

# **EQUASS ASSURANCE PROCEDIMENTOS DE RECURSO**

© 2008 by European Quality for Social Services (EQUASS)

All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying and recording or otherwise without the prior written permission of the EQUASS.

## Procedimento de Recurso para o EQUASS Assurance

O EQUASS estabeleceu o seguinte procedimento de recurso para as organizações que receberam a decisão de não obter a certificação EQUASS Assurance. Este procedimento oferece às organizações a possibilidade de recorrer do resultado da auditoria externa.

O que se segue é um breve resumo:

1. Se a decisão de não certificar a organização com a certificação EQUASS Assurance for emitida, está é notificada dessa decisão, do motivo mesma, e do direito de recorrer da auditoria externa.
2. A organização deve apresentar uma comunicação escrita da sua decisão de solicitar uma revisão de recurso da auditoria externa no prazo de 30 dias, a contar da data da carta em que a decisão é declarada.
3. À organização é cobrado o custo da revisão de recurso à tarifa actual em vigor. A data e hora para a revisão de recurso é agendada pelo coordenador local/internacional do EQUASS. Se o resultado da revisão de recurso for elegível, o custo do recurso será reembolsado.
4. Um auditor EQUASS Assurance irá avaliar o Formulário de Candidatura do requerente e a checklist do auditor e investigar nos locais a certificar do candidato a conformidade do mesmo com os critérios EQUASS Assurance no momento da auditoria que está sob Recurso. A auditoria é baseada no Formulário de Candidatura EQUASS Assurance, na checklist preenchida e na documentação fornecida na visita ao local que foram apresentados no primeiro pedido de certificação.
5. Se os resultados da auditoria forem confirmados, o requerente é informado desse resultado e da razão para isso. A decisão do Comité de Certificação EQUASS após a Revisão de Recurso é final.

## O Processo de Recurso

### Elegibilidade

Quando a decisão de **não certificar** o candidato com a certificação EQUASS Assurance é emitida, o gestor do EQUASS notifica o requerente da decisão, do motivo da mesma, bem como do direito de recurso. O procedimento de recurso é enviado ao requerente com o relatório de auditoria.

O requerente que recebe a decisão de não obter a certificação EQUASS Assurance, pode dar início a um Recurso, enviando uma notificação escrita da sua decisão de

recorrer ao gestor EQUASS. A comunicação escrita deve ser recebida no gestor EQUASS o mais tardar 30 dias após a data da carta do EQUASS a notificar o requerente da decisão.

A notificação por escrito ao EQUASS deve indicar as razões específicas para o recurso, detalhando as recomendações e / ou as declarações na secção de resumo do relatório de auditoria às quais o recorrente contesta. Se esta acção de Recurso não for interposta de forma adequada e em tempo útil, a decisão de não certificação torna-se definitiva.

## **Procedimento e Processos para a Revisão de Recurso**

No prazo de sete dias a contar da recepção da notificação por escrito da intenção de recurso, o coordenador EQUASS enviará ao requerente uma confirmação por escrito do seu recebimento e uma factura para a Revisão de Recurso on-site (= segunda opinião). O custo de uma Revisão de Recurso é igual ao de uma candidatura EQUASS e baseia-se no preço em vigor à altura do pedido.

O requerente deverá efectuar o pagamento da revisão de recurso no prazo de 10 dias a contar da data de recepção da factura. Se o pagamento não for efectuado dentro deste prazo, o processo de recurso será encerrado e a decisão de não atribuir a certificação EQUASS Assurance ao candidato será final.

Após confirmação do pagamento, e até 10 dias úteis, o coordenador EQUASS irá agendar a Revisão de Recurso, e notificar a organização da data de realização da mesma.

## **Revisão de Recurso**

Um novo auditor EQUASS Assurance será seleccionado pelo gestor do EQUASS, para avaliar o Formulário de Candidatura devidamente preenchido e realizar uma nova visita à organização. Esta visita terá a seguinte estrutura:

1. Reunião de orientação com um número de pessoas seleccionadas da organização para explicar o processo e a revisão de recurso.
2. Revisão da documentação previamente disponibilizada ao anterior auditor.
3. Esta documentação deverá incidir nas áreas que foram determinantes para a decisão do relatório preliminar. Normalmente é feita referência a estas áreas nas recomendações de auditoria e secções resumo do relatório. A organização deverá apresentar informação que acredita ter sido mal interpretada ou ter erradamente avaliada na auditoria anterior. O auditor

EQUASS Assurance não considerará acções tomadas no seguimento da primeira auditoria realizada.

4. Realização de entrevistas, se apropriado e necessário para a revisão de recurso, com funcionários, membros da direcção/gestão da organização, clientes (utentes/pessoas servidas/utilizadores) e outras partes interessadas relevantes.
5. Reunião de encerramento e partilha de informação com a organização sobre as áreas em conformidade e de não-conformidade com os critérios EQUASS Assurance.

O auditor enviará o relatório de auditoria de recurso ao coordenador EQUASS, no prazo máximo de 5 dias úteis após a realização da visita ao local. Dentro de 30 dias úteis, a decisão preliminar de certificação deverá ser acolhida, rejeitada ou revista. A decisão do Comité de Certificação EQUASS após a Revisão de Recurso é final.

## **Outras considerações**

1. No procedimentos de recurso, a base considerada para análise será a conformidade da organização com os requisitos EQUASS Assurance à data de realização da auditoria preliminar. Não serão tidas em consideração a auditoria anterior e as acções tomadas decorrentes do resultado desta no decorrer do processo de recurso.
2. Ao requerente é cobrado o custo da revisão de recurso à tarifa actual em vigor. A data e hora para a Revisão de Recurso é agendada pelo coordenador local/internacional do EQUASS. Se o resultado da revisão de recurso for elegível, o custo do recurso será reembolsado.
3. A decisão do Comité de Certificação EQUASS após a Revisão de Recurso é final. Se o recurso não for considerado elegível, a organização poderá voltar a submeter uma nova candidatura à certificação EQUASS Assurance, segundo os procedimento e regras de uma candidatura normal, no entanto, só será efectuada uma nova auditoria, 6 meses após a decisão de recurso de não certificação da organização.
4. Este procedimentos de recurso incorpora as outras políticas e procedimentos do EQUASS, na medida em que não estão em conflito entre eles.