



PROCESSO DE RECURSO

1. ALCANCE

1.1 Qualquer organização requerente ou cliente da NQA Certification Limited (NQA) tem o direito de recorrer de qualquer decisão relacionada com o processo de certificação, verificação ou inspeção levado a cabo pela NQA e que afecte essa organização requerente ou cliente.

Nota 1: A interposição, a instrução e a decisão sobre os recursos não podem dar lugar a qualquer ação discriminatória contra o recorrente.

Nota 2: Para efeitos deste procedimento de recurso, uma "pessoa independente" é uma pessoa que não teve qualquer envolvimento direto na auditoria ou certificação do recorrente em causa nos 12 meses anteriores à apresentação do recurso escrito, incluindo a decisão de auditoria ou certificação que é objeto do recurso.

Nota 3: A NQA é responsável pela recolha e verificação de todas as informações necessárias para validar o recurso.

1.2 Qualquer inquérito deve ter em conta os resultados de recursos semelhantes.

2. RESPONSABILIDADES

2.1 As responsabilidades são as definidas no texto do presente procedimento de trabalho..

3. PROCEDIMENTO DE RECURSO

3.1 Em primeiro lugar, o recorrente apresenta um recurso escrito ao NQA, expondo os antecedentes e as razões do recurso.

3.2 A NQA registará a receção de tal recurso, confirmará formalmente a receção do recurso e fornecerá ao recorrente o(s) nome(s) da(s) pessoa(s) responsável(eis) pela investigação e um prazo previsto para a sua conclusão.

3.3 Para facilitar o acompanhamento, cada recurso terá uma referência individual.

3.4 Nos casos em que o prazo de conclusão seja ultrapassado, o recorrente será informado do andamento do processo.

3.5 A(s) pessoa(s) responsável(eis) pela investigação e pela decisão provisória deve(m) a) ser uma pessoa independente e b) satisfazer todos os critérios de competência definidos pela NQA para a função de decisor relativamente ao(s) regime(s) a que o recurso diz respeito.

3.6 O resultado da investigação e a decisão provisória devem ser revistos e aprovados pelo diretor de operações da NQA (ou pelo seu adjunto) antes de serem comunicados ao recorrente. O COO deve: (a) ser uma pessoa independente; e (b) não ter estado envolvido na investigação e na decisão provisória, tal como descrito no ponto 3.5 supra.

3.7 Para garantir a equidade e para além da revisão referida em 3.6, o resultado da investigação e a decisão provisória serão revistos pelo Conselho de Certificação Independente do NQA. Tal como em 3.6, esta revisão precederá a comunicação do resultado ao recorrente.

3.8 O gestor de operações (ou o seu adjunto) será responsável pelo início, acompanhamento e encerramento das acções correctivas identificadas como sendo da responsabilidade da NQA.

3.9 Após a conclusão do inquérito e da análise satisfatória da imparcialidade, o resultado será formalmente comunicado ao recorrente.

3.10 Nos casos em que o recorrente pretenda contestar a decisão da investigação de recurso, pode apresentar um recurso adicional ao Diretor de Operações.

3.11 Sob reserva do disposto no ponto 3.12, a decisão do diretor de operações é definitiva e vinculativa para todas as partes.

3.12 Nos casos em que o Diretor de Operações não seja independente, deve remeter a decisão final para o Diretor-Geral ou para o Diretor da Acreditação Global.

3.13 As acções de qualquer parte deste processo (tanto interna como externa) devem ser concluídas no prazo de 21 dias úteis.

4. REGISTOS

4.1 Devem ser mantidos registos exaustivos dos processos de investigação e de tomada de decisões.

4.2 Devem ser conservados e apresentados na reunião de análise pela direção registos que especifiquem quaisquer acções correctivas que sejam devidas ao NQA em resultado de um determinado recurso.