

***ENplus®***

**Sistema de Certificação de  
Qualidade para Pellets de Madeira**



***Manual ENplus®***

**Parte 2: Processo de  
Certificação**

**Versão 3.0, Agosto 2015**



## **Editor:**

### **European Pellet Council (EPC)**

c/o AEBIOM - European Biomass Association

Place du Champ de Mars 2

1050 Brussels, Belgium

*Email:* [ENplus@pelletcouncil.eu](mailto:ENplus@pelletcouncil.eu)

*Website:* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu)

## ***Licenciador Nacional Responsável:***

### **ANPEB**

[www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt)

[info@anpeb.pt](mailto:info@anpeb.pt)

## PREFÁCIO

Este documento é parte integrante do *Manual ENplus®*, versão 3, definindo as regras para o Sistema de Certificação da Qualidade para Pellets de Madeira *ENplus®*. As partes do *Manual* são as seguintes:

- Parte 1: Considerações Gerais
- Parte 2: Processo de Certificação
- Parte 3: Requisitos de qualidade do pellet
- Parte 4: Requisitos de Sustentabilidade
- Parte 5: Organização do Sistema
- Parte 6: Taxas

A versão atual das partes do *Manual* supracitadas estão publicadas no *website* internacional *ENplus®* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) assim como em [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt).

A parte 2 do *Manual ENplus®*, Versão 3.0 contém informação acerca dos seguintes tópicos:

- Disposições para certificação de produtor
- Disposição para certificação de distribuidor
- Disposição para certificação de *Prestadores de Serviços*

Os *Licenciadores Nacionais* poderão definir regulamentos nacionais específicos no sentido de implementar regras gerais relacionadas com equipamentos de distribuição de pellets, assim como nos requisitos para aceitação de queixas. Os requisitos nacionais devem estar claramente identificados.

As *Empresas Certificadas* devem cumprir as regras do *Manual* redigido pela ANPEB.

No caso de se verificar alguma contenda acerca dos regulamentos definidos no *Manual*, prevalece a versão Internacional, com exceção do que se refira aos regulamentos nacionais.

Termos digitados em itálicos, estão definidos na secção “Definição de Termos”.

## CONTEÚDO

PREFÁCIO.....	4
REFERÊNCIAS NORMATIVAS .....	7
<b>1 ENTRADA EM VIGOR.....</b>	<b>8</b>
<b>2 REGULAMENTO GERAIS.....</b>	<b>9</b>
2.1 VALIDADE DO CERTIFICADO E LICENÇA.....	9
2.2 EMPRESAS AFILIADAS .....	9
2.3 SUBLICENCIAMENTO.....	10
2.4 MARCA DE IDENTIFICAÇÃO.....	10
2.4.1 ID ENplus® .....	10
2.4.2 Selo de Certificação .....	11
2.4.3 Selo de Qualidade.....	12
2.4.4 Selo de Serviço e Número de Registo de Prestador de Serviços.....	13
2.5 REQUISITOS PARA PELLETS ENSACADOS .....	14
2.6 REQUISITOS PARA BIG BAGS .....	15
2.7 AMOSTRAS DE REFERÊNCIA .....	15
2.8 PROCEDIMENTO DE OBJEÇÃO .....	15
<b>3 CERTIFICAÇÃO DE PRODUTORES DE PELLETS.....</b>	<b>17</b>
3.1 ÂMBITO E LIMITES DA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOR .....	17
3.2 SOLICITAÇÃO POR PARTE DE PRODUTORES DE PELLETS.....	17
3.3 CONTROLO EXTERNO DE PRODUTORES DE PELLETS .....	18
3.4 REQUISITOS PARA PRODUTORES DE PELLETS .....	21
3.4.1 Gestão da Qualidade.....	21
3.4.2 Matérias-primas.....	22
3.4.3 Instalações e Equipamento .....	22
3.4.4 Principais Processos.....	22
3.4.5 Monitorização Interna.....	23
3.4.6 Gestão de Reclamações.....	24
3.4.7 Documentação de Entrega de Pellets a Granel.....	25
3.4.8 Sustentabilidade.....	25
3.4.9 Obrigação de Reporting .....	25
<b>4 CERTIFICAÇÃO DE DISTRIBUIDORES DE PELLETS .....</b>	<b>27</b>
4.1 ÂMBITO E LIMITES DA CERTIFICAÇÃO DE DISTRIBUIDOR.....	27
4.2 SOLICITAÇÃO DE DISTRIBUIDORES DE PELLETS.....	28
4.3 CONTROLO EXTERNO DE DISTRIBUIDORES DE PELLETS .....	29
4.4 REQUISITOS PARA DISTRIBUIDORES DE PELLETS .....	32

4.4.1	Gestão da Qualidade .....	32
4.4.2	Instalações e equipamento operativo .....	33
4.4.3	Principais Processos de Operação .....	34
4.4.4	Auto-inspeções .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.5	Gestão de Reclamações.....	35
4.4.6	Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Total.....	36
4.4.7	Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Parcial a Consumidores Finais.....	37
4.4.8	Obrigações de Reporting .....	37
<b>5</b>	<b>CERTIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS .....</b>	<b>39</b>
5.1	ÂMBITO E LIMITES DA CERTIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS .....	39
5.2	SOLICITAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	40
5.3	CONTROLO EXTERNO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS.....	41
5.4	REQUISITOS PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS .....	44
5.4.1	Gestão de Qualidade .....	44
5.4.2	Instalações e Equipamento Operativo .....	45
5.4.3	Principais processos operativos.....	46
5.4.4	Auto-inspeções .....	46
5.4.5	Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Total.....	47
5.4.6	Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Parcial a Consumidores Finais.....	47
5.4.7	Obrigações de Reporting .....	48
<b>6</b>	<b>DOCUMENTOS IMPORTANTES .....</b>	<b>50</b>
<b>7</b>	<b>ANEXO.....</b>	<b>51</b>
7.1	MARCAS DE IDENTIFICAÇÃO: COMBINAÇÕES DE CORES E CÓDIGOS .....	51
7.1.1	Combinações de Cores.....	51
7.1.2	Códigos de Cores .....	52

## REFERÊNCIAS NORMATIVAS

CEN/TC 15370-1: Solid biofuels - Method for the determination of ash melting behaviour - Part 1: Characteristic temperatures method

EN 14778: Solid biofuels - Sampling

EN 14961-2: Solid biofuels – Fuel specification and classes – Part 2: Wood pellets for non-industrial use

EN 15234-2: Solid biofuels - Fuel quality assurance - Part 2: Wood pellets for non-industrial use

ISO 3166: Codes for the representation of names of countries and their subdivisions

ISO 16948: Solid biofuels - Determination of total content of carbon, hydrogen and nitrogen contents

ISO 16968: Solid biofuels - Determination of minor elements

ISO 16994: Solid biofuels - Determination of total content of sulphur and chlorine

ISO 17225-1: Solid biofuels - Fuel specifications and classes - Part 1: General requirements

ISO 17225-2: Solid biofuels - Fuel specifications and classes - Part 2: Graded wood pellets

ISO 17828: Solid biofuels - Determination of bulk density

ISO 17829: Solid Biofuels - Determination of length and diameter of pellets

ISO 17831-1: Solid biofuels - Determination of mechanical durability of pellets and briquettes - Part 1: Pellets

ISO 18122: Solid biofuels - Determination of ash content

ISO 18125: Solid biofuels - Determination of calorific value

ISO 18134: Solid biofuels - Determination of moisture content -

ISO 18846: Solid biofuels - Determination of fines content in quantities of pellets

ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements

**Nota:** Normas nacionais de biocombustíveis sólidos, normas de armazenamento ou requisitos para a produção e uso de pellets, que não contradigam as normas acima mencionadas, podem ser adicionadas à lista de referências normativas pelo *Licenciador Nacional*.

## 1 ENTRADA EM VIGOR

Os requisitos definidos na Parte 2 do *Manual ENplus*<sup>®</sup>, versão 3.0 entrarão em vigor aquando da sua publicação no dia 1 de Agosto de 2015.

Empresas que já estejam certificadas até esta data podem continuar a produzir e distribuir pellets de acordo com as regras da versão 2.0 do *Manual ENplus*<sup>®</sup> até ao dia 31 de Dezembro de 2015, referenciando a Norma Europeia EN14961-2 nos seus documentos de entrega e *design* do saco.

Será estabelecido um período de transição alargado para as regras de *design* dos sacos e para o uso do *Selo de Certificação* anterior nas notas de entrega, material publicitário (exceto camiões), entre outros. Este período está definido até 31 de Julho de 2016.

*Empresas Certificadas* após 31 de Julho de 2015 devem cumprir os requisitos definidos na parte 2 do *Manual ENplus*<sup>®</sup>, versão 3. A partir de 1 de Janeiro de 2016, os Organismos de Inspeção e Organismos de Certificação devem verificar a conformidade das empresas com os requisitos definidos na parte 2 do *Manual ENplus*<sup>®</sup>, versão 3.

## 2 REGULAMENTO GERAIS

### 2.1 Validade do Certificado e Licença

A licença de uso do *Selo de Certificação* é válida desde que a *Empresa Certificada* detenha um certificado válido (emitido pela SGS) até que a ANPEB ou a *Empresa Certificada* cessem o contrato de licença.

A ANPEB tem o direito de suspender o contrato de licença por um período limitado, ou cessá-lo, se os termos de uso forem violados ou se a SGS atestar que a *Empresa Certificada* não está conforme com os requisitos e, dessa forma, suspende ou cessa o certificado. Se um *Produtor Certificado* opera vários locais de produção, a licença pode ser suspensa ou revogada apenas para a localização na qual ocorreram as não conformidades e durante o tempo suficiente para que estas sejam corrigidas. Pellets de madeira de outras unidades de produção do *Produtor Certificado* podem ser declaradas como certificadas.

O certificado é válido para um período de certificação de três anos. O período de certificação começa com a emissão do certificado. *Empresas Certificadas* recebem um novo certificado no início do novo período de certificação.

Se um contrato de licença é cessado, o ID ENplus® da *Empresa Certificada* será adicionado à lista de exclusões e nunca mais poderá ser atribuído a outra *Empresa Certificada*. A outrora *Empresa Certificada* pode voltar a requerer a certificação e, caso o processo seja bem-sucedido, será atribuído um novo ID ENplus®.

Empresas certificadas adicionadas à lista de exclusões devido ao uso indevido da marca registrada ENplus® ou por cometerem fraude podem ser banidas por um período máximo de dois anos.

### 2.2 Empresas Afiliadas

A licença ENplus® pode incluir mais do que uma entidade legal, como é caso das *Empresas Afiliadas*. *Empresas Afiliadas* são total ou parcialmente detidas pela entidade legal que é a *Empresa Certificada*. Esta entidade legal deverá estar habilitada a impor à *Empresa Afiliada* o cumprimento dos requisitos do *Manual*, assim como os pedidos da ANPEB. Casos típicos de *Empresas Afiliadas* são os seguintes:

- Produtores com mais que uma unidade de produção definidas como entidades legais isoladas que são total ou parcialmente detidas pela entidade legal que é o produtor, sendo este último uma *Empresa Certificada*.
- Produtores com uma empresa de vendas dos seus pellets que opera como uma entidade legal isolada, sendo total ou parcialmente detida pela entidade legal que é a *Empresa Certificada*.
- Distribuidores com empresas de vendas regionais que operam como uma entidade legal isolada, sendo total ou parcialmente detidas pela entidade legal que é a *Empresa Certificada*.
- Prestador de Serviços contratados que são total ou parcialmente detidos pela entidade legal que é a *Empresa Certificada*.

As *Empresas Afiliadas* devem ser aprovadas pela ANPEB. *Empresas Certificadas* devem providenciar uma lista das *Empresas Afiliadas* anexada ao seu pedido e informar sobre qualquer alteração ou adenda no âmbito da organização da empresa.

### 2.3 Sub-licenciamento

O sub-licenciamento pode ser utilizado de forma a permitir que um intermediário transacione pellets a granel sem que seja certificado. O intermediário não pode ter contacto físico com os pellets. O intermediário pode ser uma *broker* em transações entre empresas ou um distribuidor a retalho que trabalhe exclusivamente para um *Distribuidor Certificado*. O Distribuidor sub-licenciado pode vender pellets certificados a granel se for estabelecido um contrato de sub-licenciamento. Este contrato deve estar assinado pelo distribuidor sub-licenciado e pelo *Distribuidor Certificado*, garantindo assim, o direito de uso do *Selo de Certificação* do *Distribuidor Certificado*. A ANPEB deve ser informada do estabelecimento do contrato num prazo de 2 semanas depois deste ser assinado. Um modelo de contrato de sub-licenciamento está disponível na página internacional do ENplus® [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) e em [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt).

O princípio básico é que o contacto físico com os pellets seja efetuado pelas *Empresas Certificadas*. É obrigatório que o distribuidor não certificado não detenha equipamento técnico específico para pellets de madeira, tais como armazéns ou veículos de distribuição. Não poderá também contratar um prestador de serviços para efetuar essas tarefas.

### 2.4 Marca de Identificação

#### 2.4.1 ID ENplus®

A ANPEB atribui um ID ENplus® único a cada *Empresa Certificada*. Cada ID ENplus® tem cinco caracteres que especificam se a *Empresa Certificada* é um distribuidor ou um produtor, ao mesmo tempo que define em que país está implantada.

#### Produtores

Os primeiros dois caracteres indicam o país onde a unidade de produção está localizada. Os códigos de país estão especificados de acordo com a ISO 3166-1-alpha-2. Os três algarismos seguintes (001 até 299) indicam o número do *Produtor Certificado* no determinado país.

Um produtor com diversos locais de produção em países distintos deverá ter, no mínimo, um ID por país.

Se um produtor solicitar um ID comum para diferentes unidades de produção num único país, será adicionado um número específico para cada unidade em seguida ao ID. O número da unidade deverá constar apenas no certificado (ex.: “BE010-2”).

#### Distribuidores

Os primeiros dois caracteres indicam o país onde a sede da divisão de pellets da *Empresa Certificada* se situa. Os códigos de país estão especificados de acordo com a ISO 3166-1-alpha-

2. Os três algarismos seguintes (301 até 899) indicam o número do *Distribuidor Certificado* no determinado país.

*Empresas Afiliadas* (sem unidade de produção) que se situem no país da *Empresa Certificada* atuarão sob o *ID ENplus®* dessa empresa. *Empresas afiliadas* que não estejam situadas no mesmo país onde está a sede da divisão de pellets da *Empresa Certificada* podem escolher se operarão sob o *ID ENplus®* da empresa mãe ou se desejam obter um *ID ENplus®* com o código do país no qual se situam.

Quando se verificar que o produtor também é certificado com distribuidor, este pode usar o mesmo ID de distribuidor para vender pellets provenientes de todas as unidades de pellets.

Uma impressão do *ID ENplus®* do vendedor na documentação de entrega é o requisito mínimo obrigatório para cada entrega a granel de pellets *ENplus®*, independentemente de a *Empresa Certificada* ter contacto físico ou não com os pellets. Para *Pellets Ensacados*, o *Selo de Qualidade* deve constar no saco (ver requisitos para *Pellets Ensacados*, secção 2.5).

Um exemplo de um *ID ENplus®* para um produtor Belga pode ver-se na Figura 1 apresentando o *Selo de Certificação*.

#### 2.4.2 Selo de Certificação

Cada *Produtor Certificado* e *Distribuidor Certificado* tem um *Selo de Certificação* único que consiste no *Logótipo ENplus®* em conjunto com um *ID ENplus®* único. Produtores, distribuidores e *Prestadores de Serviços* (certificados ou não) estão proibidos de utilizar o logo sem o ID.



**Figura 1 Selo de Certificação (ex.: produtor de pellets na Bélgica)**

Quando o certificado é emitido e é assinado um contrato com a ANPEB, a Empresa tem o direito de usar o *Selo de Certificação* para identificação dos seus produtos, assim como para efeitos publicitários, desde que esta esteja listada no *website* internacional do *ENplus®* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) e em [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt). O *Selo de Certificação* deve ser utilizado de forma a garantir que apenas se refere a pellets certificados *ENplus®*. *Empresas Certificadas* que produzam ou

distribuem pellets certificados e não certificados devem evitar passar a impressão de que toda a produção e distribuição é certificada.

Informação sobre as cores permitidas e combinações de cores podem ser encontradas no Anexo.

O *Selo de Certificação* deve ter uma altura mínima de 20 mm. A razão altura-largura do *Selo de Certificação* fornecido pela ANPEB deve ser mantida pela *Empresa Certificada*.

### 2.4.3 Selo de Qualidade

Cada classe de qualidade (ENplus A1, ENplus A2 e ENplus B) tem um logótipo de qualidade único que deve ser sempre usado em combinação com o *Selo de Certificação*. A combinação do logótipo de qualidade e do *Selo de Certificação* é denominada *Selo de Qualidade*. O *Selo de Qualidade* deve aparecer nos *Pellets Ensacados*. O *Selo de Qualidade* pode ser usado para efeitos de marketing relacionados com produtos da classe de qualidade respetiva.

Diversos exemplos de *Selos de Qualidade* relativos a diferentes classes de qualidade são apresentados na Tabela 1. (*ID ENplus®* de um Produtor Belga).

**Tabela 1 Exemplos de Selos de Qualidade para as classes de qualidade ENplus® A1, ENplus® A2 e ENplus® B**

<p><i>Selo de Qualidade</i> para classe de qualidade <b>ENplus® A1</b></p>	
<p><i>Selo de Qualidade</i> para classe de qualidade <b>ENplus® A2</b></p>	



O guia das cores e combinações de cores permitidas pode ser encontrado no Anexo.

#### 2.4.4 Selo de Serviço e Número de Registo de Prestador de Serviços

O *Selo de Serviço* é atribuído ao *Prestador de Serviços Certificado* (ver secção 5). Este inclui um número de registo único atribuído a cada *Prestador de Serviços Certificado*. Os primeiros dois caracteres indicam o país onde a sede da divisão de pellets da *Empresa Certificada* se situa. Os códigos de país estão especificados de acordo com a ISO 3166-1-alpha-2. Os três algarismos seguintes (900 até 999) indicam o número do *Prestador de Serviços Certificado* no seu país.

De modo a distinguir o *Número de Registo do Prestador de Serviços* de um *ID ENplus®* de um *Produtor* ou *Distribuidor Certificado*, as letras “SP” são adicionadas após os três algarismos.



**Figura 2 Selo de Serviço ENplus® com o Número de Registo do Prestador de Serviços de uma empresa Belga (exemplo)**

Informação relativa às cores e combinações de cores permitidas pode ser encontrada no Anexo.

O *Selo de Serviço*, ou pelo menos o *Número de Registo do Prestador de Serviços*, deve ser usado em todos os documentos (ex.: contratos, faturas) relacionados com os serviços prestados no âmbito do Sistema *ENplus®*.

A razão altura-largura do *Selo de Serviço* emitido pela ANPEB deve ser mantida pelo *Empresa Certificada*.

## 2.5 Requisitos para Pellets Ensacados

Um saco de pellets é um método de acondicionamento para o mercado a retalho. O saco de pellets poderá conter até 30 kg de pellets de classe ENplus® A1 e ENplus® A2. O ensacamento de pellets de qualidade ENplus® B não é permitido.

A morada da empresa que detém o ID ENplus® que é exibido no saco, tem que ser apresentada. Este pode ser o ID (excluindo o Número de Registo do Prestador de Serviços) da empresa que ensaca os pellets ou o ID da empresa detentora do design do saco. Os detalhes da empresa mencionada no saco devem corresponder aos detalhes do detentor do Selo de Certificação, assim como listado no website ENplus®. Uma empresa não certificada pode mencionar, no seu material de promoção, que vende pellets certificados ENplus® ensacados. A exibição do Logótipo ENplus® é apenas possível através da exibição de uma imagem dos sacos contendo o referido Selo de Certificação.

É expressamente proibido para a empresa não certificada sugerir a posse do Selo de Certificação.

Todos os designs de sacos ENplus® devem ser aprovados pela ANPEB antes de serem postos no mercado.

A informação seguinte deverá ser apresentada no idioma do país no qual os pellets serão comercializados:

- “Pellets de madeira” (classe de qualidade relevante deve ser especificada no caso do Selo de Certificação antigo, como definido na versão 2.0 do Manual)
- Nome e morada da empresa que detém o ID ENplus® exibido no saco
- Selo de Qualidade (ver secção 2.4.3) da empresa responsável
- O diâmetro (6 mm ou 8 mm). A inclusão de propriedades do combustível no saco é voluntária, mas deve cumprir as seguintes opções:
  - Os valores limite devem ser exibidos como definido na parte 3 do Manual, tabela 1 (incluindo os sinais  $\geq$  ou  $\leq$ , assim como a unidade)
  - Um limite mais restrito para cada um dos requisitos técnicos deve ser exibido. Neste caso, a amostra deve ser tomada por um Auditor Listado e a análise deve ser levada a cabo por um Organismo de Ensaio listado. Os resultados laboratoriais de todos os produtores cujos pellets são ensacados e etiquetados segundo esta opção, devem ser enviados à ANPEB aquando do envio do design do saco para aprovação. Os valores exibidos nos relatórios devem corresponder aos da informação nos sacos.
- A nota “Armazenar em local seco”
- A nota “Usar apenas em sistemas de combustão apropriados e aprovados segundo as instruções do fabricante e regulamentos nacionais.”
- Peso líquido (em kg)

A informação adicional que possa ser indicada no saco não deve ser falsa ou enganosa. No processo de aprovação do design do saco, poderá ser solicitada pela ANPEB, prova da

veracidade da informação adicional exibida no saco. A origem dos pellets deve ser apenas indicada em conjunto com o ID do produtor.

A *Empresa Certificada* da qual o ID ENplus® é exibido no saco deve fornecer uma imagem de cada saco à ANPEB para aprovação, quer seja da sua própria marca ou não.

## 2.6 Requisitos para *Big bags*

São definidas duas categorias de *Big bags* (com massa até 1,5 toneladas) no sistema ENplus®: *Big bags* selados e *Big bags* não selados.

### **Big bags Selados**

Caso os *Big bags* se apresentem selados com um *selo* (ao nível do enchimento) que contenha o ID ENplus® da empresa, podem ser distribuídos como pellet ensacado. Quando um *Big bag* selado é vendido a um distribuidor não certificado ou a um consumidor final, a informação requerida para *Pellets Ensacados* (ver secção 2.5) deve ser anexada ao saco. Pellets de *Big bags* selados só podem ser diretamente inseridos em veículos para entrega ao cliente final sem necessidade de crivagem, se não tiver entrado um distribuidor não certificado na cadeia de abastecimento.

### **Big bags não selados**

Pellets em *Big bags* não selados são considerados pellets a granel. Os respetivos requisitos devem ser implementados.

## 2.7 Amostras de Referência

A análise de amostras de referência oferece uma base sólida de decisão em questões relacionadas com reclamações de clientes (empresas ou consumidores finais).

*Empresas Certificadas* devem retirar uma amostra de referência de pelo menos 500 g cada vez que um veículo é carregado. Se houverem menos que 3 carregamentos por ponto de abastecimento por dia de entrega, a massa total de todas as amostras recolhidas deverá ser de 1,5 kg por ponto de abastecimento.

As amostras de referência devem ser tomadas durante o processo de carregamento, preferencialmente a partir de material em queda. As amostras deverão ser armazenadas por, pelo menos, nove meses em condições apropriadas. As amostras devem ser seladas (ex.: utilizando sacos com fecho adesivo) e identificadas com o ponto de amostragem, data, classe de qualidade se divergente de ENplus® A1 e matrícula do veículo.

Para *Pellet Ensacado*, não são necessárias amostras de referência.

## 2.8 Procedimento de Objeção

Requerentes e *Empresas certificadas* podem recorrer das seguintes decisões através do preenchimento de uma objeção escrita dirigida à *Gestão Internacional*:

- Recusa da certificação

- Solicitação de novas auditorias de monitorização
- Solicitação de auditorias extraordinárias
- Solicitação de auditorias mais frequentes no âmbito de controlo interno
- Suspensão e cancelamento do certificado e/ou licença
- Exclusão de um aditivo

A objeção apenas é permissível caso o requerente ou *Empresa Certificada* prove que a decisão viola os seus direitos. Deverá ser produzida uma resposta escrita à objeção por parte da *Direção do ENplus*® no prazo de duas semanas. Qualquer indivíduo que seja diretamente afetado pela decisão sobre a objeção não participará na tomada de decisão.

### 3 CERTIFICAÇÃO DE PRODUTORES DE PELLETS

#### 3.1 Âmbito e Limites da Certificação de Produtor

O facto de um produtor estar listado em todos os *websites* relevantes para o sistema ENplus® ([www.ENplus-pellets](http://www.ENplus-pellets) e [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt)) prova que a empresa obedece às especificações do sistema de certificação e assinou um contrato com a ANPEB. Estão incluídas nas especificações o aprovisionamento e processamento da matéria-prima, produção de pellets, armazenamento, transporte, ensacamento, controlo de qualidade, qualificação de funcionários, gestão de reclamações e requisitos de documentação. Todos os processos são analisados durante a auditoria anual levada a cabo pelo *Auditor Listado* designado por um *Organismo de Inspeção Listado*.

A certificação de um produtor de pellets não inclui:

- Distribuição de pellets de outros produtores
- *Entregas de cargas parciais a consumidores finais*

Produtores que desejem transacionar pellets certificados relacionados com as operações supracitadas carecem de uma Certificação de Distribuidor adicional e devem ser submetidas a auditorias regulares para distribuidores por um *Auditor Listado designado* pela SGS. O *Produtor Certificado* deverá notificar a ANPEB sobre a contratação de *Prestadores de Serviços* para o ensacamento de pellets. A unidade de ensacamento de pellets de um prestador de serviços não certificado deverá ser auditada antes de ser efetuada qualquer operação. O *Produtor Certificado* é responsável pelo desempenho dos *Prestadores de Serviços* contratados. São definidas regras para os *Prestadores de Serviços* na secção 5. Todas as vendas *ex-works* estão cobertas pela certificação de produtor e não carecem de certificação de distribuidor. A necessidade de certificação por parte de diferentes tipos de atividades pode ser verificada na figura 3



Figura 3 Certificação requerida para Produtores dependendo das atividades de negócio

#### 3.2 Solicitação por parte de Produtores de Pellets

Produtores de pellets devem solicitar a certificação à ANPEB.

1. Os requerentes devem visitar o *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) e verificar se no país onde se localiza a unidade de produção existe um *Licenciador Nacional*.  
Se o país em questão não possuir *Gestão Nacional*, o requerente deverá descarregar e ler as secções do *Manual* relevantes, assim como o “Formulário de solicitação para Produtores de Pellets” a partir do *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu).  
Em Portugal, o requerente deverá seguir o link [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt) e descarregar a versão nacional dos documentos de solicitação, assim como as taxas aplicáveis.
2. O requerente deverá escolher e contratar um *Organismo de Inspeção* Listado para a auditoria anual à unidade de produção, assim como a *SGS*, como *Organismo de Certificação* (a duração do contrato deve corresponder ao período de certificação). Quando a solicitação é dirigida à ANPEB, *Organismo de Certificação Competente* é a *SGS*. O requerente deverá também escolher um *Organismo de Ensaio* Listado para a realização das análises aos pellets ou poderá incluir serviços laboratoriais no contrato de auditoria.
3. O produtor de pellets enviará o seu formulário de solicitação, incluindo uma lista de *Empresas Afiliadas*, assim como uma lista de locais de armazenamento e ensacamento via *email* e 2 cópias assinadas e carimbadas por correio para a ANPEB.
4. Um *Auditor Listado* do *Organismo de Inspeção* contratado realizará uma auditoria inicial (incluindo todos os locais de armazenamento operados pela empresa, assim como outros operados por *Prestadores de Serviços* contratados e utilizados pela empresa requerente) e enviará uma cópia do *Relatório de Auditoria* à *SGS* no intervalo de 2 meses após a inspeção. Quando a empresa requerente necessitar de um período alargado para entregar informação em falta, este período poderá ser alargado. O A *SGS* irá avaliar o *Relatório da Auditoria*. Se o requerente cumprir com os requisitos do ENplus®, a *SGS* emite um *Relatório de Conformidade* e submete o documento ao requerente e à ANPEB. Esta operação deverá decorrer no período de um mês após a receção do *Relatório de Auditoria*.
5. A ANPEB envia uma fatura das taxas de licença baseadas na produção estimada para o ano corrente. As taxas serão calculadas fracionando a produção estimada de um ano pelo período restante até ao final desse mesmo ano. Após o requerente ter pago as taxas, a ANPEB envia o *Selo de Certificação* para o *Produtor Certificado*. O nome e a morada da empresa, assim como o *ID ENplus®* e a classe de qualidade produzida serão publicados em todos os *websites ENplus®* relevantes.

Se o requerente ensaca pellets, o *design* do saco deve ser aprovado pela ANPEB.

O requerente poderá cessar a sua solicitação a qualquer ponto do processo. A ANPEB irá rejeitar a solicitação se esta não receber uma avaliação positiva no intervalo de 3 meses após a auditoria inicial e poderá também rejeitar a solicitação se o requerente não pagar as taxas de licença no prazo de um mês após a faturação.

### 3.3 Controlo Externo de Produtores de Pellets

*Produtores de Pellets Certificados* terão que solicitar uma auditoria anual às suas instalações a um *Organismo de Inspeção* Listado. As auditorias devem ser levadas a cabo por um *Auditor*

*Listado*. Todas as inspeções regulares devem ser efetuadas anualmente num período de  $\pm 3$  meses relativamente à data da inspeção inicial. Excetua-se a última inspeção anual do período de certificação, que deverá ser realizada antes que o certificado expire (mas nunca antes de 6 meses da data de expiração), de modo a garantir que a renovação do certificado fica concluída antes da data de expiração.

O *Organismo de Inspeção* deverá proporcionar uma data de inspeção apropriada. A *Empresa Certificada* deverá dar ao Auditor acesso a todos os locais e documentação relevante, assim como a todo o pessoal. O auditor irá:

- Tomar uma amostra dos pellets certificados em movimento, no ponto mais próximo do final da produção (arrefecedor), selá-la e tratar do seu envio ao *Organismo de Ensaio*. A amostra será analisada a todas as propriedades do combustível mencionadas na tabela 1 da parte 3 do *Manual*.
- Examinar os equipamentos produtivos e a instalação incluindo uma escolha aleatória de armazenamentos remotos que podem também ser operados por *Prestadores de Serviços*. Durante a inspeção inicial, o auditor deverá verificar e documentar a totalidade dos locais.
- Verificar o sistema de gestão de qualidade incluindo os procedimentos, documentação, política de qualidade e qualificação do pessoal.
- Verificar a origem da matéria-prima e aditivos
- Verificar o cálculo dos GEE
- Verificar a gestão de reclamações
- Verificar o cumprimento das obrigações de envio de relatórios à *ANPEB*.
- Validar as inspeções internas (ex.: comparar os resultados laboratoriais de uma amostra de pellets com os resultados das inspeções internas da *Empresa Certificada*).
- Verificar os dados de produção e venda
- Verificar se apenas *designs* de sacos aprovados são usados no local onde a empresa ensaca pellets
- Levar um saco de pellets de amostra do local onde a empresa opera a linha de ensacamento. A amostra deverá ser analisada ao teor de finos.

Linhas de produção e ensacamento que são colocadas em operação após a inspeção inicial devem ser auditadas pelo *Auditor Listado* antes da produção ser colocada à venda.

Adicionalmente, podem ser levadas a cabo inspeções extraordinárias por indicação da *ANPEB*, caso se verifiquem, por exemplo, um elevado número de reclamações. No caso de se verificarem não-conformidades tipo A, a *Empresa Certificada* deverá pagar a inspeção extraordinária e as respetivas análises aos pellets. A *Empresa Certificada* poderá apresentar uma objeção contra a decisão do auditor (ver secção 2.8). Caso a inspeção extraordinária se revele injustificada, a *ANPEB* deverá suportar os custos do serviço do auditor.

O auditor irá avaliar e classificar todas as situações que não estão conformes com as diretrizes do *Manual* e alterações ao *Manual*. A classificação das não-conformidades está relacionada com os riscos para a qualidade:

**Não conformidades Tipo A** estão relacionadas com propriedades do combustível não conformes e monitorização interna insuficiente. A empresa requerente/certificada tem que descobrir as causas da ocorrência das não conformidades tipo A e corrigi-las. O auditor deverá decidir sobre a necessidade de realização de uma nova inspeção ou se é possível provar que a não-conformidade foi corrigida de outra forma (vídeo/ fotografia). O *Relatório da Auditoria* é enviado para à SGS após a empresa ter fornecido provas suficientes que suportem a correção ou, depois da empresa falhar a prazo limite para o fornecimento de provas.

**Não-conformidades tipo B** representam o risco de que o produto possa não cumprir as especificações consistentemente (se não tratado possa levar a não conformidades tipo A) ou que a origem dos problemas de qualidade não possa ser detetada. Não conformidades tipo B são listadas no *Relatório de Auditoria* a ser enviado à SGS. A empresa requerente/ certificada tem que corrigir as não-conformidades tipo B. Cabe à SGS definir um período limite para a implementação de uma correção. A empresa requerente/certificada deve enviar uma prova da correção à SGS. Não conformidades tipo B devem ser corrigidas antes que o *Relatório de Conformidade* seja emitido.

**Não conformidade tipo C** consistem em desvios menores que não representam risco de o produto não cumprir as especificações. Não conformidades tipo C devem ser listadas no *Relatório de Conformidade* e devem ser corrigidas no máximo até à auditoria seguinte. A ANPEB é responsável por acompanhar e por definir os prazos relativos ao uso do *Selo de Certificação*, documentos de entrega, *design* de sacos, cálculo de GEE e obrigações de relatório.

No caso de não haver prova de que as correções aplicadas a não conformidades do tipo A e B foram realizadas dentro do prazo estabelecido, a SGS suspenderá o certificado e definirá um novo prazo para a correção. Se a *Empresa Certificada*/requerente não for capaz de aplicar as correções a não conformidades do tipo A e B dentro do novo prazo estabelecido, o certificado será revogado.

O *Relatório da Auditoria*, assim como relatório laboratorial e o cálculo de GEE devem ser submetidos, no período de um mês após a auditoria, ao cliente e à SGS. Caso a Empresa certificada/requerente necessite de mais tempo para entregar a informação necessária, o prazo pode ser estendido após solicitação à SGS.

A SGS deverá submeter à ANPEB, um *Relatório de Conformidade* no período de dois meses após a data da auditoria. Caso a empresa requerente necessite de mais tempo para entregar a informação em falta, este prazo pode ser estendido.

O *Relatório de Conformidade* contém informação necessária para a monitorização do sistema de certificação:

- Quantidades produzidas de pellets a granel e *Pellets Ensacados*

- Informação sobre matérias-primas e aditivos
- Informação sobre reclamações de clientes
- Informação sobre não-conformidades de tipo C (não conformidades tipo A e B têm que ser corrigidas antes do *Relatório de Conformidade* ser emitido)
- Relatório laboratorial e cálculo de GEE em anexo

### 3.4 Requisitos para Produtores de Pellets

Os seguintes requisitos aplicam-se a *Empresas Certificadas* assim como a empresas que solicitaram a certificação. Requisitos relacionados com Pellets Embalados e *Big bags* estão definidos nas respetivas secções (2.5 e 2.6).

#### 3.4.1 Gestão da Qualidade

A Gestão da Qualidade deve incluir um *Manual* interno com instruções dos procedimentos produtivos, registos de formações (externas e internas) e procedimentos em caso de queixas e reclamações.

**Gestor da Qualidade:** A administração da *Empresa Certificada* deve indicar um Gestor da Qualidade com conhecimento sobre o efeito de diversas operações na qualidade dos pellets produzidos. O gestor da qualidade deve mandar a implementação de medidas que vão de encontro aos requisitos de controlo da qualidade e de documentação da gestão interna da qualidade. O gestor de qualidade servirá como pessoa de contacto com o *Organismo de Inspeção*, a *SGS* e a *ANPEB*. A *ANPEB* irá informar o gestor da qualidade sobre melhoramentos e alterações efetuadas ao sistema de certificação. Além disso, o gestor de qualidade deverá participar num curso de formação externo sobre qualidade dos pellets no primeiro ano da certificação e no mínimo uma vez em cada período de certificação. A formação deverá ser aprovada pela *ANPEB*.

O gestor de qualidade deverá garantir a correta documentação e avaliação dos processos operativos que têm efeito direto na qualidade dos pellets. A documentação deverá ser mantida atualizada e regularmente apresentada à administração. Para este fim, é recomendado manter um livro de ponto. Defeitos identificados devem ser imediatamente divulgados aos funcionários responsáveis e devem ser corrigidos.

O gestor de qualidade será a pessoa de contacto para os seus colegas no caso de ocorrerem avarias no processo produtivo. O gestor de qualidade poderá delegar tarefas de monitorização e documentação aos funcionários. Neste caso, as tarefas dos funcionários responsáveis deverão ser clarificadas e acompanhada a sua execução de forma a garantir o cumprimento dos requisitos. Grandes empresas com subsidiárias em países diferentes devem ter, no mínimo, um gestor de qualidade por país.

O Gestor de Qualidade de uma *Empresa Certificada* deve prestar formação no âmbito do controlo da qualidade aos seus funcionários. Esta formação deverá ser documentada (data, participantes, conteúdos).

### 3.4.2 Matérias-primas

Os requisitos de origem da matéria-prima são baseados na ISO 17225-2 e são descritos na tabela 3 da parte 3 do *Manual*.

Os requisitos para a quantidade e tipo de aditivos está descrita na parte 3 do *Manual*, secção 4.

### 3.4.3 Instalações e Equipamento

A *Empresa Certificada* deve ter equipamento técnico e instalações adequadas para a produção, armazenamento, manuseamento e ensacamento de pellets de madeira de elevada qualidade. As instalações devem cumprir as seguintes especificações:

- Descarga, manipulação e armazenamento de matérias-primas deve estar protegido de contaminação por substâncias como solo, pedras e grãos.
- Armazéns devem proteger os pellets de humidade e contaminação.
- Armazéns para diferentes classes de qualidade devem estar espacialmente divididas.
- Zonas de carregamento de pellets devem estar protegidas da chuva e neve, mesmo em condições de velocidades de vento elevadas

A *ANPEB* poderá definir regras adicionais no sentido de especificar requisitos relacionados com os seguintes assuntos. As regras nacionais devem estar marcadas de modo a serem claramente reconhecidas.

- Se os pellets provenientes do armazenamento do produtor serão entregues ao consumidor final, a instalação de armazenamento deverá estar equipada com um separador de finos que reduza o seu teor abaixo de 1 w-% antes do carregamento. Se existir uma tremonha, esta deverá ser completamente esvaziada periodicamente.

### 3.4.4 Principais Processos

Os seguintes processos devem ser implementados; a sua realização deve ser documentada.

**Tabela 2 Principais processos numa unidade de produção e requisitos de documentação respetivos**

Ponto	Processo	Requisitos de Documentação
Entrada de mercadoria	Aceitação de mercadoria <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspeção visual, ex.: casca, podridão, contaminação</li> <li>• Verificação de documentos de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de entrega de matérias-primas</li> <li>• Origem da matéria-prima (parte 3 do Manual, tabela 2)</li> <li>• Espécies lenhosas (folhosas, coníferas)</li> <li>• Documentos de entrega de aditivos incluindo fichas informativas</li> </ul>

Processo produtivo (incluindo armazenamento e ensacamento)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção periódica</li> <li>• Limpeza periódica</li> <li>• Calibração, verificação ou validação do sistema de pesagem na linha de ensacamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processos de operação normalizados</li> <li>• Planos de manutenção e limpeza incluindo registos de implementação.</li> <li>• Parâmetros de produção incluindo dosagem de aditivos</li> <li>• Desvios e problemas incluindo ações corretivas e gestão de produtos não conformes.</li> <li>• Trabalho executado, ex.: substituição de prensa</li> <li>• Documentação de validação do sistema de pesagem da linha de ensacamento</li> </ul>
Saída de mercadoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação periódica do separador de finos</li> <li>• Amostragem de referência</li> <li>• <i>Entregas de Carga Total</i> a clientes finais: verificação de veículos usados para transporte de mercadorias que não pellets certificados para identificar contaminações</li> <li>• Verificar temperatura (40 °C)</li> <li>• Metodologia de livre escolha</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de entrega incluindo carga anterior no caso de veículos que foram usados para transportar outras mercadorias que não pellet certificado</li> <li>• Relatórios de inspeções visuais</li> <li>• Procedimentos de limpeza</li> </ul>
Controlo de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto monitorização incluindo avaliação de resultados</li> <li>• Manutenção, limpeza, calibração, verificação ou validação dos equipamentos de ensaio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de ensaio e inspeção</li> <li>• Resultados de ensaios. Avaliação dos resultados de ensaios</li> <li>• Medidas corretivas</li> </ul>

### 3.4.5 Monitorização Interna

*Produtores Certificados* devem implementar monitorizações internas regulares à qualidade dos pellets segundo os parâmetros discriminados na tabela 3. Os procedimentos de ensaio podem diferir das especificações da ISO 17225-2. Todos os procedimentos de ensaio devem ser validados durante a auditoria anual através de análise comparativa.

A frequência recomendada dos testes para cada local de produção deve ser uma vez por turno. A frequência mínima deve ser de pelo menos N em 24h, onde N é:

$$N = \frac{10}{\text{days}} * \sqrt{\frac{\text{ton}}{10}}$$

N = Número de amostras em 24h  
 dias: Dias de trabalho anuais  
 ton: Produção anual de pellets por unidade de produção

Exemplo  $N=10/220*\sqrt{50\ 000/10} = 3$  amostras em 24h

**Tabela 3 Requisitos mínimos para testes de monitorização interna**

Parâmetro	Ponto de Amostragem	Frequência
Densidade Aparente	Após produção, antes do armazenamento	N, pelo menos uma vez por turno
Humidade	Após produção, antes do armazenamento	N, pelo menos uma vez por turno
Durabilidade Mecânica	Após produção, antes do armazenamento	N, pelo menos uma vez por turno
Comprimento	Após produção, antes do armazenamento	N, pelo menos uma vez por turno
Teor de Finos	Último ponto antes de entrega (apenas em dias com entrega)	N, pelo menos uma vez por turno

Os ensaios devem ser efetuados de acordo com os métodos aprovados pelo auditor. Quando existir uma dúvida consistente no que diz respeito à qualidade dos pellets, o *Organismo de Inspeção* ou a *SGS* podem solicitar testes mais frequentes ou testes adicionais (ex.: ensaios do teor de cinza quando matérias-primas com elevado teor de cinza são misturadas com matérias-primas de baixo teor de cinza).

Os requisitos para amostras de referência estão descritos na secção 2.7.

### 3.4.6 Gestão de Reclamações

Todas as *Empresas Certificadas* devem implementar um sistema de gestão de reclamações. *Produtores Certificados* devem designar um funcionário como gestor de reclamações, preferencialmente o gestor de qualidade. O gestor de reclamações é responsável pelo registo, processamento, documentação e monitorização das reclamações de clientes, podendo aplicar ações corretivas ou preventivas, se necessário.

As reclamações devem ser tratadas pela *Empresa Certificada*. Especialistas externos, tais como auditores, devem apenas ser envolvidos caso uma disputa não seja resolvida. Caso um *Produtor Certificado* contrate um prestador de serviços, o produtor é responsável pela gestão das reclamações relacionadas com as atividades do prestador de serviços.

As seguintes condições aplicam-se a reclamações relacionadas com a quantidade de finos no local de armazenamento do cliente após uma entrega de **pellets a granel**:

- A quantidade de finos (< 3.15 mm) no armazenamento ultrapassa os 4 w-%,
- a quantidade residual de pellets existente no armazenamento antes da última entrega não ultrapassava 10% da capacidade do armazenamento
- tenham sido consumidos menos de 20% da entrega atual

- O local de armazenamento de pellets cumpre os critérios das *Diretrizes Nacionais para Armazenamento de Pellets ENplus®*

Poderão ser definidas regras adicionais pela *Gestão Nacional* para a aceitação de reclamações. As regras nacionais devem estar claramente marcadas de forma a serem facilmente reconhecíveis.

- Quando os pellets são fornecidos por intermédio de sistemas pneumáticos de um camião-silo para o local de armazenamento de pellets do utilizador final, o processo deve ser realizado de forma a assegurar que os pellets não são indevidamente danificados.
- O local de armazenamento do consumidor final é limpo periodicamente.

As análises a pellets que levem à aceitação de reclamações devem ser realizadas por um *Organismo de Ensaio* Listado pelo ENplus®. As amostras devem ser tomadas pelas partes envolvidas, ou, caso não haja acordo, por uma pessoa qualificada para realizar a amostragem (ex.: do setor agrícola). A amostra deve ser representativa da carga relevante de pellets (obedecendo às condições mencionadas em cima). Quando possível, a metodologia de amostragem deve ser baseada na norma para amostragem, EN 14778.

Quando a reclamação está relacionada com a qualidade de **Pellets Ensacados**, deve ser posto de lado um saco fechado para ensaio.

### 3.4.7 Documentação de Entrega de Pellets a Granel

Cada entrega de **pellets a granel** deve ser documentada com uma nota de entrega contendo os seguintes elementos:

- *Selo de Certificação ou ID ENplus®*
- Classe de qualidade ENplus®
- Massa dos pellets entregues em kg ou toneladas
- Diâmetro dos pellets
- Data do carregamento
- Matrícula do veículo de entrega
- A carga anterior caso esta não tenha sido de pellets certificados

Entregas a outras *Empresas Certificadas*: é recomendado incluir informação acerca da quantidade de finos caso esta exceda 1%.

### 3.4.8 Sustentabilidade

Ver a parte 4 do *Manual ENplus®*, versão 3.

### 3.4.9 Obrigação de Reporting

*Produtores de Pellets Certificados* devem reportar alterações substanciais ao *Organismo de Inspeção* competente e à ANPEB.

- Bases de dados atualizadas sobre armazenamentos remotos, caso seja relevante para a empresa
- Alterações substanciais na linha de produção e linha de ensacamento. Estas devem ser auditadas por um *Auditor Listado* antes do produto ser colocado no mercado.
- *Prestadores de Serviços* que ensaquem pellets exclusivamente para a *Empresa Certificada*. Estas empresas devem ser avaliadas antes de começarem a trabalhar para a *Empresa Certificada*
- *Designação* de novo gestor de qualidade

As seguintes alterações devem ser reportados à ANPEB:

- Alterações na capacidade de produção
- Alterações e introdução de novos *designs* de sacos
- Dados de produção anuais
- Alterações ao direito de propriedade ou situação legal da empresa
- *Empresas Afiliadas* adicionais ou cessadas

A ANPEB pode solicitar informação adicional (relacionada com a porção de matéria-prima certificada usada ou espécies de madeira utilizada na produção) no âmbito de:

- publicações sobre o sistema ENplus
- problemas de qualidade, que afetem a *Empresa Certificada* ou outros atores do setor de pellets
- Reclamações

## 4 CERTIFICAÇÃO DE DISTRIBUIDORES DE PELLETS

### 4.1 Âmbito e limites da Certificação de Distribuidor

O facto de um distribuidor estar listado em todos os *websites* relevantes do sistema ENplus® ([www.ENplus-pellets](http://www.ENplus-pellets) e [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt)) atesta que os processos, serviços e sistema de gestão de qualidade da empresa estão conformes com as especificações do sistema de certificação e que a empresa assinou um contrato de cedência de licença com a ANPEB.

Um *Distribuidor Certificado* pode vender pellets certificados a granel de qualquer classe de qualidade ENplus® e está também certificado no âmbito do transporte, armazenamento, entrega e ensacamento de pellets a granel. As instalações, equipamentos, procedimentos, controlo da qualidade, qualificação de funcionários, gestão de reclamações e documentação são verificados através de auditorias presenciais e remotas por um *Auditor Listado designado* pela SGS.

Cada distribuidor na cadeia de abastecimento de pellets certificados ENplus® a granel que tenha contacto físico com os mesmos, ou que contrate um prestador de serviços para fazê-lo, deve estar certificado. Distribuidores que não tenham contacto físico com os pellets e que não contratem *Prestadores de Serviços* podem solicitar a certificação voluntariamente. Um distribuidor não terá que ser certificado se apenas distribuir *Pellets Ensacados* identificados por um ID de uma *Empresa Certificada*. Um distribuidor que deseje ter o seu próprio ID ENplus® nos sacos tem que ser certificado, seja este a ensacar os pellets ou não.

Um *Distribuidor Certificado* deverá enumerar todos os *Prestadores de Serviços* não certificados à ANPEB (exceto empresas de transporte com entregas de cargas totais) e é obrigado a registar todos os armazéns e linhas de ensacamento.

A necessidade de certificação para empresas com atividades distintas pode ser verificada na figura 4.



Figura 4 Certificação requerida para Distribuidores dependendo das atividades de negócio

*Prestadores de Serviços* que trabalhem para um *Distribuidor Certificado* devem cumprir os requisitos para *Prestadores de Serviços Certificados* (ver secção 5.4), quer sejam certificados ou não.

O *Distribuidor Certificado* é responsável pelo desempenho do prestador de serviços contratado. As regras para *Prestadores de Serviços* estão definidas na secção 5.

## 4.2 Solicitação de Distribuidores de Pellets

Distribuidores de pellets devem solicitar a certificação no país em que a empresa se situa. Se o aplicante possuir *Empresas Afiliadas* em países diferentes, este deve solicitar a certificação no país onde se situa a sede. Se tiver dúvidas sobre qual a Gestão ENplus® responsável para proceder à solicitação, a empresa deverá contactar a *Gestão Internacional* do ENplus®.

O processo de solicitação é o seguinte:

1. Os requerentes devem visitar o *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) e verificar se no país onde se localiza a unidade de produção existe um *Licenciador Nacional*.  
Se o país em questão não possuir *Gestão Nacional*, o requerente deverá descarregar e ler as secções do *Manual* relevantes, assim como o “Formulário de solicitação para Produtores de Pellets” a partir do *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu).  
Em Portugal, o requerente deverá seguir o link [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt) e descarregar a versão nacional dos documentos de solicitação, assim como as taxas aplicáveis.
2. O distribuidor de pellets deverá contratar a SGS para a auditoria e certificação (o contrato deverá ter a duração do certificado).
3. Se um distribuidor operar uma linha de ensacamento deverá também escolher um *Organismo de Ensaio* Listado para a realização das análises aos pellets ou poderá incluir serviços laboratoriais no contrato de auditoria.
4. O distribuidor de pellets enviará o seu formulário de solicitação, incluindo uma lista de *Empresas Afiliadas*, *Prestadores de Serviços* contratados para serviços de armazenamento, ensacamento e *Entregas de Carga Parcial* (incluindo bases de dados dos veículos utilizados para as *Entregas de Carga Parcial* e armazéns, se relevante) via *email* e 2 cópias assinadas e carimbadas por correio para a ANPEB.
5. Um *Auditor Listado designado* pela SGS realizará uma inspeção inicial (incluindo armazéns operados pela empresa e armazéns operados por *Prestadores de Serviços* contratados utilizados pela empresa requerente). Distribuidores sem contacto físico com pellets a granel (e sem *Prestadores de Serviços* contratados para fazê-lo) e que estão certificados voluntariamente apenas necessitam de se submeter a uma auditoria remota. Se este distribuidor iniciar atividade com contacto físico com pellets a granel, deverá ser realizada uma auditoria presencial antes de se iniciar a operação.

A SGS poderá contratar um *Organismo de Inspeção* Listado de forma a realizar uma inspeção. Uma cópia do *Relatório de Auditoria* deverá ser entregue à SGS, responsável pela avaliação da conformidade. Se o requerente cumprir com as provisões do ENplus®, será enviado um *Relatório de Conformidade* ao aplicante e à ANPEB. Este processo deverá decorrer num intervalo de até dois meses a partir da data da auditoria. Caso a

empresa requerente necessite de mais tempo para entregar informação em falta, este período poderá ser alargado.

6. A ANPEB envia uma fatura das taxas de licença baseadas na distribuição estimada para o ano corrente. As taxas serão calculadas fracionando a distribuição total estimada de um ano pelo período restante até ao final desse mesmo ano. Após o requerente ter pago as taxas, a ANPEB envia o *Selo de Certificação* ao *Distribuidor Certificado*; A SGS assina um contrato; em alguns países, o contrato deverá fazer parte do formulário de solicitação. O nome e a morada da empresa, assim como o *ID ENplus®* publicados em todos os *websites ENplus®* relevantes.

Se o requerente ensaca pellets ou contrata o ensacamento de pellets com o seu *ID ENplus®*, o *design* do saco deve ser aprovado pela ANPEB.

O requerente poderá cessar a sua solicitação a qualquer ponto do processo. A ANPEB irá rejeitar a solicitação se esta não receber uma avaliação positiva no intervalo de 2 meses após a auditoria inicial e poderá também rejeitar a solicitação se o requerente não pagar as taxas de licença no prazo de um mês após a faturação.

### 4.3 Controlo Externo de Distribuidores de Pellets

No início de cada período de certificação (3 anos) deverá realizar-se uma auditoria presencial às instalações do distribuidor incluindo inspeção a todos os locais de armazenamento para entregas ao cliente final, assim como ao equipamento para a separação de finos antes do carregamento de veículos para entrega ao cliente final. As auditorias de renovação devem ocorrer antes que expire o certificado, mas não antes de 6 meses antes dessa data. Nos anos entre as auditorias presenciais, serão levadas a cabo auditorias remotas. Já que o processo de ensacamento é considerado de alto risco para as características físicas do produto, os distribuidores que operem uma linha de ensacamento serão auditados presencialmente todos os anos. Todas as auditorias deverão ser realizadas por um *Auditor Listado* por indicação da SGS. Distribuidores sem contacto físico com pellets a granel (e que não contratem um prestador de serviços para o fazer) podem ser certificados voluntariamente e apenas serão auditados remotamente com periodicidade anual.

A tabela 4 faz um resumo da frequência e tipo de auditorias a serem realizadas a distribuidores. Nos casos em que o distribuidor cabe em mais de uma categoria aplicam-se as regras mais exigentes. Distribuidores sem contacto físico com pellets a granel deverão submeter-se a uma auditoria remota com periodicidade anual, caso se certifiquem voluntariamente.

Tabela 4 Requisitos de auditorias para distribuidores com diferentes modelos de negócio

Atividade da Empresa		Tipo e frequência das auditorias
Distribuição de pellets a granel	Contacto físico com os pellets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoria presencial durante o processo de certificação e renovação (a cada 3 anos)</li> <li>Auditoria remota no 2º e 3º ano do período de certificação</li> </ul>
	sem contacto físico com os pellets	Auditoria remota anual
Distribuição de pellets ensacados com ID ENplus® próprio no saco	operando uma linha de ensacamento	Auditoria presencial anual
	não operando uma linha de ensacamento	Auditoria remota anual

A SGS poderá contratar um auditor a um *Organismo de Inspeção* Listado. A SGS devesse definir uma data apropriada para a auditoria que deverá ser anunciada à empresa com, pelo menos, duas semanas de antecedência. A *Empresa Certificada* deverá dar acesso a todas as áreas e locais relacionados com o negócio de pellets, assim como à documentação relevante e pessoal.

O *Auditor Listado* irá:

- auditar as instalações e equipamento operativo, com exemplo dos armazéns, equipamentos para a separação de finos, linhas de ensacamento, equipamento de ensaio incluindo uma escolha aleatória de um local de armazenamento remoto que poderá ser operado por um prestador de serviços;
- verificar a gestão de qualidade incluindo processos operativos, documentação, política de qualidade e formação de pessoal;
- Verificar lista de fornecedores de pellets;
- Verificar a gestão de reclamações e documentação de entrega;
- verificar o controlo de qualidade e monitorização;
- verificar as quantidades transacionadas;
- verificar registos de formação dos gestores de qualidade e condutores de camiões de *Entregas de Carga Parcial* (se aplicável);
- Verificar o cumprimento das obrigações de *reporting* à ANPEB;
- Verificar se apenas os *designs* de sacos aprovados são utilizados no caso de a empresa ensacar pellets;
- Tomar um saco de pellets como amostra caso o distribuidor opere uma linha de ensacamento. A amostra será analisada no que diz respeito ao teor de humidade, durabilidade mecânica e porção de finos.

As linhas de ensacamento postas em funcionamento após a primeira inspeção devem ser auditadas por um *Auditor Listado* antes que qualquer produto seja colocado no mercado e, conseqüentemente, uma vez por ano.

*Distribuidores Certificados* sem linha de ensacamento devem submeter-se a uma auditoria remota nos anos em que não seja efetuada uma auditoria presencial. As auditorias remotas devem ser levadas a cabo por um *Auditor Listado*. A *Empresa Certificada* deverá fornecer a documentação relacionada com as instalações e equipamento técnico (na forma de fichas informativas atualizadas), formações internas, controlo de qualidade interno e reclamações. O auditor irá solicitar à *Empresa Certificada* que forneça informação sobre as transações efetuadas (receção de bens de entrada e saída de produto) em determinados dias do ano anterior, previamente à realização da inspeção remota. O auditor irá verificar os documentos e poderá solicitar informação mais detalhada à *Empresa Certificada*. Poderão ser realizadas auditorias extraordinárias sob solicitação da ANPEB, na sequência da receção de reclamações.

Quando uma não conformidade de tipo A é detetada, a *Empresa Certificada* deverá pagar pela Auditoria Extraordinária e conseqüente análise aos pellets. A *Empresa Certificada* poderá apresentar uma objeção à decisão do auditor (ver secção 2.8). Quando se prove que a auditoria extraordinária foi injustificada, a ANPEB deverá pagar pelos serviços do auditor.

O auditor irá avaliar e classificar todas as situações não conformes com as diretrizes do *Manual* e alterações ao *Manual*. As classificações das não-conformidades estão relacionadas com os riscos de qualidade:

**Não conformidades do tipo A** estão relacionadas com o não cumprimento dos requisitos do combustível e controlos internos insuficientes. A empresa requerente/certificada deverá identificar a causa da ocorrência e corrigi-la. O auditor deverá decidir se é necessária a realização de uma nova auditoria ou se as correções das não conformidades podem ser provadas através de outro procedimento (ex.: fotos/vídeo). O *Relatório de Auditoria* é enviado para a o departamento da SGS responsável pela avaliação da conformidade, depois da empresa ter apresentado prova satisfatória da correção ou após ter sido ultrapassado o prazo para a apresentação de prova satisfatória.

**Não conformidades tipo B** representam um risco para o cumprimento consistente das especificações do produto (e se não resolvido poderá levar a não conformidades do tipo A) ou se a origem dos problemas de qualidade não for detetada. Não conformidades do tipo B estão listadas no *Relatório de Auditoria* a ser apresentado ao departamento da SGS responsável pela avaliação da conformidade. A empresa requerente/certificada tem que corrigir as não conformidades de tipo B. É responsabilidade da SGS definir um prazo limite para as correções. A empresa requerente/certificada deverá apresentar uma prova da correção efetuada, à SGS. As não conformidades de tipo B devem ser corrigidas antes da emissão do *Relatório de Conformidade*.

**Não conformidades do tipo C** são desvios menores que não impõem risco de o produto não cumprir as especificações. Não conformidades do tipo C devem ser listadas no *Relatório de Conformidade* e devem ser corrigidas no máximo até à realização da auditoria seguinte. A

ANPEB é responsável pelo acompanhamento e definição de prazos relacionados com o uso do *Selo de Certificação*, documentos de entrega, *design* de sacos ou obrigações de *reporting*.

No caso das correções de não conformidades de tipo A e B não serem provadas dentro do prazo limite, a SGS suspenderá o certificado e definirá um novo prazo para a correção. Se a *Empresa Certificada*/requerente não for capaz de executar as correções às não conformidades do tipo A e B no novo prazo limite, o certificado será revogado.

O *Relatório de Auditoria* e o relatório de ensaios (se aplicável) devem ser submetidos, no prazo de um mês após a auditoria, ao cliente e à SGS. Caso a empresa requerente/certificada necessite de um período mais alargado para entregar a informação em falta, o prazo poderá ser estendido após decisão da SGS.

A SGS deverá submeter um *Relatório de Conformidade* à ANPEB, no prazo de dois meses após a data da auditoria. Caso a empresa requerente necessite de um período alargado para entregar a informação em falta, este prazo poderá ser estendido.

O *Relatório de Conformidade* contém informação necessária para a monitorização do Sistema de certificação:

- Quantidades transacionadas de pellets a granel/*Pellets Ensacados*;
- Informação sobre reclamações de clientes;
- Informação sobre não conformidades do tipo C (Não conformidades do tipo A e B devem ser corrigidas antes da emissão do *Relatório de Conformidade*).

#### 4.4 Requisitos para Distribuidores de Pellets

Os requisitos seguintes aplicam-se a *Empresas Certificadas* assim com a empresas requerentes à Certificação. Os requisitos relacionados com *Pellets Ensacados* e *Big bags* estão definidos nas respetivas secções (2.5 e 2.6).

##### 4.4.1 Gestão da Qualidade

A gestão de qualidade deverá incluir instruções de operação, registos de formação (externos e internos) e procedimentos para a gestão de reclamações.

**Gestor da Qualidade:** A administração da *Empresa Certificada* deve indicar um Gestor da Qualidade com conhecimento sobre o efeito de diversas operações na qualidade dos pellets distribuídos. O gestor da qualidade deve mandar a implementação de medidas que vão de encontro aos requisitos de controlo da qualidade e de documentação da gestão interna da qualidade. O gestor de qualidade servirá como pessoa de contacto com a SGS e a ANPEB. Esta última irá informar o gestor da qualidade sobre melhoramentos e alterações efetuadas ao sistema de certificação. O gestor de qualidade deverá participar num curso de formação externo sobre qualidade dos pellets no primeiro ano da certificação e no mínimo uma vez em cada período de certificação. A formação deverá ser aprovada pela ANPEB.

O gestor de qualidade deverá garantir a correta documentação e avaliação dos processos operativos que têm efeito direto na qualidade dos pellets. A documentação deverá ser mantida

atualizada e regularmente apresentada à administração. O Gestor de Qualidade é a pessoa de contacto para os seus colegas no caso de ocorrência de avarias. Os defeitos identificados devem ser imediatamente divulgados aos funcionários responsáveis e devem ser corrigidos.

O gestor de qualidade poderá delegar tarefas de monitorização e documentação aos funcionários. Neste caso, as tarefas dos funcionários responsáveis deverão ser clarificadas e acompanhada a sua execução. Grandes empresas com subsidiárias em países diferentes devem ter, no mínimo, um gestor de qualidade por país.

O Gestor de Qualidade de uma *Empresa Certificada* deve prestar uma formação no âmbito do controlo da qualidade aos seus funcionários. Esta formação deverá ser documentada (data, participantes, conteúdos).

Os condutores de veículos de *Entregas de Carga Parcial* com contacto com utilizadores finais deverão participar num curso de formação com conteúdos direcionados para a correta entrega e armazenamento dos pellets. A formação deverá ser realizada no primeiro ano de certificação e uma vez em cada período de certificação. *Empresas Certificadas* poderão organizar *workshops* internos de formação. O conteúdo da formação deverá ser aprovado pelo *Auditor Listado*.

#### 4.4.2 Instalações e equipamento operativo

A *Empresa Certificada* deve ter equipamento técnico, instalações para o armazenamento, manuseamento e acondicionamento adequados para pellets de elevada qualidade. As instalações devem cumprir as seguintes especificações:

- Descarga, carregamento, manipulação e áreas de armazenamento devem estar protegidas de humidade e contaminação por substâncias como solo, pedras e grãos.
- Os armazéns para diferentes qualidades de pellets e outras biomassas devem estar especialmente divididos. Devem ser implementados procedimentos que evitem a mistura e contaminação.
- Áreas de carregamento de pellets devem ter proteção contra chuva e neve, mesmo em condições de vento forte.
- Se os veículo-silo estão equipados com um equipamento de revestimento, deve ser tomado em atenção que a dose máxima de agentes de revestimento nos pellets é 0,2 w-%.
- Quando é realizada uma entrega de pellets a granel a utilizadores finais, transferir pellets de um veículo para outro sem separação de finos é proibido.

As *Gestões Nacionais* podem definir regras adicionais no sentido de especificar os requisitos relacionados com os seguintes temas. As regras nacionais devem estar marcadas de forma a tornarem-se claramente reconhecíveis.

- Se os pellets forem entregues ao cliente final, o armazém do distribuidor deverá estar equipado com um equipamento de separação de finos antes do carregamento do veículo de transporte. O teor de finos deverá ser inferior a 1 w-%. No caso da existência de uma tremonha de carregamento, esta deverá ser esvaziada periodicamente.

- Apenas equipamentos que garantam uma entrega cuidada com mínima geração de finos, podem ser utilizados para entregas ao cliente final.
- Aquando da *Entrega de Cargas Parciais* a clientes finais, devem ser tomadas medidas ou identificados os equipamentos mais eficientes de forma a garantir que o peso dos pellets entregues é determinado da forma mais precisa possível.
- Deve ser assegurado que o ar de fornecimento pneumático é extraído do armazém do cliente.

#### 4.4.3 Principais Processos de Operação

Os processos seguintes devem ser implementados; a sua realização deve ser documentada.

**Tabela 5 Principais processos operativos para distribuidores de pellets e respetivos requisitos de documentação**

Ponto	Processos	Requisitos de Documentação
Entrada de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceitação de mercadorias</li> <li>• Verificação de documentos de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de entrega</li> <li>• Recibos de pesagem</li> </ul>
Instalações e equipamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção periódica</li> <li>• Verificação de limpeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos de manutenção e limpeza incluindo confirmação de implementação</li> </ul>
Ensacamento (se relevante)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibração, verificação ou validação do sistema de pesagem da linha de ensacamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação da validação</li> </ul>
Saída de mercadorias (incluindo carregamento no local de produção)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar saída de mercadoria: Temperatura dos pellets (deve ser <math>\leq 40</math> °C, finos <math>\leq 1\%</math>)</li> <li>• Amostra de referência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de entrega incluindo carga anterior caso os veículos tenham sido usados para transporte de outras mercadorias que não pellets certificados</li> </ul>
Controlo de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto monitorização incluindo avaliação de resultados</li> <li>• Manutenção, limpeza, calibração, verificação ou validação de equipamentos de ensaio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de ensaio</li> <li>• Resultados dos ensaios. Avaliação dos resultados de ensaio.</li> <li>• Relatórios de inspeções visuais. Procedimentos de limpeza.</li> <li>• Defeitos e medidas corretivas</li> <li>• Gestão de pellets não conformes.</li> </ul>

#### 4.4.4 Autoinspeções

*Distribuidores Certificados* devem implementar um sistema de autoinspeções regulares à qualidade dos pellets nos armazéns e nas linhas de ensacamento. Os métodos de ensaio podem diferenciar-se dos métodos indicados na ISO 17225-2. Todos os métodos de ensaio devem ser verificados e aprovados durante a auditoria presencial. Os ensaios devem ser levados a cabo de acordo com um plano de ensaios. A execução e os resultados devem ser documentados.

Os requisitos mínimos para armazéns passam por uma inspeção semanal que inclui:

- Inspeção visual dos pellets armazenados
- inspeção dos equipamentos para separação de finos
- amostragem de pellets proveniente do fluxo de carregamento e determinação do teor de finos de forma a monitorizar o equipamento de separação de finos.

A frequência mínima de inspeções internas para linhas de ensacamento é de uma vez por dia de trabalho. Além das medidas mencionadas em cima, os controlos devem incluir os testes enumerados na tabela 6.

**Tabela 6 Requisitos mínimos para autoinspeções em linhas de ensacamento**

Parâmetro	Ponto de Amostragem	Frequência
Durabilidade Mecânica Teor de Finos	último ponto possível depois da separação de finos e antes do ensacamento	Pelo menos uma vez por dia

Os ensaios devem ser levados a cabo de acordo com os métodos aprovados pelo auditor. Quando existir dúvida sustentada no que diz respeito à qualidade dos pellets, a SGS poderá ordenar ensaios adicionais ou mais frequentes.

Para requisitos de amostras de referência ver secção 2.7.

#### 4.4.5 Gestão de Reclamações

Todas as *Empresas Certificadas* devem implementar um sistema de gestão de reclamações. *Produtores Certificados* devem designar um funcionário como gestor de reclamações – preferivelmente o gestor de qualidade. O gestor de reclamações é responsável pelo registo, processamento, documentação e monitorização das reclamações de clientes, podendo aplicar ações corretivas ou preventivas, se necessário. As reclamações devem ser geridas pela *Empresa Certificada*. Especialistas externos, tais como auditores, apenas devem ser envolvidos quando uma disputa não for resolvida.

Quando um *Distribuidor Certificado* contrata um prestador de serviços, o distribuidor é responsável pela gestão de reclamações relacionadas com as atividades do prestador de serviços.

As seguintes condições aplicam-se a reclamações relacionadas com o teor de finos no armazenamento do cliente, na sequência de entregas de **pellets a granel**:

- A quantidade de finos (< 3.15 mm) no armazenamento ultrapassa os 4 w-%,
- a quantidade residual de pellets existente no armazenamento antes da última entrega não ultrapassava 10% da capacidade do armazenamento
- tenham sido consumidos menos de 20% da entrega atual
- O local de armazenamento de pellets cumpre os critérios das *Diretrizes Nacionais para Armazenamento de Pellets ENplus®*

As *Gestões Nacionais* podem definir regras adicionais no sentido de especificar os requisitos relacionados com os seguintes temas. As regras nacionais devem estar marcadas de forma a tornarem-se claramente reconhecíveis.

- Quando os pellets são fornecidos pneumicamente do camião-silo para o armazenamento do consumidor final, o processo deverá ser realizado de modo a assegurar que os pellets não sejam danificados;
- O armazenamento do consumidor final é limpo periodicamente

As análises a pellets que levem à aceitação de reclamações devem ser realizadas por um *Organismo de Ensaio* Listado pelo ENplus®. As amostras devem ser tomadas pelas partes envolvidas, ou, caso não haja acordo, por uma pessoa qualificada para realizar a amostragem (ex.: do setor agrícola). A amostra deve ser representativa da carga relevante de pellets (obedecendo às condições mencionadas em cima). Quando possível, a metodologia de amostragem deve ser baseada na norma para amostragem, EN 14778.

Quando a reclamação está relacionada com a qualidade de **Pellets Ensacados**, deve ser posto de lado um saco fechado para análise.

#### 4.4.6 Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Total

Cada *Entrega de Carga Total* de pellets a granel a distribuidores ou consumidores finais deve ser documentada com um registo de entrega que contenha:

- *Selo de Certificação ou ID ENplus®*
- Classe de qualidade ENplus®
- Massa dos pellets entregues em kg ou toneladas
- Diâmetro dos pellets
- Data do carregamento
- Matrícula do veículo de entrega
- A entrega anterior no caso de não ser de pellets certificados

Entregas a outras *Empresas Certificadas*: é recomendado incluir informação acerca do teor de finos se este exceder os 1%.

#### 4.4.7 Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Parcial a Consumidores Finais

Cada *Entrega de Carga Parcial* de pellets a granel a clientes finais deve ser documentada com um registo de entrega que contenha:

- *Selo de Certificação ou ID ENplus®*
- Classe de qualidade *ENplus®*
- Massa de pellets entregues em kg ou toneladas
- Diâmetro dos pellets
- Data da entrega
- Matrícula do veículo de entrega
- Estado do armazenamento do cliente especificando defeitos óbvios, tais como inexistência de tapetes de amortecimento, ângulos de tubo inapropriados e inexistência de ventilação. Quando o condutor não tiver possibilidade de verificar o estado do armazenamento, o facto deve ser declarado no registo de entrega.
- Quantidade residual de pellets. Quando o condutor não tiver possibilidade de verificar a quantidade residual de pellets, o facto deve ser declarado no registo de entrega.
- Condições da entrega, tais como, comprimento do tubo, pressão de fornecimento, duração do fornecimento.
- Estado da caldeira (on/off)
- Irregularidades ocorridas durante a entrega
- Nota “o armazenamento deve ser ventilado”
- Nota “armazenar em local seco”
- Nota “utilizar apenas em sistemas de combustão apropriados e aprovados de acordo com as instruções do produtor e regulamento nacional.”
- A carga anterior se esta não foi de pellets de madeira certificados

O cliente (ou o seu representante) deverá assinar a documentação de entrega para confirmação posterior. O registo de entrega deve ser integrado na nota de entrega. O *Distribuidor Certificado* deverá fornecer ao cliente uma cópia do registo de entrega.

#### 4.4.8 Obrigações de Reporting

*Distribuidores Certificados* devem reportar alterações substanciais, assim como incidentes à *ANPEB* e à *SGS*.

As seguintes alterações devem ser reportadas à *ANPEB* e à *SGS*:

- Fichas técnicas atualizadas de armazéns e veículos para *Entregas de Carga Parcial* ao cliente final.
- Quando os veículos para *Entregas de Carga Parcial* são utilizados pela primeira vez, deverá ser fornecida uma ficha técnica informativa antecipadamente. Isto também se aplica a *Prestadores de Serviços* que trabalhem apenas para uma *Empresa Certificada*.

- Novas linhas de ensacamento. Estas devem ser auditadas por um *Auditor Listado* antes de ser iniciada a sua operação.
- Atualização de *Prestadores de Serviços* que prestam serviços de ensacamento ou *Entregas de Carga Parcial* a clientes finais e que trabalhem exclusivamente para o *Distribuidor Certificado*. As empresas de ensacamento passarão por uma auditoria presencial antes de começarem a trabalhar para *Empresa Certificada*.
- Informação atualizada anualmente acerca dos *Prestadores de Serviços Certificados* que prestam serviços de ensacamento ou *Entregas de Carga Parcial* a clientes finais, mas que não trabalhem exclusivamente para *Empresa Certificada*.
- Alterações substanciais no controlo de qualidade, tais como novos métodos de ensaio.
- Definição de novo gestor de qualidade

As seguintes alterações e casos devem ser reportadas à ANPEB:

- Quantidades anuais transacionadas
- Alterações de posse ou estatuto legal da empresa
- *Empresas Afiliadas* adicionais ou Encerradas
- Alterações ou introduções de novos *designs* de sacos
- Lista de contratos de sub-licenciamento

A ANPEB poderá solicitar informações adicionais:

- Publicações acerca do sistema
- no caso de se verificarem problemas de qualidade que afetem a *Empresa Certificada* ou outros atores do setor dos pellets
- No caso de se verificarem reclamações

## 5 CERTIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS

### 5.1 Âmbito e Limites da Certificação de Prestadores de Serviços

O facto de um prestador de serviços estar listado em todos os sites relevantes do Sistema ENplus® ([www.ENplus-pellets](http://www.ENplus-pellets) e [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt)) atesta que os processos produtivos, serviços e o sistema de gestão de qualidade da empresa, estão conformes com as especificações do Sistema de certificação e que a empresa assinou um contrato de licenciamento com a ANPEB. Um *Prestador de Serviços Certificado* poderá fornecer serviços relacionados com o transporte, armazenamento, entrega e ensacamento de pellets a granel. As instalações, equipamento técnico, processos operativos, controlo de qualidade, qualificação do pessoal, gestão de reclamações e documentação devem ser verificados por auditorias presenciais e remotas efetuadas por um *Auditor Listado designado* pela SGS.

*Prestadores de Serviços* que forneçam os serviços seguintes a mais que uma empresa no âmbito do Sistema de certificação ENplus® têm que ser certificados:

- Ensacamento de pellets
- *Entregas de Carga Parcial de pellets a granel a utilizadores finais*

Empresas que prestem serviços mencionados em cima a apenas uma *Empresa Certificada*, serão controladas sob a certificação da empresa contratante.

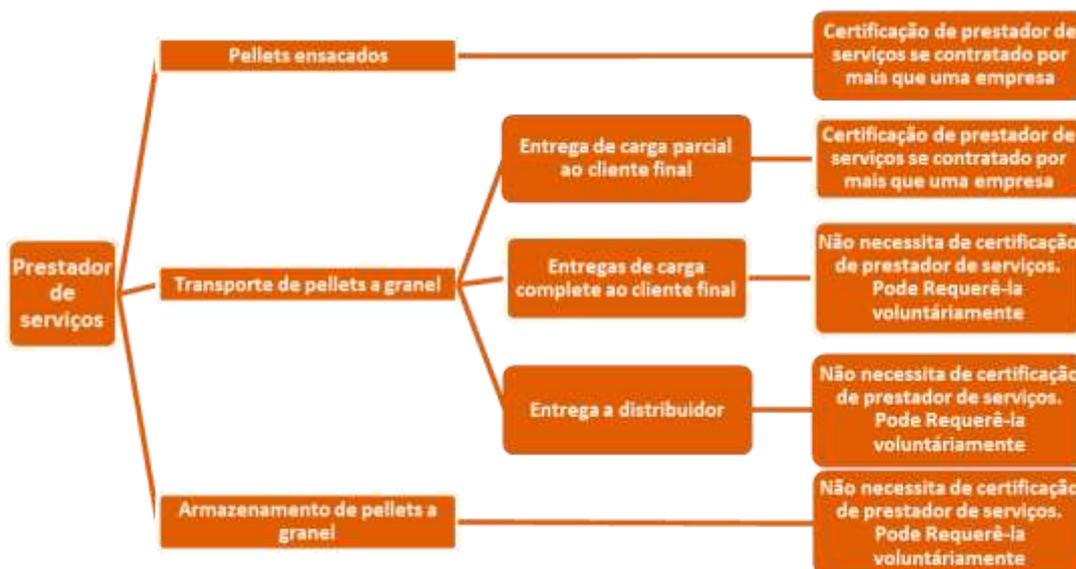
Empresas que prestem os seguintes serviços poderão solicitar a certificação de forma voluntária:

- Transporte de pellets a granel entre *Empresas Certificadas*;
- *Entregas de Carga Parcial* de pellets a granel a consumidores finais caso trabalhem apenas para uma *Empresa Certificada*;
- *Entregas de Carga Total* de pellets a granel a consumidores finais;
- Ensacamento (empresas que trabalhem apenas para uma *Empresa Certificada*)
- Armazenamento de pellets

*Produtores e Distribuidores Certificados* não necessitam de uma certificação adicional de prestador de serviços para fornecer serviços a outras empresas, mas podem solicitá-la de forma voluntária se desejarem ser listados como *Prestadores de Serviços Certificados* nos websites relevantes ENplus®.

Os produtores de pellets devem ser certificados numa base regular, não sendo possível aplicar uma certificação de prestador de serviços a uma produção de pellets.

*Prestadores de Serviços* não certificados devem ser declarados pelo contratante certificado à ANPEB assim como ao *Organismo de Inspeção* envolvido (caso a empresa contratante seja um *Produtor Certificado*) ou à SGS (caso a empresa contratante seja um *Distribuidor Certificado*). As instalações e documentação de *Prestadores de Serviços* não certificados serão controladas como parte integrante do controlo externo de *Empresas Certificadas*. A necessidade de certificação para as variadas atividades pode ser verificada na figura 5.



**Figura 5 A certificação requerida para Prestadores de Serviço dependendo das atividades de negócio**

O contratante certificado de um Prestador de Serviço é responsável pela qualidade dos pellets.

## 5.2 Solicitação de Prestadores de Serviços

Os *Prestadores de Serviços* devem solicitar a certificação no país onde a empresa se situa. Se o requerente tem *Empresas Afiliadas* em países diferentes ou se existir alguma dúvida sobre que *Gestão ENplus®* é responsável pela solicitação, este deverá contactar a *Gestão Internacional*.

O processo de solicitação decorre da seguinte forma:

- Os requerentes devem visitar o *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) e verificar se no país onde se localiza a sede do *Prestador de Serviços* existe um *Licenciador Nacional*.  
Se o país em questão não possuir *Gestão Nacional*, o requerente deverá descarregar e ler as secções do *Manual* relevantes, assim como o “Formulário de solicitação para *Prestadores de Serviços*” a partir do *website* [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu).  
Se o país em questão possuir *Gestão Nacional*, o requerente deverá seguir o link [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt) e descarregar a versão nacional dos documentos de solicitação, assim como a informar-se sobre as taxas aplicáveis.
- O prestador de serviços deverá contratar a *SGS* para a auditoria e certificação (o contrato deverá ter a duração do certificado).
- Se um prestador de serviços operar uma linha de ensacamento poderá também escolher um *Organismo de Ensaio* Listado para a realização das análises aos pellets ou poderá incluir serviços laboratoriais no contrato de auditoria.
- O prestador de serviços envia o seu formulário de solicitação incluindo uma lista de *Empresas Afiliadas* (incluindo fichas técnicas de camiões para *Entregas de Carga Parcial* e armazéns se relevante) via *email* e 2 cópias assinadas e carimbadas por correio para a ANPEB.

- Um *Auditor Listado* designado pela SGS realizará uma inspeção inicial (incluindo armazéns operados pela empresa e armazéns operados por *Prestadores de Serviços* contratados utilizados pela empresa requerente).

A SGS poderá contratar um *Organismo de Inspeção* Listado de forma a realizar uma inspeção. Uma cópia do *Relatório de Auditoria* deverá ser entregue à SGS, responsável pela avaliação da conformidade. Se o requerente cumprir com as provisões do ENplus®, será enviado um *Relatório de Conformidade* ao aplicante e à ANPEB. Este processo deverá decorrer num intervalo de até dois meses a partir da data da auditoria. Caso a empresa requerente necessite de mais tempo para entregar informação em falta, este período poderá ser alargado.

- A ANPEB envia uma fatura com a taxa aplicável. Após o requerente ter pago as taxas, a ANPEB envia o *Selo de Serviço* incluindo o Número de Registo de Prestador de Serviço ao *Prestador de Serviços Certificado*; a SGS envia um certificado. O prestador de serviços e a ANPEB assinam um contrato de licenciamento; em alguns países, o contrato deverá fazer parte do formulário de solicitação. O nome da empresa é publicado em todos os *websites ENplus®* relevantes.

Se a empresa ensaca pellets, a *Empresa Certificada* contratante é responsável pela aprovação do *design* do saco junto da ANPEB.

O requerente poderá cessar a sua solicitação a qualquer ponto do processo. A ANPEB irá rejeitar a solicitação se esta não receber uma avaliação positiva no intervalo de 2 meses após a auditoria inicial e poderá também rejeitar a solicitação se o requerente não pagar as taxas de licença no prazo de um mês após a faturação.

### 5.3 Controlo Externo de *Prestadores de Serviços*

No início de cada período de certificação (3 anos) deverá realizar-se uma auditoria presencial às instalações incluindo inspeção a todos os locais de armazenamento para entregas ao cliente final, assim como o equipamento para a separação de finos antes do carregamento de veículos para entrega ao cliente final. As auditorias de renovação devem ocorrer antes que expire o certificado, mas não nunca 6 meses antes dessa data. Nos anos entre as auditorias presenciais, serão levadas a cabo auditorias remotas. Já que o processo de ensacamento é considerado de alto risco para as características físicas do produto, os prestadores de serviços que operem uma linha de ensacamento serão auditados presencialmente todos os anos. Todas as auditorias deverão ser realizadas por um *Auditor Listado* por indicação da SGS. A SGS poderá contractar um *Organismo de Inspeção* Listado para realizar a auditoria. A SGS deverá definir uma data de realização da auditoria apropriada que deverá ser anunciada à empresa com pelo menos duas semanas de antecedência.

A Tabela 7 apresenta um resumo da frequência e tipo de auditorias realizadas a *Prestadores de Serviços*. Caso o prestador de serviços caiba em mais que uma categoria, aplicam-se as condições mais severas. *Prestadores de Serviços* que forneçam serviços de transporte a *Empresas Certificadas* (que não a consumidores finais) e/ou serviços de armazenamento apenas terão que se submeter a uma auditoria caso desejem ser certificados voluntariamente.

**Tabela 7** Resumo sobre a frequência mínima e tipo de auditorias a realizar por prestadores de serviços com atividades diversas

Atividade da Empresa	Tipos e frequência das inspeções
Ensacamento de pellets	Auditoria presencial anual
Transporte de pellets a granel <i>para uma Empresa Certificada</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria presencial durante o processo de certificação e renovação (a cada 3 anos)</li> <li>• Auditoria remota no 2º e 3º ano do período de certificação</li> </ul>
Entrega de pellets a granel ao consumidor final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria presencial durante o processo de certificação e renovação (a cada 3 anos)</li> <li>• Auditorias remotas no 2º e 3º ano de cada período de certificação</li> </ul>
Armazenamento de pellets a granel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoria presencial durante o processo de certificação e renovação (a cada 3 anos)</li> <li>• Auditorias remotas no 2º e 3º ano de cada período de certificação</li> </ul>

A *Empresa Certificada* deverá dar ao inspetor acesso a todas os locais e áreas com atividades ligadas ao negócio dos pellets, assim como a toda a documentação e pessoal relevante.

O *Auditor Listado* irá:

- Inspeccionar as instalações e equipamento operativos, tal como armazéns, veículos, equipamentos de separação de finos, linhas de ensacamento, equipamento de ensaio incluindo uma escolha aleatória de locais de armazenamento remotos.
- Verificar a gestão de qualidade incluindo os procedimentos operativos, documentação, política de qualidade e qualificação do pessoal.
- Verificar a gestão de reclamações e a documentação de entrega
- Verificar o controlo de qualidade e auto-monitorização
- Verificar registos de formações de gestor de qualidade e condutores de veículos para *Entregas de Carga Parcial* (se relevante)
- Verificar a documentação de fichas técnicas atualizadas relativas a veículos de transporte para entregas de carga parcial a consumidores finais se relevante.
- Verificar o cumprimento das obrigações de reporting à ANPEB
- Tomar um saco de pellets como amostra do local onde a empresa opera uma linha de ensacamento. A amostra será analisada à humidade, durabilidade mecânica e teor de finos.

As linhas de ensacamento que são colocadas em operação após a auditoria inicial devem ser auditadas por um *Auditor Listado* antes de serem colocadas em operação e de seguida, anualmente.

*Prestadores de Serviços Certificados* sem linha de ensacamento devem submeter-se a uma auditoria remota nos anos em que não seja efetuada uma auditoria presencial. As auditorias remotas devem ser levadas a cabo por um *Auditor Listado*. A *Empresa Certificada* deverá

fornecer a documentação relacionada com as instalações e equipamento técnico (na forma de fichas informativas atualizadas), formações internas, controlo de qualidade interna e reclamações. O auditor irá solicitar à *Empresa Certificada* que forneça informação sobre as transações efetuadas (receção de bens de entrada e de saída) em determinados dias do ano transato previamente à realização da inspeção remota. O auditor irá verificar os documentos e poderá solicitar informação mais detalhada à *Empresa Certificada*. Poderão ser realizadas auditorias extraordinárias sob solicitação da ANPEB, na sequência da receção de reclamações.

Quando uma não conformidade de tipo A é detetada, a *Empresa Certificada* deverá pagar pela Auditoria Extraordinária e consequente análise aos pellets. A *Empresa Certificada* poderá apresentar uma objeção contra a decisão do auditor (ver secção 2.8). Quando se prove que a auditoria extraordinária foi injustificada, a ANPEB deverá pagar pelos serviços do auditor.

**Não conformidades do tipo A** estão relacionadas com o não cumprimento das propriedades do combustível e controlos internos insuficientes. A empresa requerente/certificada deverá identificar a causa da ocorrência e corrigi-la. O auditor deverá decidir se é necessária a realização de uma nova auditoria ou se as correções das não conformidades podem ser provadas através de outro procedimento (ex.: fotos/vídeo). O *Relatório de Auditoria* é enviado para a o departamento da SGS, responsável pela avaliação da conformidade depois da empresa ter apresentado prova satisfatória da correção ou após ter sido ultrapassado o prazo para a apresentação de prova satisfatória.

**Não conformidades tipo B** representam um risco para o cumprimento consistente das especificações do produto (e se não resolvido poderá levar a não conformidades do tipo A) ou se a origem dos problemas de qualidade não é detetada. Não conformidades do tipo B estão listadas no *Relatório de Auditoria* a ser apresentado ao departamento da SGS, responsável pela avaliação da conformidade. A empresa requerente/certificada tem que corrigir as não conformidades de tipo B. É responsabilidade da SGS definir um prazo limite para as correções. A empresa requerente/certificada deverá apresentar uma prova da correção efetuada à SGS. As não conformidades de tipo B devem ser corrigidas antes da emissão do *Relatório de Conformidade*.

**Não conformidades do tipo C** são desvios menores que não impõe risco de o produto não cumprir as especificações. Não conformidades do tipo C devem ser listada no *Relatório de Conformidade* e devem ser corrigidas no máximo até à realização da auditoria seguinte. A ANPEB é responsável pelo acompanhamento e definição de prazos relacionados com o uso do *Selo de Certificação*, documentos de entrega, *design* de sacos ou obrigações de *reporting*.

No caso das correções das não conformidades de tipo A e B não serem provadas dentro do prazo limite, a SGS suspenderá o certificado e definirá um novo prazo para a correção. Se a *Empresa Certificada*/requerente não for capaz de executar as correções às não conformidades do tipo A e B, no novo prazo limite, o certificado será revogado.

O *Relatório de Auditoria* e o relatório de ensaios (se relevante) devem ser submetidos, no prazo de um mês após a auditoria, ao cliente e à SGS. Caso a empresa requerente/certificada necessite de um período mais alargado para entregar a informação em falta, o prazo poderá ser estendido após decisão da SGS.

A SGS deverá submeter um *Relatório de Conformidade* à ANPEB, no prazo de dois meses após a data da auditoria. Caso a empresa requerente necessite de um período alargado para entregar a informação em falta, este prazo poderá ser estendido.

O *Relatório de Conformidade* contém informação sobre as não conformidades do tipo C (Não conformidades do tipo A e B têm que ser corrigidas antes do *Relatório de Conformidade* ser emitido).

## 5.4 Requisitos para Prestadores de Serviços

Os requisitos seguintes aplicam-se a *Empresas Certificadas* assim com as empresas requerentes à Certificação. Os requisitos relacionados com *Pellets Ensacados* e *Big bags* estão definidos nas respetivas secções (2.5 e 2.6).

### 5.4.1 Gestão de Qualidade

A Gestão de qualidade deverá incluir instruções de operação, registo de formações (externas e internas) e procedimentos para a gestão de reclamações.

**Gestor da Qualidade:** A administração da *Empresa Certificada* deve indicar um Gestor da Qualidade com conhecimento sobre o efeito de diversas operações sobre a qualidade dos pellets distribuídos. O gestor da qualidade deve mandar a implementação de medidas que vão de encontro aos requisitos de controlo da qualidade e de documentação da gestão interna da qualidade. O gestor de qualidade servirá como pessoa de contacto com a SGS e a ANPEB. Esta última irá informar o gestor da qualidade sobre melhoramentos e alterações efetuadas ao sistema de certificação. O gestor de qualidade deverá participar num curso de formação externo sobre qualidade dos pellets no primeiro ano da certificação e no mínimo uma vez em cada período de certificação. A formação deverá ser aprovada pela ANPEB.

O gestor de qualidade deverá garantir a correta documentação e avaliação dos processos operativos que têm efeito direto na qualidade dos pellets. A documentação deverá ser mantida atualizada e regularmente apresentada à administração. O Gestor de Qualidade é a pessoa de contacto para os seus colegas no caso de ocorrência de avarias. Os defeitos identificados devem ser imediatamente divulgados aos funcionários responsáveis e devem ser corrigidos.

O gestor de qualidade poderá delegar tarefas de monitorização e documentação aos funcionários. Neste caso, as tarefas dos funcionários responsáveis deverão ser clarificadas e acompanhada a sua execução. Grandes empresas com subsidiárias em países diferentes devem ter, no mínimo, um gestor de qualidade por país.

O Gestor de Qualidade de uma *Empresa Certificada* deve prestar uma formação no âmbito do controlo da qualidade aos seus funcionários. Esta formação deverá ser documentada (data, participantes, conteúdos).

Os condutores de veículos de *Entregas de Carga Parcial*, com contacto com utilizadores finais deverão participar num curso de formação com conteúdos direcionados para a correta entrega e armazenamento dos pellets. A formação deverá ser realizada no primeiro ano de certificação e uma vez em cada período de certificação. *Empresas Certificadas* poderão organizar *workshops* internos de formação. O conteúdo da formação deverá ser aprovado pelo *Auditor Listado*.

#### 5.4.2 Instalações e Equipamentos

A *Empresa Certificada* deve ter equipamento técnico, instalações para o armazenamento, manuseamento e acondicionamento adequados para pellets de elevada qualidade. As instalações devem cumprir as seguintes especificações (se relevante para a empresa):

- Descarga, carregamento, manipulação e áreas de armazenamento devem estar protegidas de humidade contaminação por substâncias como solo, pedras e grão.
- Os armazéns para diferentes qualidades de pellets e outras biomassas devem estar espacialmente divididos. Devem ser implementados procedimentos que evitem a mistura e contaminação.
- Áreas de carregamento de pellets devem ter proteção contra chuva e neve, mesmo em condições de vento forte.
- Se os veículos com silo estão equipados com um equipamento de revestimento, deve ser tomado em atenção que a dose máxima de agentes de revestimento nos pellets é 0,2 w-%.
- Quando é realizada uma entrega de pellets a granel a utilizadores finais, transferir pellets de um veículo para outro sem separação de finos está proibido.

As *Gestões Nacionais* podem definir regras adicionais no sentido de especificar os requisitos relacionados com os seguintes temas. As regras nacionais devem estar marcadas de forma a tornarem-se claramente reconhecíveis.

- Se os pellets forem entregues ao cliente final, o armazém do distribuidor deverá estar equipado com um equipamento de separação de finos antes do carregamento do veículo de transporte. O teor de finos deverá ser inferior a 1 w-%. No caso da existência de uma tremonha de carregamento, esta deverá ser esvaziada periodicamente.
- Apenas equipamentos que garantam uma entrega cuidada com geração de finos mínima, podem ser utilizados para entregas ao cliente final.
- Aquando da Entrega de Cargas Parciais a clientes finais, devem ser tomadas medidas ou identificados os equipamentos mais eficientes de forma a garantir que o peso dos pellets entregues é determinado da forma mais precisa possível.
- Deve ser assegurado que o ar de fornecimento pneumático é extraído do armazém do cliente.

### 5.4.3 Principais processos operativos

Os seguintes processos devem ser implementados (se relevante para a empresa); a realização dos mesmos deve ser documentada.

**Tabela 8 Principais processos operativos para prestadores de serviços e respetivos requisitos de documentação**

Ponto	Processos	Requisitos de Documentação
Entrada de mercadorias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceitação de mercadorias</li> <li>• Verificação de documentos de entrega</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de entrega</li> <li>• Recibos de pesagem</li> </ul>
Instalações e equipamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção periódica</li> <li>• Verificação de limpeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planos de manutenção e limpeza incluindo confirmação de implementação</li> </ul>
Ensacamento (se relevante)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calibração, verificação ou validação do sistema de pesagem da linha de ensacamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentação da validação</li> </ul>
Saída de mercadorias (incluindo carregamento no local de produção)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar saída de mercadoria: Temperatura dos pellets (deve ser <math>\leq 40</math> °C, finos <math>\leq 1\%</math>)</li> <li>• Amostra de referência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notas de entrega incluindo carga anterior caso os veículos tenham sido usado para transporte de outras mercadorias que não pellets certificados</li> </ul>
Controlo de qualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auto-monitorização incluindo avaliação de resultados</li> <li>• Manutenção, limpeza, calibração, verificação ou validação de equipamentos de ensaio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimentos de ensaio</li> <li>• Resultados dos ensaios. Avaliação dos resultados de ensaio.</li> <li>• Relatórios de inspeções visuais. Procedimentos de limpeza.</li> <li>• Defeitos e medidas corretivas</li> <li>• Gestão de pellets não conformes.</li> </ul>

### 5.4.4 Auto-inspeções

Distribuidores Certificados devem implementar um sistema de auto-inspeções regulares à qualidade dos pellets nos armazéns e nas linhas de ensacamento. Os métodos de ensaio podem diferenciar-se dos métodos indicados na ISO 17225-2. Todos os métodos de ensaio devem ser verificados e aprovados durante a auditoria presencial. Os ensaios devem ser levados a cabo de acordo com um plano de ensaios. A execução e os resultados devem ser documentados.

Os requisitos mínimos para armazéns passam por uma inspeção semanal que inclui:

- Inspeção visual dos pellets armazenados
- inspeção dos equipamentos para separação de finos
- amostragem de pellets proveniente do fluxo de carregamento e determinação do teor de finos de forma a monitorizar o equipamento de separação de finos.

A frequência mínima de inspeções internas para linhas de ensacamento é de uma vez por dia de trabalho. Além das medidas mencionadas em cima, os controlos devem incluir os testes enumerados na tabela 9.

**Tabela 9 Requisitos mínimos para auto-inspeções em linhas de ensacamento**

Parâmetro	Ponto de Amostragem	Frequência
Durabilidade Mecânica Teor de Finos	último ponto possível depois da separação de finos e antes do ensacamento	Pelo menos uma vez por dia

Os ensaios devem ser levados a cabo de acordo com os métodos aprovados pelo auditor. Quando existir dúvida sustentada no que diz respeito à qualidade dos pellets, a SGS poderá ordenar ensaios adicionais ou mais frequentes.

Para requisitos de amostras de referência, ver secção 2.7.

#### 5.4.5 Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Total

Cada Entrega de Carga Total de pellets a granel a distribuidores ou consumidores finais deve ser documentada com um registo de entrega que contenha:

- *Selo de Certificação ou ID ENplus®*
- Qualidade de classe *ENplus®*
- Massa dos pellets entregues em kg ou toneladas
- Diâmetro dos pellets
- Data do carregamento
- Matrícula do veículo de entrega
- A entrega anterior no caso de não ser de pellets certificados

Entregas a outras *Empresas Certificadas*: é recomendado incluir informação acerca do teor de finos se este exceder os 1%.

#### 5.4.6 Documentação de Entrega de Pellets a Granel – Entrega de Carga Parcial a Consumidores Finais

Cada Entrega de Carga Parcial de pellets a granel a clientes finais deve ser documentada com um registo de entrega que contenha:

- *Selo de Certificação ou ID ENplus®*
- Classe de qualidade *ENplus®*

- Massa de pellets entregues em kg ou toneladas
- Diâmetro dos pellets
- Data da entrega
- Matrícula do veículo de entrega
- Estado do armazenamento do cliente especificando defeitos óbvios, tais como inexistência de tapetes de amortecimento, ângulos de tubo inapropriados e inexistência de ventilação. Quando o condutor não tiver possibilidade de verificar o estado do armazenamento, o facto deve ser declarado no registo de entrega.
- Quantidade residual de pellets. Quando o condutor não tiver possibilidade de verificar a quantidade residual de pellets, o facto deve ser declarado no registo de entrega.
- Condições da entrega, tais como, comprimento do tubo, pressão de fornecimento, duração do fornecimento.
- Estado da caldeira (on/off)
- Irregularidades ocorridas durante a entrega
- Nota “o armazenamento deve ser ventilado”
- Nota “armazenar em local seco”
- Nota “utilizar apenas em sistemas de combustão apropriados e aprovados de acordo com as instruções do produtor e regulamento nacional.”
- A carga anterior se esta não foi de pellets de madeira certificados

O cliente (ou o seu representante) deverá assinar a documentação entrega para confirmação posterior. O registo de entrega deve ser integrado na nota de entrega. O *Distribuidor Certificado* deverá fornecer ao cliente uma cópia do registo de entrega.

#### 5.4.7 Obrigações de Reporting

*Prestadores de Serviços Certificados* devem reportar alterações substanciais, assim como incidentes à ANPEB e à SGS:

- Folhas de dados atualizadas de armazéns e veículos para *Entregas de Carga Parcial* ao cliente final.
- Quando os veículos para *Entregas de Carga Parcial* são utilizados pela primeira vez, deverá ser fornecida uma folha de dados informativos antecipadamente. Isto também se aplica a *Prestadores de Serviços* que trabalhem apenas para uma *Empresa Certificada*.
- Novas linhas de ensacamento. Estas devem ser auditadas por um *Auditor Listado* antes de ser iniciada a sua operação.
- Alterações substanciais no controlo de qualidade, tais como novos métodos de ensaio.
- Definição de novo gestor de qualidade

As seguintes alterações devem ser reportadas à ANPEB:

- Alterações de posse ou estatuto legal da empresa
- *Empresas Afiliadas* adicionais ou Encerradas

A ANPEB poderá solicitar informações adicionais:

- Publicações acerca do Sistema
- no caso de se verificarem problemas de qualidade que afetem a *Empresa Certificada* ou outros atores do setor dos pellets

## 6 DOCUMENTOS IMPORTANTES

Os documentos seguintes são referidos no *Manual* e são válidos para a versão atual publicada em [www.ENplus-pellets.eu](http://www.ENplus-pellets.eu) ou [www.anpeb.pt](http://www.anpeb.pt)

- *Diretrizes para armazenamento*
- Diretrizes de auto-monitorização
- Calculador de emissão de GEE
- Formulário de solicitação para produtores
- Formulário de solicitação para distribuidores
- Formulário de solicitação para *Prestadores de Serviços*
- Fichas técnicas para veículos de transporte (entrega ao cliente final), armazenamento e linhas de ensacamento
- Modelo do Contrato de sub-licenciamento
- Modelo do Registo de Entrega

## 7 ANEXO

### 7.1 Marcas de Identificação: combinações de cores e códigos

#### 7.1.1 Combinações de Cores

O Selo de Certificação, Selo de Qualidade e Selo de Serviço devem ser utilizados da forma como são fornecidos pela ANPEB. As combinações de cores possíveis são apresentadas na tabela 10.

**Tabela 10** Combinações de cores possíveis para marcas de identificação

Versão	Selo de Certificação	Logo de Qualidade	Selo de Serviço
<b>Versão A:</b> <b>Combinação de cores oficial</b>  Para códigos de cores ver tabela 11	 BE 023	 ISO 17225-2	 BE 912 SP
<b>Versão B: Petro e Branco</b>  Elementos pretos em fundo branco.	 BE 023	 ISO 17225-2	 BE 912 SP
<b>Versão C:</b> <b>Monocromático colorido</b>  Elementos numa cor num fundo de outra cor. O logo deverá estar claramente reconhecível.	 BE 023  Exemplo para sacos	  Exemplo para sacos apenas	Não é permitido

### 7.1.2 Códigos de Cores

A tabela 11 mostra os códigos das cores utilizados nos diferentes elementos gráficos

**Tabela 11 Códigos de cores usadas nas marcas de identificação**

	<b>Laranja</b>	<b>Cinzentos</b>	<b>Preto</b>
<b>RGB</b>	R=225, G=93, B=0	R=134, G=129, B=117	R=24, G=23, B=21
<b>CMYK</b>	C=0, M=65, Y=100, K=0	C=0, M=5, Y=20, K=60	C=0, M=0, Y=0, K=100
<b>Pantone</b>	1505	424	Black
<b>HKS</b>	HKS 7	HKS 96	HKS 88