Procedimento de Reclamações e Recursos da Fundação para Contratação e Negócios Sustentáveis

1 Introdução

O procedimento de reclamações e recursos da Fundação para Contratação e Negócios Sustentáveis (SKAO) baseia-se nas secções 9.7 e 9.8 da norma ISO 17021-1 e nas disposições gerais em matéria de reclamações e recursos previstas na Lei Geral de Direito Administrativo neerlandesa.

Nota: a SKAO pretende receber o maior número possível de comentários sobre a aplicação prática do sistema de certificação e do instrumento de contratação pública. Se uma reclamação for declarada inadmissível por dizer respeito à conduta de uma parte sobre a qual a SKAO não exerce controlo direto (por exemplo, uma entidade adjudicante), tal não implica qualquer juízo sobre a relevância desse comentário para o sistema. Sempre que possível e oportuno, a SKAO dará a conhecer às partes interessadas relevantes, os comentários recebidos sobre essa aplicação prática.

2 Procedimento de reclamação

2.1 Condições para a apresentação de reclamações

2.1.1 Só é possível apresentar reclamações relativas às seguintes partes envolvidas na CO_2 *Performance Ladder*,
desde que a reclamação esteja relacionada com a CO_2 Performance Ladder:
- a Fundação para Contratação e Negócios Sustentáveis,
- os organismos de certificação,
- os titulares de certificados,
- as organizações em processo de obtenção dede certificação.

2.1.2 As reclamações podem incidir, entre outros, sobre:
- o sistema de certificação da CO_2 *Performance Ladder* (documentos, sistema, etc.),
- o funcionamento do sistema em casos individuais,
- a documentação (informativa) da SKAO,
- a organização da SKAO, incluindo todos os seus órgãos,
- o website da SKAO, incluindo a "*Measure list*" e "*My CO_2 Performance Ladder*".

2.1.3 As reclamações devem ser apresentadas por escrito, mediante uma petição de reclamação dirigida ao secretariado da Fundação para Contratação e Negócios Sustentáveis, através do endereço de correio eletrónico info@skao.nl ou info@co2performanceladder.com.

2.1.4 A petição de reclamação deve conter, no mínimo:
a. o nome e o endereço do reclamante,

b. a data,
c. uma descrição da reclamação.

2.1.5 O facto que deu origem à reclamação não pode ter ocorrido há mais de um ano.
2.1.6 A petição de reclamação deve ser redigida em neerlandês ou em inglês.

2.2 Tramitação do procedimento de reclamação

2.2.1 A SKAO procura confirmar a receção da reclamação no prazo de 10 dias úteis e informa ao reclamante do prazo previsto para o tratamento da reclamação (ver também o ponto 2.2.8.);
2.2.2 Uma reclamação pode ser declarada inadmissível se as condições estabelecidas em 2.1 não estiverem cumpridas.
2.2.3 A SKAO regista e arquiva as reclamações, bem como ações empreendidas para as resolver.
2.2.4 A SKAO designa, dentro da organização, uma pessoa responsável pelo tratamento da reclamação. Esta pessoa não pode ter estado diretamente envolvida nos factos que deram origem à reclamação. Se a reclamação disser respeito ao sistema de certificação, a pessoa designada será, em princípio, o secretário do Colégio Central de Peritos (CCvD).
2.2.5 O secretário do CCvD pode solicitar a um ou mais membros deste órgão que realizem uma investigação preliminar com vista a alcançar uma solução amigável.
2.2.6 A SKAO investiga as causas da reclamação.
2.2.7 Se a reclamante pretender ser novamente ouvida, a SKAO dá-lhe sempre essa oportunidade. É igualmente assegurado o direito de resposta da outra parte.
2.2.8 As reclamações são tratadas pelo CCvD no prazo de três meses após a sua apresentação. Se necessário, são tomadas ou planeadas medidas para resolver a reclamação.
2.2.9 A reclamante é informada sobre o tratamento dado à mesma.

2.3 Retirada por escrito de uma reclamação

O reclamante pode retirar a reclamação mediante comunicação escrita.

3 Procedimento de recurso

3.1 Condições para recursos

3.1.1 Só é possível recorrer das decisões do CCvD proferidas no âmbito do procedimento de reclamação.
3.1.2 O prazo para interpor recurso é de 4 semanas após a decisão no procedimento de reclamação.
3.1.3 Os recursos devem ser apresentados, mediante uma petição de recurso dirigida ao secretariado da Fundação para Contratação e Negócios Sustentáveis.
3.1.4 A petição de recurso deve ser assinada e conter, no mínimo:
a. o nome e o endereço do recorrente;
b. a data;
c. uma descrição da decisão objeto de recurso;
d. os fundamentos do recurso.
3.1.5 Sempre que possível, deve ser junta à petição de recurso uma cópia da decisão a que o litígio diz respeito.
3.1.6 A petição de recurso deve ser redigida em neerlandês ou em inglês.

3.2 Tramitação do procedimento de recurso

3.2.1 O secretariado da SKAO junto do qual foi apresentada a petição de recurso procura confirmar a sua receção no prazo de 10 dias úteis e informa o recorrente do prazo previsto para o tratamento do recurso (ver também o ponto 3.2.8.);
3.2.2 Um recurso pode ser declarado inadmissível se não estiverem cumpridas as condições estabelecidas no ponto 3.1. .
3.2.3 A SKAO regista e arquiva os recursos, bem como as ações empreendidas para os resolver.
3.2.4 A SKAO designa, dentro da organização, uma pessoa responsável pelo tratamento do recurso. Esta pessoa não pode ter estado diretamente envolvida nos factos que deram origem à reclamação nem ter sido responsável pelo tratamento da mesma, conforme descrito no ponto 2.2.4.
3.2.5 A SKAO informa o Conselho de Administração, o mais rapidamente possível, de que uma decisão foi contestada.
3.2.6 A SKAO investiga de forma mais aprofundada as causas do recurso e da reclamação a que este diz respeito.
3.2.7 Se a reclamante pretender ser novamente ouvida, a SKAO dá-lhe sempre essa oportunidade. É igualmente assegurado o direito de resposta da outra parte.
3.2.8 No prazo de três meses após a interposição do recurso, é proferida uma decisão em nome do Conselho de Administração. Se necessário, são tomadas ou planeadas medidas para resolver a reclamação e o recurso.
3.2.9 O secretariado da SKAO decide, em consulta com o recorrente e depois de ouvidas as partes interessadas, se o caso e o respetivo resultado devem ser tornados públicos.

3.3 Retirada por escrito de um recurso

O recorrente pode retirar o recurso mediante comunicação escrita.

3.4 Custos

Podem ser cobrados custos administrativos pelo tratamento de um recurso.

4 Garantia de independência

Se um membro do CCvD, um colaborador do secretariado ou um membro do Conselho de Administração estiver diretamente envolvido nas atividades que deram origem à reclamação, o Conselho de Administração ou o CCvD pode excluir essa pessoa de qualquer participação posterior no tratamento da reclamação ou do recurso.

5 Confidencialidade

Os membros do CCvD, os colaboradores do secretariado e os membros do Conselho de Administração estão obrigados a manter a confidencialidade de todas as informações de que tenham conhecimento no âmbito do tratamento de reclamações e recursos.