

ÍNDICE	Página
1. Objectivo	1
2. Campo de aplicação	1
3. Definições	2
4. Responsabilidades e modos de proceder	3
4.1. Tipos de Certificação	3
4.2. Candidatura à certificação	3
4.3. Análise da candidatura	4
4.4. Adjudicação da proposta comercial	4
4.5. Seleção da equipa auditora	4
4.6. Análise da documentação	4
4.7 Pedido de código certificação RecyClass	5
4.8 Auditoria no local	5
4.9 Relatório de auditoria	6
4.10. Revisão	6
4.11. Decisão de certificação	6
4.12. Emissão do certificado de conformidade	6
4.13. Validade do certificado	6
4.14. Auditoria de monitorização	7
4.15. Alterações à certificação	7
4.16. Anulação, redução, suspensão ou revogação da certificação	7
4.17. Reclamações e recursos	8
4.18. Utilização de marca de certificação	8
4.19 Utilização indevida da marca de certificação e alegações	8

Lista de Revisões Efectuadas

Revisão n.º	Páginas revistas	Descritivo da revisão	Data
0		Elaboração do Procedimento	12.06.2024
01	5	Clarificação do ponto 4.8.1	30.08.2024
02	Todas	Atualização dos pontos 2, 3, 3.1, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.8, 4.8.1, 4.9, 4.10, 4.11, 4.12, 4.16 e 4.18, decorrente da atualização dos documentos do esquema de certificação RecyClass e da revisão geral do procedimento.	25.11.2024
03	2 e 3	Atualização dos pontos 3.1, 4.1 e 4.2.	19.12.2024
04	5,6,7,8	Atualização dos pontos 4.8, 4.9, 4.12,4.14, 4.15 e 4.17	31.03.2025
05	4,5,6,7,8	Revisão dos pontos 4.6, 4.8, 4.8.1, 4.12, 4.18	28.10.2025

1. OBJECTIVO

Este Procedimento de Gestão (PG), tem como finalidade descrever o esquema de certificação e a metodologia para a realização do processo de certificação RecyClass – Recycled Plastics, tendo como base o esquema de certificação RecyClass Recycled Plastics.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

O objetivo desta certificação é reconhecer a incorporação de plásticos reciclados nos produtos, ao longo da cadeia de valor dos plásticos. Como tal, especifica requisitos para as empresas que utilizam material reciclado, na produção de produtos plásticos que pretendem declarar o seu conteúdo de reciclado, em conformidade com os requisitos do esquema de certificação RecyClass em vigor e com a norma EN 15343:2007.

Tendo sido um esquema desenvolvido de acordo com a norma EN 15343:2007, seguindo os princípios da cadeia de custódia como descrito na ISO 22095:2020, esta certificação foca-se na rastreabilidade dos plásticos reciclados, dentro de um processo, bem como, no

cálculo do conteúdo reciclado pré e pós-consumo. A rastreabilidade do material nas diferentes etapas do processo deve ser verificada ao longo de toda a cadeia de custódia do material para que seja possível fazer uma declaração de conteúdo reciclado nos produtos finais.

O presente documento descreve a metodologia para obter e manter a certificação RecyClass Recycled Plastics, com a respetiva emissão do certificado e licença para utilização da marca de certificação RecyClass.

3. DEFINIÇÕES

Os termos e definições constantes na NP EN ISO/IEC 17065:2014 e aplicáveis ao presente documento são:

cliente - Organização ou pessoa responsável perante um organismo de certificação por assegurar que os requisitos de certificação, incluindo os requisitos do produto são cumpridos

avaliação - Combinação das funções de seleção e determinação das atividades de avaliação da conformidade

produto - Resultado de um processo

processo - Conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes que transformam entradas em saídas

requisito de certificação - Requisito especificado, incluindo requisitos do produto, que é satisfeito pelo cliente como uma condição da determinação ou manutenção da certificação

requisito do produto - Requisito relativo diretamente a um produto, especificado em normas ou em outros documentos normativos identificados pelo esquema de certificação

esquema de certificação - Sistema de certificação relativo a produtos específicos, para os quais os mesmos requisitos específicos ou regras específicas e procedimentos se aplicam

âmbito de certificação - Identificação do(s) produto(s), processo(s) para a qual a certificação é concedida, identificação do esquema de certificação, identificação da(s) norma(s) o outro(s) documento(s) normativo(s), incluindo a data da sua publicação, face aos quais é julgado se os produtos, processos cumprem

dono do esquema - Pessoa ou organização responsável por desenvolver e manter um esquema de certificação

organismo de certificação - Organismo de terceira parte de avaliação de conformidade que opera esquemas de certificação

Relativamente às constatações de Auditoria aplicam-se as seguintes definições:

não conformidade - Não satisfação de um requisito

observações - Constatações que podem identificar áreas potenciais de melhoria, mas que não incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatações não põem em causa a capacidade de garantir o cumprimento dos requisitos especificados.

São aplicáveis também os termos e definições que se encontram no documento *RecyClass Recycled Plastics Audit Scheme* em vigor.

3.1 Documentos do esquema de certificação RecyClass

Os documentos RecyClass, em vigor, para efeitos de certificação Recycled Plastics Traceability, encontram-se disponíveis no *website* da RecyClass, nomeadamente:

- *RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification. Audit Scheme*
- *RecyClass Audit Scheme Module A: Food Contact*
- *RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification. Quality Management and Procedures*
- *Recyclass Recycled Plastics Ttraceability Certification. Audit scheme, Module I: Loop Requirements*

3.2 Referências normativas

Normas aplicáveis de acordo com o esquema de certificação RecyClass Recycled Plastics:

- EN 15343:2007 - Plastics - Recycled Plastics - Plastics recycling traceability and assessment of conformity and recycled content
- ISO 22095:2020 - Chain of custody - General terminology and models

4. RESPONSABILIDADES E MODOS DE PROCEDER

4.1 Tipos de certificação

4.1.1 Certificação inicial

A Certificação Inicial deve ocorrer recorrendo à realização de uma auditoria presencial no local que apresente registos de produção dos últimos 12 meses do processo produtivo. A produção de *Output* pode ocorrer sob pedido, mesmo que não existam registos de produção de 12 meses para o *Input* Reciclado. O certificado é válido por 1 ano.

No caso de atividades comerciais, o processo de certificação também pode ser concedido. O processo de auditoria para esta parte da cadeia de abastecimento pode variar de acordo com o funcionamento do comerciante, que pode ser de dois tipos:

1. Comerciantes com operações de stock e logística: Neste caso, o processo de certificação e auditoria será realizado nas instalações onde os produtos plásticos são movimentados.
2. Comerciantes sem operações de armazenamento: Estes comerciantes operam exclusivamente a partir de um escritório, coordenando a movimentação de materiais sem armazenamento intermédio.

4.1.2 Certificação de monitorização

A Certificação de Monitorização deve ocorrer num local que deve apresentar os registos de produção dos últimos 12 meses do processo produtivo. Contudo, esta é concedida ao local que se encontre previamente certificado. Devem estar disponíveis os registos de produção dos últimos 12 meses de operação. O certificado é válido por 1 ano.

No caso de atividades comerciais, o processo de certificação também pode ser concedido. O processo de auditoria para esta parte da cadeia de abastecimento pode variar de acordo com o funcionamento do comerciante, que pode ser de dois tipos:

1. Comerciantes com operações de stock e logística: Neste caso, o processo de certificação e auditoria será realizado nas instalações onde os produtos plásticos são movimentados.
2. Comerciantes sem operações de armazenamento: Estes comerciantes operam exclusivamente a partir de um escritório, coordenando a movimentação de materiais sem armazenamento intermédio.

4.1.3 Certificação provisória

A Certificação Provisória é emitida a um local que esteja em operação há menos de 12 meses ou quando há menos de 12 meses de registos de produção, sendo necessário um mínimo de 3 meses de registo de dados. Esta certificação é concedida por um período de 12 meses. Caso ainda não tenham 3 meses de dados disponíveis, a Certificação pode ser concedida para 3 lotes de *Output* produzidos. Neste caso, uma auditoria adicional no local é exigida no prazo de 3 meses, permitindo assim a emissão de um certificado provisório.

4.1.4 Certificação *Multisite*

A Certificação *Multisite* deve ocorrer para um ou mais processo produtivo que ocorre em dois ou mais locais distintos fisicamente, pertencentes à mesma Organização. Como tal, deve ser designado o endereço principal da sede e um contacto, para fins de Certificação. Ambos os locais são visitados fisicamente no decorrer de auditoria, referenciados no relatório e a rastreabilidade, em ambos os locais, deve ser verificada. Esta certificação é válida por 1 ano.

4.2 Candidatura à certificação

O PIEP, após contacto estabelecido pela Organização candidata para a certificação RecyClass Recycled Plastics, remete à Organização:

- o presente documento e os documentos do esquema RecyClass, que descrevem o esquema e requisitos de certificação, para que a Organização compreenda o objeto da certificação;
- e solicita o preenchimento do formulário de candidatura "*RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification Application Form*".

Encontra-se elegível para candidatura qualquer Organização detentora de produtos plásticos que contenham um dado teor de plástico reciclado (mínimo de 10% de incorporação), nomeadamente, compostos, produtos semiacabados e acabados, ou componentes que estejam prontos para ser comercializados ou que ainda sob o controlo da cadeia de valor.

A certificação permite aos candidatos adaptarem-se gradualmente ao modelo de cadeia de custódia. Durante a certificação inicial, dois terços do material reciclado devem provir de um fornecedor com um certificado RecyClass válido (ou certificado EurCERplast válido).

Esta percentagem é aumentada para 75% do material reciclado e 100% do material reciclado nas duas auditorias de monitorização seguintes. Após este período, o material reciclado proveniente de fornecedores não certificados não será contabilizado no cálculo do teor de conteúdo de reciclado.

Se uma Organização for certificada na auditoria inicial, mas optar por não manter a certificação após um ano, deve cumprir os requisitos de certificação com base no seu último pedido quando se voltar a candidatar à certificação. Se cancelar a certificação antes da primeira auditoria de monitorização, deve garantir que 75% dos seus fornecedores estão certificados aquando da submissão de nova candidatura de certificação, da mesma forma, que se cancelar antes da segunda auditoria de monitorização, deve ter 100% dos seus fornecedores certificados aquando da submissão de nova candidatura à certificação.

Em caso de dúvida, pode ser promovida uma reunião entre o candidato e o PIEP, para garantir os esclarecimentos necessários.

4.3 Análise da candidatura

O PIEP analisa a informação contida no formulário de *candidatura "RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification Application Form"* enviado pela Organização, avalia e conclui a sua elegibilidade para o processo de certificação.

Na análise da candidatura é avaliada a informação contida no formulário sobre a Organização, o âmbito pretendido para a certificação, se o PIEP tem competência e capacidade, para efetuar a atividade de certificação pretendida e se estão disponíveis os meios para realizar todas as atividades de avaliação. Quaisquer dúvidas que possam existir devem ser esclarecidas com a Organização.

Caso seja elegível, o PIEP comunica por escrito à Organização e envia a proposta comercial para o serviço de certificação e o contrato de certificação *"RecyClass Recycling Process - Certification Agreement Framework"*.

O PIEP deve comunicar, por escrito, ao cliente em caso de não elegibilidade, os motivos para a respetiva decisão.

4.4 Adjudicação da proposta comercial

Caso a Organização adjudique a proposta comercial apresentada pelo PIEP, deve ser assegurada a assinatura dos seguintes documentos:

- a proposta comercial adjudicada
- o contrato de certificação - *RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification - Certification Agreement Framework"*

Após assinatura dos documentos, o PIEP remete ao cliente a lista com todas as informações que a Organização deve disponibilizar ao auditor antes da data de auditoria acordada, permitindo uma auditoria bem-sucedida no local e procede ao agendamento para a realização da auditoria no local.

4.5. Seleção da equipa auditora

O PIEP designa a equipa auditora para conduzir a auditoria de certificação, assegurando que é constituída por auditores reconhecidos RecyClass e que integram a Bolsa de Auditores PIEP, bem como, de forma a garantir a sua imparcialidade e comunica à Organização por escrito.

A Organização pode manifestar a sua discordância relativamente à equipa auditora atribuída, devendo fundamentar por escrito, no prazo de 5 dias após a receção da comunicação da equipa auditora atribuída, os motivos e qual o conflito de interesse em causa. Não sendo recebida qualquer comunicação por parte do cliente neste prazo, o PIEP considera a equipa auditora aceite pela Organização.

4.6 Análise da documentação

A equipa auditora atribuída ao processo avalia as informações e a documentação fornecidas pela Organização, solicita esclarecimentos adicionais, se necessário, e avalia em que medida estão reunidas as condições para realizar auditoria no local.

A equipa auditora designada, após validar que estão reunidas as condições para confirmação da auditoria no local, envia o plano de auditoria para o Cliente.

Caso não estejam reunidas as condições para realizar auditoria no local, o PIEP comunica ao Cliente, por escrito, os motivos e as ações necessárias a implementar para que sejam reunidas as condições para avançar com o processo.

4.7 Pedido de código de certificação à RecyClass

O PIEP comunica à RecyClass sobre a nova candidatura, especificando o nome da empresa, a data da auditoria agendada e o pedido do código de certificação. A RecyClass atribui um código (RC00XX-COM-MM-YY-CBS-AN), que deve ser incluído no Relatório de Auditoria e no certificado associado.

A RecyClass atribui o código de certificação ao processo, segundo a seguinte forma:

RC00XX: código único por certificação
COM: 3 letras que identificam o nome da empresa
MM-YY: mês e ano de expiração da certificação
CBS: 3 letras que identificam a Entidade Certificadora
AN: 2 letras que identificam o auditor

4.8 Auditoria no local

Na auditoria no local, conforme o plano de auditoria previamente estabelecido, a equipa auditora:

- Inspecciona o local, o processo e os produtos da Organização;
- Verifica se todas as informações previamente fornecidas estão corretas e completas;
- Avalia o processo de produção, a rastreabilidade e os sistemas de gestão implementados face aos requisitos de conformidade do esquema de certificação;
- Realiza um balanço de massas para verificar se as quantidades de produtos fabricados e as percentagens de materiais reciclados utilizados são compatíveis com as matérias-primas utilizadas, considerando as perdas registadas em todas as fases do processo. No cálculo de reconciliação de volume/balança de massa, quando a diferença entre a entrada e a saída é superior a 5%, o cliente deve justificar o resultado;
- Determina a conformidade com os requisitos de conformidade do esquema de certificação para os produtos cobertos pelo âmbito e certificação.

A duração da auditoria no local será de acordo com o plano de auditoria. O tempo da auditoria pode variar dependendo do número de famílias de produtos de Saídas Recicladas auditadas, do tipo de certificação e do número de sites a auditar.

4.8.1 Requisitos de desempenho operacional

Os critérios de auditoria estão definidos em duas categorias, que definem o nível de obrigatoriedade de cada requisito de conformidade face ao esquema de certificação:

- Requisito Nível 1: Cumprimento obrigatório dos requisitos exigidos para as categorias tipo 1, como objeto de conformidade, para obter a certificação.
- Requisito Nível 2: Opcional incluir requisitos de nível 2 como parte do objeto de conformidade. O cumprimento desses requisitos não é obrigatório para obter a certificação.

4.8.2 Amostragem

A equipa auditora deve selecionar uma amostra representativa de produtos avaliados durante a auditoria. Devem ser selecionadas pelo menos duas amostras por linha de produção e polímero para que a amostra seja considerada representativa. Adicionalmente, dependendo do número de amostras, os auditores devem também considerar a variabilidade da distribuição do *Input* de Plástico Reciclado (pré e pós-consumo) na seleção do tamanho da amostra.

O número de amostras a serem selecionadas deve ser justificado com base na distribuição da proporção de conteúdo de plástico reciclado pré e pós-consumo nos produtos. No caso de famílias de produtos, as amostras devem ser selecionadas considerando esta distribuição entre as diferentes famílias.

A amostragem de produtos também é necessária no caso de um processo onde não há mistura. Neste caso, a amostragem aplica-se igualmente e deve garantir a rastreabilidade física do plástico reciclado. Verificações adicionais podem ser necessárias dependendo da complexidade do *Site* ou do processo.

4.9 Relatório de auditoria

Em caso de evidencia de não conformidades em auditoria no local, a equipa auditora informa o cliente de quaisquer não conformidades identificadas por escrito, através do modelo “PIEP - Mod. 290 Não conformidades / Plano de Ações”, no prazo máximo de 1 semana após a data de realização da auditoria no local.

O cliente deve enviar por escrito à equipa auditora o plano de ações a implementar, através do modelo “PIEP - Mod. 290 Não conformidades / Plano de Ações”, no prazo máximo de 4 semanas após a data da auditoria realizada no local. As não conformidades, associadas a requisitos categoria tipo 1, devem ser encerradas pelo Cliente e enviadas à equipa auditora as respetivas evidências do seu encerramento, no prazo máximo de 8 semanas após a data de realização de auditoria.

Após encerramento das não conformidades pelo Cliente, a equipa auditora emite o relatório de auditoria, via plataforma RecyClass “Audit Tool”, no prazo máximo de 1 semana após encerramento das não conformidades por parte do cliente.

Caso o cliente não encerre as não conformidades associadas a requisitos categoria tipo 1, registadas em auditoria no local, o processo é concluído, não sendo emitida a certificação.

Em caso de uma auditoria, sem registo de quaisquer não conformidades, o relatório de auditoria é emitido pela equipa auditora, via plataforma RecyClass “Audit Tool”, no prazo máximo de 4 semanas, após a data de realização da auditoria no local.

Após conclusão do relatório de auditoria pela equipa auditora, o cliente deve aceder à plataforma RecyClass “Audit Tool”, para validação do respetivo relatório, no prazo máximo de 5 dias úteis após receção do relatório de auditoria.

Previamente, o cliente recebe uma notificação da Recyclclass para aceder à área de cliente na plataforma “Audit Tool”.

4.10. Revisão

O PIEP nomeia um auditor reconhecido RecyClass e que integra a Bolsa de Auditores PIEP, que não participou na auditoria, para rever o Relatório de Auditoria (e documentação adicional, se necessário) para garantir que ele fornece uma demonstração adequada e eficaz do cumprimento dos requisitos especificados no esquema de certificação, em conformidade com os requisitos da EN 15343:2007.

Se o resultado da revisão for positivo, o auditor responsável pela revisão recomenda a decisão de emitir a certificação.

Se a revisão for negativa, o auditor responsável pela revisão não deve recomendar a decisão de emissão da certificação.

4.11. Decisão de certificação

O Responsável de Certificação do PIEP avalia o processo e decide sobre a emissão da certificação, no prazo máximo de 12 semanas após a realização da auditoria no local.

Se o resultado da revisão for negativo, a certificação não deve ser concedida.

Sendo o resultado da decisão positivo é emitido o certificado à Organização.

O PIEP deve informar, por escrito, o cliente da decisão e em caso de decisão negativa quais os motivos para a mesma.

4.12. Emissão do certificado de conformidade

Se decisão de certificação positiva, o Responsável de Certificação do PIEP emite o certificado de conformidade, via plataforma RecyClass “Audit Tool”.

O certificado indica a lista de produtos certificados e o endereço do processo ou operação auditados ligados ao objeto da certificação.

O certificado menciona o Organismo de Certificação e é assinado pelo Responsável de Certificação do PIEP.

O PIEP disponibiliza à RecyClass os documentos de certificação produzidos, através da plataforma RecyClass para respetiva validação.

A Organização detentora da certificação é incluída na lista de empresas detentoras de certificação no *website* da RecyClass e do PIEP, bem como, âmbito de certificação, código de certificação e respetiva validade.

O PIEP fornece ao Cliente após a certificação, os documentos RecyClass que descrevem as regras para utilização de marcas de certificação e o documento do PIEP que descreve as regras de utilização de marca PIEP.

4.13. Validade do certificado

O período de validade da certificação está limitado a um ano a partir da data de emissão do certificado, conforme indicado no respetivo certificado, e desde que não sejam feitas alterações no processo ou produtos certificados.

A validade da certificação está sujeita às condições abaixo e ao cumprimento do contrato de certificação:

- A certificação é válida para o processo e produtos avaliados e listados no certificado.
- Os detentores da certificação devem cumprir todos os requisitos de certificação conforme descrito durante a preparação da auditoria. Quaisquer alterações significativas no processo ou produtos sob certificação devem ser comunicadas imediatamente ao PIEP.

Quaisquer alterações/revisão dos requisitos do esquema de certificação RecyClass devem ser comunicados ao Cliente pelo PIEP. Quaisquer modificações no esquema de certificação exige uma auditoria de monitorização dentro do período de 1 ano.

4.14. Auditoria de monitorização

A auditoria de monitorização deve ocorrer uma vez por ano, para renovar a validade da certificação. As auditorias de monitorização garantem o cumprimento contínuo dos requisitos de certificação. A auditoria de monitorização deve ser realizada até 12 semanas antes da data de expiração do certificado.

Se o resultado da auditoria for positivo, a data de validade é prorrogada por mais um ano. Numa auditoria de monitorização, o código de certificação é alterado, conforme o ano de validade.

4.15. Alterações à certificação

Alterações no produto, processo que afetem a conformidade com os requisitos do esquema de certificação devem ser comunicadas ao PIEP. Alterações do estatuto legal, comercial, alteração de contacto, morada ou locais de produção devem ser igualmente comunicadas.

Quando o cliente pretende a extensão do âmbito de certificação, adicionar ou remover produtos ou modificar a proporção de conteúdo reciclado num produto certificado ou família de produtos, deve comunicar por escrito ao PIEP e enviar, devidamente preenchido, o formulário de candidatura "*RecyClass Recycled Plastics Traceability Certification Application Form*".

A extensão da certificação pode ser efetuada na sequência:

- de revisão documental para alterações de produtos da mesma família de produtos já certificados
- e auditoria no local para as restantes situações.

O processo de extensão do âmbito de certificação na sequência de revisão documental tem um custo associado de 290 €, ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor. O PIEP após envio do comprovativo de pagamento pelo cliente, envia a lista de documentação que o cliente deve enviar para dar seguimento ao processo de revisão documental pela equipa auditora nomeada.

O processo de extensão do âmbito de certificação na sequência de realização de auditoria no local tem o custo associado conforme tabela de preços em vigor e sob consulta.

Reunidas as condições para a extensão do âmbito de certificação, o certificado é emitido. A validade do certificado mantém-se.

4.16. Anulação, redução, suspensão ou revogação da certificação

A suspensão da certificação é uma medida destinada a proteger a integridade da certificação RecyClass. O PIEP pode suspender uma certificação emitida num dos seguintes casos:

- Não conformidades encontradas durante uma auditoria no local, sem apresentação de plano de ações dentro do prazo de validade do certificado em vigor;
- Requisitos definidos no esquema de certificação e no contrato de certificação – que não são cumpridos pelo detentor da certificação;
- Ações corretivas obrigatórias definidas no Relatório de Auditoria e no plano de ações que não foram implementadas e encerradas dentro do prazo especificado;
- Incumprimento de obrigações de natureza financeira, para com o PIEP, por parte da organização certificada.

O PIEP notifica, por escrito, a suspensão do certificado aos detentores da certificação. As informações devem incluir:

- Justificação para a suspensão;
- Período de suspensão;
- Aspectos práticos da implementação da suspensão - comunicação aos clientes, partes interessadas, regulamentos, bem como a gestão de produtos associados ou com utilização da Marca de Certificação;
- Condições a serem cumpridas pelo detentor da certificação para levantar a suspensão.

O levantamento da suspensão da certificação pode implicar atividades de auditoria, nomeadamente, análise documental e/ou auditoria no local para determinar se as condições definidas para reestabelecer o certificado foram cumpridas.

Se a certificação é reposta após suspensão, o PIEP comunica à RecyClass e posteriormente comunica ao Cliente para reposição de toda a informação associada à certificação e o Cliente poderá repor o uso de alegações e marcas de Certificação RecyClass, conforme requisitos aplicáveis. A respetiva informação é atualizada no *website* da Recyclclass e do PIEP.

A decisão de redução do âmbito de certificação, pode ser uma condição para o levantamento de suspensão da certificação.

A certificação pode ser revogada quando:

- as ações corretivas obrigatórias não forem cumpridas;
- processo de suspensão da certificação não tiver sido tratado.

Os detentores da certificação podem solicitar a anulação da certificação devendo formalizar o pedido por escrito ao PIEP, o qual deve dar seguimento à solicitação do cliente. O PIEP deve comunicar, por escrito, ao cliente a aceitação do seu pedido e as ações apropriadas a tomar.

Em caso de anulação, suspensão ou revogação da certificação, o PIEP informa a RecyClass para atualização da informação no *website* e solicita à Organização detentora da certificação que remova o uso de alegações e Marcas de Certificação RecyClass de todos os produtos afetados, sob a detenção da Organização detentora da certificação, clientes ou colocados diretamente no mercado. A respetiva informação também deve ser atualizada no *website* do PIEP.

Os detentores da certificação devem informar os seus clientes por escrito.

A RecyClass em caso de suspensão ou retirada de certificação pode requerer uma verificação de controlo de qualidade para validação da suspensão ou retirada da certificação.

4.17. Reclamações e recursos

A Organização pode recorrer de uma decisão de certificação junto do PIEP, por escrito, no prazo máximo de 15 dias, após a comunicação da decisão. O PIEP confirma por escrito ao cliente a receção do recurso e analisa o mesmo devendo considerar todas as informações associadas para reavaliação de uma decisão que tenha sido tomada relativamente à certificação. O PIEP deve notificar, por escrito, a Organização da decisão relativamente ao recurso apresentado.

O PIEP pode solicitar a intervenção da RecyClass na análise dos recursos e respetiva decisão.

O procedimento de recurso não suspende a decisão original do Organismo de Certificação até conclusão do processo do tratamento do recurso apresentado pelo cliente.

Qualquer reclamação associada à insatisfação do serviço prestado pelo PIEP deve ser submetida ao PIEP por escrito. O PIEP confirma por escrito ao cliente a receção da reclamação. Após análise da mesma decide as ações a implementar e comunica por escrito ao Cliente a decisão tomada.

A análise e decisão de resolução de recursos e reclamações é realizada por pessoas não envolvidas nas atividades de certificação relacionadas com o recurso ou reclamação.

O PIEP deve notificar, por escrito, a Organização da receção de reclamações e recursos, bem como, da decisão de resolução dos mesmos.

4.18. Utilização da marca de certificação

As diretrizes e requisitos incluídos nos documentos *RecyClass Use of Claims* e *RecyClass Certification Mark Design Guidance* definem a utilização adequada da Marca de Certificação.

O PIEP é responsável pela monitorização, recolha de dados e reporte à RecyClass sobre o uso de certificados, alegações e Marcas de Certificação em relação aos certificados emitidos.

A informação sobre a lista de empresas detentoras de certificação, locais de produção, código de certificação e respetiva validade é publicada no *website* RecyClass e do PIEP.

Para proteger a integridade da certificação e a validade das alegações, é importante que as Marcas de Certificação sejam utilizadas corretamente.

4.19. Utilização indevida da marca de certificação e alegações

O uso não autorizado da Marca de Certificação de Plásticos Reciclados RecyClass não é permitido para quaisquer produtos não cobertos por certificação válida. Exemplos de uso indevido incluem, mas não se limitam a:

- Uma empresa utiliza a Marca de Certificação de Plásticos Reciclados RecyClass sem estar na posse de um certificado válido.

- Um detentor de certificação utiliza a Marca de Certificação de Plásticos Reciclados com um certificado expirado ou retirado;
- Um detentor de certificação utiliza a Marca de Certificação de Plásticos Reciclados num produto ou processo onde foram feitas alterações sem informar o PIEP. A alteração do processo ou dos produtos requer recertificação ou uma alteração ao certificado;
- Um detentor de certificação utiliza a Marca de Certificação de Plásticos Reciclados para produtos que não foram incluídos no âmbito da certificação.

O direito de utilizar a marca de certificação é concedido ao detentor da certificação pelo PIEP juntamente com a emissão do certificado. Em caso de uso indevido verificado, o PIEP deve indicar as ações a implementar e respetivo prazo, conforme apropriado. Em caso de não cumprimento pela Organização, a certificação pode ser suspensa e/ou retirada.