processos de recurso.

## 4. Funcionamento

Os recursos são geridos através de uma Comissão, com um membro coordenador permanente e membros eventuais seleccionados face ao teor de cada recurso, composta por pessoas competentes na matéria objecto de recurso e independentes das pessoas envolvidas na avaliação e decisão, que elabora um parecer para apreciação do Director Geral do INNOQ.

Compete ao Director do INNOQ rever, alterar ou manter a decisão objecto de recurso face ao parecer elaborado pela Comissão de Recurso, o qual não tem carácter vinculativo.

### 4.1 Comissões

#### 4.1.1 Comissão de Recurso

A Comissão de Recurso é constituída por um número ímpar de membros, pelo menos três, do seguinte modo:

- Um membro permanente designado pela Comissão Consultiva do INNOQ;
- Um ou mais membros eventuais designados pelo Director Geral do INNOQ.

A Comissão Consultiva nomeia de entre os seus membros um representante (que não esteja afecto a qualquer cliente do INNOQ-DC) para actuar como membro permanente da Comissão de Recurso, competindo-lhe agir como coordenador da Comissão, interagindo com os demais membros eventuais, com o INNOQ e com o recorrente.

O membro permanente perante um recurso solicita caso-a-caso ao Director Geral do INNOQ, a nomeação de membros eventuais, para auxiliar a apreciação do processo.



No seu todo, a Comissão de Recurso deve reunir competência técnica apropriada, e para tal deve estar presente (pelo menos) uma pessoa com qualificação equivalente a auditor coordenador ou técnico do esquema de certificação aplicável, podendo por isso os membros permanente e eventuais decidir integrar peritos adicionais na Comissão de Recurso.

Os membros da Comissão de Recurso deverão ser independentes do processo em causa, não podendo nomeadamente pertencer ou estar associados à Entidade recorrente, ou ter intervindo no seu processo de avaliação e decisão.

A nomeação pela Comissão Consultiva do membro permanente e do seu suplente (para as ausências ou impedimentos do primeiro) será feita anualmente, ou quando necessário, podendo o Director Geral do INNOQ solicitar à Comissão Consultiva a sua confirmação ou substituição mediante justificação.

Compete à Comissão de Recurso:

- Apreciar o recurso para o qual foi estabelecida, contactando com as partes interessadas para esclarecer aspectos e obter informação complementar que seja relevante;
- Apresentar um parecer para resolução do recurso, focando o seu enquadramento, dados e informações relevantes, proposta de resolução e respectiva fundamentação.

Os membros da Comissão de Recurso assinam um compromisso de confidencialidade e independência para cada processo analisado, e devem disponibilizar um breve resumo curricular com as actividades e ligações profissionais, que possa ser dado a conhecer ao INNOQ e ao recorrente, se solicitado.

As decisões da Comissão de Recurso são tomadas preferencialmente por consenso, ou por maioria simples, e registadas em acta. A Comissão de Recurso terá assim um número ímpar de membros em cada recurso.

Compete ao INNOQ-DC, o qual não tem direito a voto, assegurar o secretariado e arquivo dos trabalhos da Comissão.

#### **4.2 Apresentação do Recurso**

Dado que por vezes poderá haver um desentendimento ou um erro na comunicação de decisões, recomenda-se que antes da apresentação formal de um recurso seja feito um contacto junto do INNOQ-DC de modo a esclarecer a situação.

De modo análogo, o recorrente deve indicar claramente se trata-se de um recurso (contestação ou oposição) e não de uma reclamação (insatisfação ou desacordo), de modo a ser desencadeado o procedimento de recurso.

Os recursos devem ser apresentados por escrito, através de carta enviada por correio registado com aviso de recepção, dirigida ao Director Geral do INNOQ, ou por um processo equivalente que garanta a obtenção de um comprovativo de recepção do recurso.

O recurso deve, no mínimo, conter a seguinte informação:

- Identificação completa da entidade que apresenta o recurso;
- Descrição breve da ocorrência (decisão) que está na origem do recurso;
- Descrição explícita dos factos que fundamentam o recurso e o que é reclamado;



- Outros elementos considerados relevantes pelo recorrente;
- Indicação expressa de desejar utilizar o procedimento de recurso.

Ao apresentar um recurso, o recorrente aceita que o INNOQ forneça à Comissão de Recurso toda a informação necessária e solicitada por esta para a sua apreciação.

### **4.3 Gestão do Recurso**

Após receber um recurso, o Director Geral do INNOQ comunica-o de imediato ao membro permanente da Comissão de Recursos e solicita a sua intervenção para o gerir. Este solicita então, por sua vez, a nomeação de membro (s) eventuais ao Director do INNOQ, de forma a compor a Comissão de Recurso.

O membro permanente da Comissão de Recursos, se assim o entender, pode solicitar a integração de peritos adicionais.

O INNOQ-DC abre o correspondente processo de recurso, atribuindo um número sequencial em cada ano civil, e listando os documentos nele contidos.

O INNOQ-DC adiciona os elementos que entender pertinentes para o processo, antes de entregar a documentação à Comissão de Recurso.

A Comissão de Recurso, informa ao INNOQ-DC e a Entidade recorrente dos membros seleccionados, solicitando se têm objecções fundamentadas à sua nomeação.

Se assim o desejarem, o INNOQ-DC ou a Entidade recorrente poderá pôr à consideração da Comissão de Recurso outros elementos que cumpram os requisitos estabelecidos para a integrarem.

Se o INNOQ-DC e/ou a Entidade recorrente apresentarem fundamentação válida para objectar as propostas de nomeação, poderão ser feitas mais duas propostas diferentes de membros para a Comissão de Recurso. Se for fundamentadamente objectado algum dos membros eventuais ou permanente, será contactada a comissão que o nomeou com vista à sua eventual substituição. Se após 3 tentativas, o INNOQ-DC ou a Entidade recorrente continuarem a objectar sobre a composição, compete à Comissão de Recurso proceder conforme entender.

A Comissão de Recurso analisa a documentação aplicável e contacta as partes necessárias e interessadas para estudar o problema. Caso seja aplicável, é realizada uma audiência com a Entidade recorrente e com o INNOQ-DC.

Após a recolha da informação necessária ao estudo do recurso, a Comissão de Recurso reúne-se e elabora um parecer com a proposta de resolução.

O parecer é então enviado pela Comissão de Recurso ao Director Geral do INNOQ, sendo também dado conhecimento do seu teor à Entidade recorrente.

O Director Geral do INNOQ irá então apreciar o parecer e tomar uma decisão, que será comunicada à Comissão de Recurso e à Entidade recorrente. Caso a decisão seja contrária ao parecer emitido, o Director deverá apresentar a respectiva justificação.



#### 4.4 Prazos

O prazo para apresentação de um recurso é de 30 dias após comunicação da decisão correspondente.

O prazo para conclusão da nomeação da Comissão de Recurso é de 20 dias após a recepção do recurso.

A partir da data de nomeação da Comissão de Recurso, esta dispõe de 20 dias para apresentar o parecer.

Após a apresentação do parecer ao Director Geral do INNOQ, este dispõe de 20 dias para confirmar, alterar ou revogar a decisão objecto de recurso.

#### 4.5 Custos

Os custos de gestão do recurso serão atribuídos à parte envolvida a favor de quem o parecer da Comissão de Recurso seja desfavorável.

Os custos resultam nomeadamente de:

- Gestão administrativa do processo – estes custos são cobrados como instrução de processo do esquema de certificação aplicável;
- Eventuais despesas e honorários devidos aos elementos externos ao INNOQ nomeados para integrar a Comissão de Recurso – estes custos terão como base o estabelecido na Tabela de Preços em vigor para a realização de auditorias.

#### 4.6 Registos

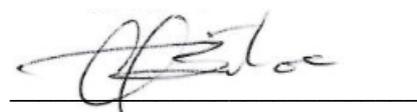
O INNOQ-DC manterá os registos correspondentes aos recursos apresentados, organizados em processos separados por recurso, contendo nomeadamente:

- O 'dossier' apresentado pelo recorrente;
- A correspondência com o recorrente e com terceiros ligados ao processo;
- As deliberações da Comissão de Recursos;
- A comunicação da apreciação final do recurso pelo INNOQ-DC ao recorrente.

O INNOQ-DC manterá igualmente uma Lista de Recursos.

**Data:** 28/05/15

**Aprovado:**



(Director Geral do INNOQ)





## MEMBROS DA COMISSÃO DE RECURSOS

NOME	FUNÇÃO	NOMEAÇÃO
Albino Jeque	Membro permanente (coordenador)	Conselho consultivo
Márcia Maxluza	Membro	Director Geral do INNOQ
Gerardo Albasini	Membro	Director Geral do INNOQ
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Elaborado por: Daiva S. Aguiar

Aprovado por: [Signature]  
(Director Geral do INNOQ)