

1. Objetivo e âmbito

Define o procedimento para a gestão de recursos, nomeadamente, receção, tratamento e comunicação da decisão ao cliente.

2. Procedimento

Ação	Descrição	Responsável	Doc.
Recursos	Os clientes da NATURALFA têm a possibilidade de solicitar recurso, sempre que não concordarem com o tratamento de uma reclamação levantada nomeadamente, assim como no seguimento de uma decisão de certificação com a qual não concordam. A formalização do recurso é efetuada por meio do preenchimento do Pedido de Recurso (Imp.027) disponível na página Web da NATURALFA. Para o efeito, o operador tem o prazo de 7 dias corridos a partir da receção da decisão da NATURALFA, para recorrer, por escrito, à NATURALFA.	---	Imp.027
Receção de Recursos	<p>Os recursos podem ser rececionados por carta ou <i>e-mail</i>.</p> <p>O registo do “Pedido de Recurso” (Imp.027), bem como toda a documentação de suporte ao mesmo, reunida pelo cliente reclamante, deverá ser enviado, após rececionado, no período de 48 horas, para a Direção da Qualidade (DQ). A Direção da Qualidade procede à sua numeração e desencadeia o início do processo de tratamento do recurso, compilando todos os documentos rececionados, de forma a garantir a imparcialidade, integridade e objetividade do mesmo.</p> <p>A Direção da Qualidade (DQ) acusa a receção do recurso do cliente remetendo-lhe um <i>e-mail</i> a informar a receção do recurso e que será dado o devido seguimento.</p>	Gerência DQ	Imp.027
Tratamento do Recurso	<p>A Direção da Qualidade canaliza o processo de recurso para a Comissão de Recurso que de acordo com o Regulamento Interno da Comissão de Recurso definido pela IT06 analisa o mesmo e posteriormente emite um parecer formal e vinculativo, o qual reúne as conclusões do recurso incluindo as razões para a tomada de decisão.</p> <p>É da responsabilidade da Direção da Qualidade fornecer ao cliente que apresentou o recurso informação do estado do recurso, bem como, a comunicação do resultado do recurso apresentado.</p> <p>As pessoas envolvidas na Comissão de Recurso e na revisão e aprovação da decisão têm de garantir que não estiveram envolvidas nas atividades de certificação relacionadas com o recurso em causa. A Direção da Qualidade analisa se existiu algum envolvimento anterior relacionado com o recurso em causa.</p> <p>Um colaborador que tenha envolvimento com o cliente que efetua o recurso, mesmo que tenha atuado em funções de gestão, que tenha fornecido consultoria ou tenha sido empregado do cliente com o qual está relacionado do Recurso não pode participar na revisão ou aprovação da resolução de um recurso para esse cliente durante dois anos após o fim da consultoria ou emprego.</p> <p>Os recursos serão finalizados no prazo de 30 dias a contar da data de receção.</p> <p>A Direção da Qualidade informa todas as partes interessadas sobre o parecer emitido pela Comissão de Recurso por carta ou e-mail, enviando em anexo um Parecer da Comissão de Recurso, devidamente datado e assinado por todos os membros da Comissão de Recurso (Imp.028).</p> <p>A NATURALFA imputa ao cliente que requer o recurso, os honorários pagos aos membros da Comissão de Recurso. No caso de um recurso sem sucesso, a NATURALFA tem o direito de cobrar ao cliente uma taxa administrativa associada ao trâmite do processo de recurso.</p>	Comissão de Recurso DQ	Imp.028 IT06

3. Revisões

Revisão	Data	Descrição
01	26/05/2011	Documento Original.
02	24/04/2014	Exclusão do ponto relativo a Litígios.
03	24/04/2015	Introdução de requisitos para as pessoas envolvidas nos Recursos.
04	08/02/2021	Revisão e reorganização ao documento.
05	12/04/2021	Alteração das ações “Receção de Recursos” e “Tratamento do Recurso”.

4. Documentos Envolvidos

Imp.027	Pedido de Recurso
Imp.028	Parecer da Comissão de Recurso
IT06	Regulamento Interno da Comissão de Recurso