

ÍNDICE	Página
1. Objectivo	2
2. Campo de aplicação	2
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	5
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	12.06.2024
01	4,5,6	Atualização do ponto 4.7. Atualização do ponto 4.9 e 4.11 com o prazo para conclusão das não conformidades. Atualização do ponto 4.14, com alteração do prazo para realização das auditorias de monitorização	25.10.2024
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 e 4.16, decorrente da atualização dos documentos do esquema de certificação RecyClass e da revisão geral do procedimento.	25.11.2024
03	2 e 3	Atualização do ponto 3.1. e 3.2. Revisão do ponto 4.2.	19.12.2024
04	2	Revisão dos modelos de cadeia de custódia, inclusão de segregação. Clarificação da aplicação dos diferentes módulos conforme os output's do processo de reciclagem.	03.01.2025
05	5,7,8	Atualização dos pontos 4.8, 4.9, 4.15, 4.17, 4,18	31.03.2025
06	4,5,6,8	Revisão os pontos 4.6, 4.8, 4.8.1, 4.8.2, 4.10, 4.12, 4.18	28.10.2025
07	4,5,6,7	Revisão dos pontos 4.3, 4.4, 4.7, 4.14, 4.15	19.12.2025
08	2, 6	Revisão dos pontos 1, 2, 4.12,	12.01.2026

1. OBJECTIVO

Este Procedimento de Gestão (PG), tem como finalidade descrever o esquema de auditoria e a metodologia para a realização do processo de certificação RecyClass - Recycling Process, tendo como base o esquema de certificação RecyClass Recycling Process, em vigor.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

O objetivo desta certificação é reconhecer processos de reciclagem de plásticos para resíduos pré-consumo e pós-consumo, de acordo com os requisitos estabelecidos no esquema de certificação RecyClass.

A certificação foca-se na verificação da origem dos resíduos, na rastreabilidade ao longo do processo de reciclagem e no cálculo do conteúdo reciclado no produto. A certificação permite que os Recicladores com Processo(s) de Reciclagem de plástico demonstrem a conformidade com os requisitos do esquema de certificação de Processos de Reciclagem da RecyClass em vigor, desenvolvido de acordo com a norma EN 15343:2007.

A certificação do Processo de Reciclagem RecyClass é o ponto de origem da auditoria para a cadeia de custódia de plásticos reciclados. A cadeia de custódia define requisitos para garantir a origem dos resíduos, a rastreabilidade e a percentagem de plásticos reciclados na saída. O esquema de auditoria RecyClass opera de acordo com o modelo de cadeia de custódia de mistura controlada ou segregação, conforme descrito na ISO 22095:2020. Além disso, o esquema de certificação pode ser complementado com módulos adicionais, dependendo da aplicação dos output's resultantes do processo de reciclagem, conforme listado no ponto 3.1.

O presente documento descreve a metodologia para obter e manter a certificação RecyClass Recycling Process, com a respetiva emissão do certificado e autorização para a 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 - Constatções 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 *Recycling Process - Audit Scheme*, em vigor.

3.1 Documentos do Esquema de Certificação RecyClass

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

- *Recycling Process Certification - Audit Scheme*
- *RecyClass Audit Scheme Module A: Food Contact*
- *RecyClass Recycling Process Audit Scheme Module B: Cosmetics & Household Applications*
- *RecyClass Recycling Process Audit Scheme Module C: Corporate Social Responsibility*
- *RecyClass Recycling Process Audit Scheme Module D: PVC Requirements*
- *Recycling Process Certification: Quality Management & Procedures*

3.2 Referências normativas

Normas aplicáveis segundo o esquema de certificação, conforme apropriado:

- 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
- EN 15342 Plastics - Recycled Plastics - Characterization of polystyrene (PS) recyclates
- EN 15344 Plastics - Recycled Plastics - Characterisation of Polyethylene (PE) recyclates
- EN 15345 Plastics - Recycled Plastics - Characterisation of Polypropylene (PP) recyclates
- EN 15346 Plastics - Recycled plastics - Characterisation of poly (vinyl chloride) (PVC) recyclates
- EN 15347 Plastics - Recycled Plastics - Characterisation of waste plastics
- EN 15348 Plastics - Recycled Plastics - Characterization of poly (ethylene terephthalate) (PET) recyclates
- EN 17615 Plastics - Environmental Aspects - Vocabulary
- ISO 14021 Environmental labels and declarations - self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)

4. RESPONSABILIDADES E MODOS DE PROCEDER

4.1 Tipos de Certificação

4.1.1 Certificação inicial

A Certificação Inicial deve ocorrer para um ou mais Processos de Reciclagem dentro de um *Site* (local) que possa apresentar registos de produção dos últimos 12 meses de operação. O certificado é válido por 1 ano.

4.1.2 Certificação de monitorização

A Certificação de Monitorização deve ocorrer para um ou mais Processos de Reciclagem dentro de um *Site* (local) ou vários locais que pretendam renovar a sua Certificação. Devem estar disponíveis os registos de produção dos últimos 12 meses de operação. O certificado é válido por 1 ano.

4.1.3 Certificação provisória

A Certificação Provisória deve ocorrer para um ou mais Processos de Reciclagem dentro de um *Site* (local) ou vários locais que tenham estado em operação por menos de 12 meses ou que possuam menos de 12 meses de registos de produção. Um mínimo de 3 meses de dados é necessário para emitir um certificado provisório. O certificado é válido por 1 ano.

4.1.4 Certificação *Multisite*

A Certificação *Multisite* deve ocorrer para um ou mais Processos de Reciclagem dentro de dois ou mais locais separados pertencentes à mesma Organização. O Reciclador deve designar um local como endereço principal para fins administrativos de certificação. Todos os locais devem ser visitados durante a auditoria no local e listados no Relatório de Auditoria. O certificado é válido por 1 ano.

4.2 Candidatura à Certificação

O PIEP, após contacto estabelecido pela Organização, para realização do serviço de certificação RecyClass Recycling Process, 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 de certificação;
- e solicita o preenchimento do formulário de candidatura *“RecyClass Recycling Process Certification Application Form”*.

É elegível para candidatura qualquer Organização com processos de reciclagem de plásticos implementados capazes de reciclar resíduos plásticos pré-consumo e/ou pós-consumo. Os Recicladores devem ter um ou mais processos de reciclagem em funcionamento, possuindo uma licença de gestão de resíduos, uma derrogação de licença de acordo com o Artigo 20º da Diretiva-Quadro de Resíduos ou uma licença de exploração ou licença ambiental com disposições específicas sobre o tratamento de resíduos. No caso do Módulo A - Contato Alimentar, seção A2, as Organizações podem operar apenas um processo de descontaminação e estão isentos de licença de resíduos em vigor.

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 Recycling Process 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 os seguintes documentos:

- a proposta comercial para o serviço de certificação;
- o contrato de certificação *“RecyClass Recycling Process - Certification Agreement Framework”*;
- e a lista com todas as informações que a Organização deve disponibilizar ao auditor, previamente à data de auditoria acordada, permitindo uma auditoria bem-sucedida no local.

O PIEP deve comunicar, por escrito, à Organização 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 Recycling Process - Certification Agreement Framework”*.

Após assinatura dos documentos, o PIEP 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 a 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 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 a 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 (RPXXXX-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:

RP00XX - 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(s) Processo(s) de Reciclagem e as Saídas Recicladadas;
- Verifica a rastreabilidade dos plásticos reciclados e efetua uma reconciliação de volume/balança de massa, para verificar se as quantidades de produtos e as percentagens de conteúdo reciclado correspondem à entrada reciclada utilizada, considerando perdas ou aditivos adicionados. 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;
- Verifica a veracidade e a exatidão da documentação fornecida;
- Avalia se o(s) Processo(s) de Reciclagem e os sistemas de gestão implementados face aos requisitos de conformidade do esquema de certificação;
- Determina a conformidade com os requisitos do esquema de certificação em vigor, para os produtos/processos cobertos pelo âmbito de 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 Recicladadas auditadas e do tipo de certificação e número de sites a auditar.

4.8.1. Requisitos de desempenho operacional

Os critérios de auditoria são padronizados em duas categorias, que definem o nível de obrigatoriedade de cada requisito de conformidade do 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

Uma amostra representativa das Saídas Recicladadas de cada fluxo de resíduos deve ser avaliada para verificar a rastreabilidade e o cálculo do conteúdo de reciclado nas Saídas Recicladadas. Pelo menos duas amostras por fluxo de resíduos e linha de reciclagem devem ser selecionadas para considerar a amostra representativa. As amostras devem ser escolhidas aleatoriamente pela equipa auditora. As amostras devem ser variadas e de diferentes fluxos de Resíduos Plásticos de Entrada, quando possível. Um fluxo de resíduos será definido por polímero e origem. Por exemplo, um reciclador que receba HDPE agrícola e HDPE doméstico deve considera-los como dois fluxos de resíduos separados.

Adicionalmente, a equipa auditora verifica uma amostra documental representativa que engloba pelo menos 3 verificações. Verificações adicionais podem ser necessárias.

4.9. Relatório de auditoria

Em caso de evidência 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.

Caso o cliente não encerre as não conformidades, associadas a requisitos categoria tipo 1, registadas em auditoria no local e no prazo definido, 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 RecyClass 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.

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 o endereço do local onde o(s) Processo(s) de Reciclagem auditado(s) e as Saídas Recicladas produzidas. 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, locais de produção, 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.

Na Plataforma “Audit Tool”, o cliente tem acesso na área de cliente todos os documentos associados ao processo de certificação.

4.13. Validade do certificado

O período de validade da certificação está limitado a 1 ano a partir da data da emissão do certificado, conforme indicado no certificado, e desde que não sejam feitas alterações no processo certificado.

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

- A certificação é válida para o(s) Processo(s) de Reciclagem e Produtos Reciclados avaliados e listados no certificado.
- Os detentores da certificação devem cumprir todos os requisitos de certificação. Quaisquer alterações significativas no processo ou produtos sob certificação devem ser comunicadas imediatamente ao PIEP.

Quaisquer alterações/revisão dos requisitos do esquema de certificação devem ser comunicadas 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 no local 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. Alteração de estatuto legal, comercial, alteração de contacto, morada ou locais de produção devem ser igualmente comunicadas. Quando o cliente pretende a extensão do âmbito da certificação, adicionar novos polímeros, alterar o processo de reciclagem ou outras alterações relevantes, deve comunicar por escrito ao PIEP e enviar, devidamente preenchido, o formulário de candidatura “RecyClass Recycling Process Certification Application Form”.

A extensão da Certificação pode ser realizada na sequência de revisão documental e auditoria no local, conforme apropriado.

Especificamente, uma auditoria no local deve ocorrer nos seguintes casos:

- Quando a capacidade do equipamento é alterada em mais de 50%;
- Quando o resíduo plástico de entrada é alterado (seja uma alteração no polímero ou forma - rígido ou flexível);
- Quando a saída de reciclado é alterada.

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.

O PIEP obriga-se a comunicar ao Cliente:

- qualquer alteração, que após a adjudicação e assinatura do contrato celebrado entre ambas as partes para a realização do serviço de certificação, venha modificar o processo de certificação ou o processo de manutenção de certificação;
- quaisquer alterações/revisão dos requisitos do esquema de certificação RecyClass e agendamento de auditoria de monitorização dentro do período de um ano.

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 deve notificar, 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 RecyClass 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, sob a detenção da organização detentora da certificação e clientes. A respetiva informação também será atualizada no *website* do PIEP.

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

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 as informações para utilização adequada da marca de certificação.

No caso de organizações com vários locais, deve ser claro a quais locais a certificação se aplica. O reciclador também deve esclarecer a quais saídas recicladas a certificação se refere em caso de comunicação com clientes ou potenciais clientes.

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, produtos, 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

A utilização não autorizada da marca de certificação do Processo de Reciclagem não é permitida para Processos de Reciclagem não abrangidos por uma certificação RecyClass.

Exemplos de uso indevido incluem, mas não se limitam a:

- Uma organização utiliza a marca de certificação sem possuir um certificado válido;
- Um detentor da certificação utiliza a marca de certificação com um Certificado expirado, suspenso ou retirado;
- Um detentor da certificação utiliza a marca de certificação para um ou mais Processos de Reciclagem num local onde foram feitas mudanças substanciais sem informar o PIEP. Mudanças substanciais nos processos de reciclagem requerem recertificação ou uma emenda ao Certificado;
- Um detentor da certificação utiliza a marca de Certificação para saídas recicladas que não estavam incluídas no âmbito da Certificação.

O direito de utilizar a marca de certificação é concedido ao detentor da certificação pelo PIEP, juntamente com o 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.