



**ORIENTAÇÃO SOBRE O PROCESSO  
DE LITÍGIOS E RECURSOS DA  
CERTIFICAÇÃO DA BM TRADA**

## LITÍGIOS E RECURSOS

Por favor, apresente uma descrição clara do seu recurso, evidências objectivas para suportar cada elemento ou aspecto do recurso e o nome e informações de contacto da pessoa que apresentou o recurso.

Todos os litígios e recursos recebidos pela BM TRADA são totalmente investigados.

Se desejar contestar uma decisão tomada pela BM TRADA, por favor vá para a Secção A - Processo de Litígios da BM TRADA.

Se não estiver satisfeito com o resultado do processo de resolução do litígio ou reclamação e desejar apresentar um recurso, por favor vá para a Secção B - Processo de Recurso da BM TRADA.

Todos os recursos devem incluir evidências objectivas para fundamentar o recurso e concordar em pagar a totalidade dos custos relacionados com a reunião do Comité de Recurso, conforme determinado pela BM TRADA e acordado pelo Presidente do Comité de Recurso.

Todas as disputas e recursos deverão ser apresentados por escrito à BM TRADA

Central Compliance Department

Stocking Lane

Hughenden Valley

High Wycombe

Buckinghamshire

HP14 4ND

t: +44 (0) 1494 569 700

[complaints@bmtrada.com](mailto:complaints@bmtrada.com)

## SECÇÃO A – PROCESSO DE LITÍGIOS DA BM TRADA

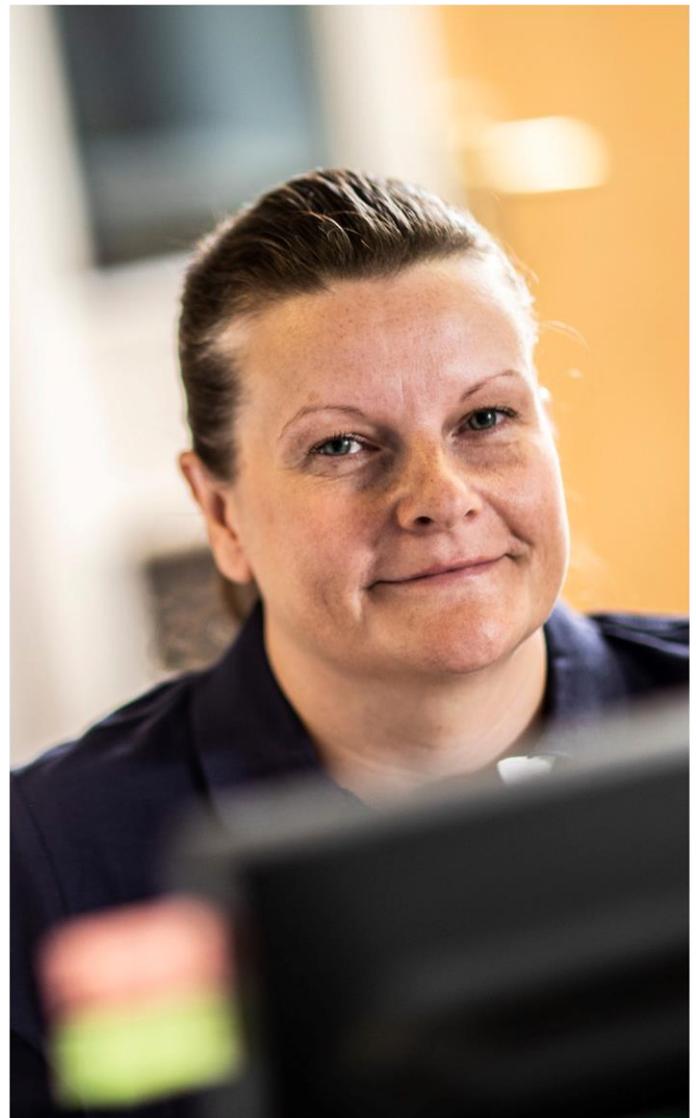
Deve ser enviada uma carta no prazo de 2 semanas à pessoa/organização, confirmando a recepção do litígio.

O Gestor de Conformidade ou uma pessoa nomeada deverá, então, realizar uma investigação sobre o litígio. (Nota: A pessoa que conduz a investigação não deverá ter sido envolvida no processo de tomada de decisão). A investigação pode incluir uma revisão do litígio documentado, quaisquer relatórios relacionados, consulta aos membros da equipa auditora aplicáveis e a pessoa/organização que está a realizar o litígio.

A decisão relacionada com o resultado da investigação completa deve ser documentada e formalmente comunicada por escrito à pessoa/organização que realizou o litígio dentro de duas semanas após tomada a decisão final.

A pessoa/organização que realizou o litígio terá o direito de recorrer da decisão final tomada.

Nota: Para os esquemas UTZ, a BM TRADA responderá ao requerente no prazo de 15 dias úteis (três semanas). Se o recurso não for resolvido no prazo de 20 dias úteis (quatro semanas), a BM TRADA reportará o recurso à UTZ Certified.



## SECÇÃO B – PROCESSO DE RECURSO DA BM TRADA

---

Deve ser enviada uma carta no prazo de 2 semanas ao requerente, confirmando a recepção do recurso e confirmando o direito do requerente de apresentar o seu caso pessoalmente ao Comité de Recursos.

O requerente deverá ser informado da data em que o recurso deve ser ouvido e da composição do Comité de Recursos.

O requerente terá o direito de apresentar objecções à composição do Comité de Recursos. Os motivos de objecção do requerente serão considerados pelo Presidente do Conselho Consultivo, que decidirá se é ou não apropriado alterar a composição em conformidade.

O Comité de Recursos deverá considerar a natureza do recurso a partir dos relatórios escritos do requerente e do auditor. Quando necessário, o Comité solicita a presença da fonte de decisão durante toda ou parte da reunião.

Os relatórios serão analisados e será feita uma recomendação ao Conselho de Administração, que tomará a decisão final. A reunião estará em acta.

O requerente será notificado por escrito do resultado do recurso, no prazo de duas semanas após a decisão ter sido tomada e no prazo de três meses após a recepção do recurso escrito.

Nota: Para os esquemas UTZ, a BM TRADA responderá ao requerente no prazo de 15 dias úteis (3 semanas). Se o recurso não for resolvido no prazo de 20 dias úteis (4 semanas), a BM TRADA reportará o recurso à UTZ Certified.

## SECÇÃO C – OUTRAS ACÇÕES

---

Se não estiver satisfeito com as medidas tomadas pela BM TRADA como detalhado acima, está convidado a entrar em contato com o Proprietário do Sistema de Acreditação relevante no seguinte endereço:

UKAS Accredited Schemes  
UKAS  
2 Pine Trees  
Chertsey Lane  
Staines-upon-Thames  
TW18 3HR  
t: +44 (0) 1784 429015  
[customerfeedback@ukas.com](mailto:customerfeedback@ukas.com)  
[www.ukas.com](http://www.ukas.com)

FSC® Chain of Custody Schemes  
ASI  
Assurance Services International GmbH  
Friedrich-Ebert-Allee 69  
53113 Bonn, Germany  
t: +49 (228) 227 237 0  
f: +49 (228) 227 237 30  
[asi-info@asi-assurance.org](mailto:asi-info@asi-assurance.org)  
[www.asi-assurance.org](http://www.asi-assurance.org)

FSC International  
Adenauerallee 134  
53113 Bonn, Germany  
t: +49 (0) 228 367 66 0  
f: +49 (0) 228 367 66-30  
[info@fsc.org](mailto:info@fsc.org)

UTZ Certified (Cocoa, Coffee & Tea)  
UTZ Standards and Certifications Department  
De Ruyterkade 6  
1013 AA Amsterdam  
t: +31 (0) 20 530 8000  
[certification@utzcertified.org](mailto:certification@utzcertified.org)

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)  
Unit A-37-1  
Menara UOA Bangsar  
Number 5 Jalan Bangsar Utama 1  
Kuala Lumpur 59000  
Malaysia  
t: +603 (0) 2302 1500  
[membership@rspo.org](mailto:membership@rspo.org)  
[www.rspo.org](http://www.rspo.org)

ANSI Accredited Schemes  
1899 L Street, NW, 11th Floor  
Washington, DC 20036  
t: +1 202 293 8020  
[info@ansi.org](mailto:info@ansi.org)

A BM TRADA, parte do Grupo Element, é especializada em fornecer uma gama abrangente de testes independentes, inspeção, certificação, serviços técnicos e formação.

Ajudamos as organizações a demonstrar as credenciais dos seus negócios e produtos e a melhorar o seu desempenho e a sua conformidade.

Existimos para ajudar os nossos clientes a garantir que os sistemas de gestão, a cadeia de fornecimento e os esquemas de certificação de produtos que operam estão em conformidade e se adequam ao fim a que se destinam.



**bmtrada**  
Proud to be part of  element

PARA INFORMAÇÕES ADICIONAIS, POR FAVOR CONTACTE  
T: +44 (0) 1494 569 750    COMPLAINTS@BMTRADA.COM

[www.bmtrada.com](http://www.bmtrada.com)