
Condições Específicas de Certificação de Sistemas de Gestão

| ÍNDICE | PÁGINA |
|---|--------|
| 1. OBJECTIVO | 2 |
| 2. ÂMBITO | 2 |
| 3. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO | 2 |
| 3.1. PRÉ-AUDITORIA | 3 |
| 3.2. ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO | 3 |
| 3.3. NOMEAÇÃO DA EQUIPA AUDITORA | 4 |
| 3.4. CICLO DE CERTIFICAÇÃO | 4 |
| 3.5. AUDITORIA DE CONCESSÃO | 4 |
| 3.6. AUDITORIAS DE ACOMPANHAMENTO | 5 |
| 3.7. AUDITORIA DE RENOVAÇÃO | 5 |
| 3.8. TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO | 6 |
| 3.9. DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO | 6 |
| 3.10. AUDITORIA DE SEGUIMENTO | 7 |
| 4. CERTIFICAÇÃO GRUPO / MULTI-SITE | 7 |
| 5. EXTENSÃO/REDUÇÃO DO ÂMBITO DA CERTIFICAÇÃO | 8 |
| 6. IMPARCIALIDADE | 8 |
| 7. REQUISITOS DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO PARA A REALIZAÇÃO DAS AUDITORIAS | 8 |
| 8. SANÇÕES | 8 |
| 9. DESISTÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO | 9 |
| 10. RECLAMAÇÕES / RECURSOS | 9 |
| 11. CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO | 9 |
| 12. UTILIZAÇÃO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO | 11 |
| 13. OUTRAS RESPONSABILIDADES | 11 |

Morada: **TÜV Rheinland Portugal, Lda.**
Arquiparque – Edifício ZENITH
Rua Dr. António Loureiro Borges, 9, 3º
P-1495-131 Miraflores – Algés
Tel.: +351 21 413 70 40 FAX: +351 21 413 70 45 / 6

1. Objectivo

O presente documento estabelece as regras específicas da TÜV Rheinland Portugal, designada abreviadamente por TÜV, para a certificação de sistemas de gestão bem como as disposições contratuais entre a TÜV e os seus clientes no âmbito das actividades de certificação de Sistemas de Gestão e verificação de Sistemas de ECO-Gestão e Auditorias (EMAS) bem como a validação das respectivas declarações ambientais.

Este documento tem como objectivo demonstrar que os serviços da TÜV são credíveis, garantindo a independência, imparcialidade e confidencialidade da atividade de certificação e informar as entidades interessadas sobre o desenvolvimento do processo de certificação TÜV.

A TÜV reserva-se do direito de alterar este documento sempre que:

- haja uma alteração dos requisitos definidos pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC);
- haja uma alteração aos documentos normativos de referência;

A duração das auditorias indicadas quer em propostas comerciais, quer nas auditorias planeadas no ciclo de certificação, poderão ser alteradas caso se verifiquem atualizações nos referenciais normativos e guias internacionais em vigor à data da realização dessas auditorias

Todas as alterações a este documento serão comunicadas por escrito às entidades certificadas/verificadas, sempre que aplicável.

2. Âmbito

A TÜV desenvolve as actividades de certificação de sistemas de gestão da qualidade, ambiente, da segurança e da saúde do trabalho, higiene e segurança alimentar, gestão da investigação, desenvolvimento e inovação (IDI) e verificação ambiental segundo o Regulamento de Eco-gestão e Auditoria (EMAS III), sistemas de gestão da energia e sistemas de gestão de tecnologias de informação.

A TÜV é um organismo de certificação com os seguintes reconhecimentos e credenciações:

- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão da qualidade (ISO 9001);
- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 e Regulamento EMAS para a verificação de sistemas de gestão ambiental;
- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão ambiental (ISO 14001);
- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas

de gestão da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001);

- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão da investigação, desenvolvimento e inovação (NP 4457);
- Entidade acreditada pelo IPAC segundo a norma ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão da segurança alimentar (ISO 22000);

Além das acreditações nas normas acima referidas o Organismo de Certificação está obrigado, pelas regras da Acreditação, à extensão dos códigos de atividade a auditar.

A extensão dos códigos de atividade a auditar é da responsabilidade da entidade acreditadora, estando o organismo de certificação condicionado ao cumprimento dos procedimentos e dos prazos impostos por esta entidade, sendo que só se torna possível a emissão do certificados no âmbito da acreditação e/o validações das declarações ambientais após parecer formal da entidade acreditadora. Desta forma, a TÜV não assume qualquer responsabilidade pelos danos eventualmente causados por estes atrasos, não tendo o cliente qualquer direito a solicitação de indemnizações compensatórias por tais factos.

A TÜV exclui do seu âmbito de certificação empresas militares, partidos políticos, empresas de culto ou religião e sistemas de gestão da qualidade de outros Organismos de Certificação.

As actividades de auditoria desenvolvidas no âmbito do processo de certificação e/ou verificação, são realizadas segundo metodologias baseadas nas orientações definidas na norma ISO/IEC 17021-1 em vigor e nos procedimentos do organismo de certificação devidamente validados pela entidade acreditadora.

A certificação e/ou verificação pela TÜV implica a aceitação das disposições constantes no presente documento .

Para que todas as entidades tomem conhecimento do conteúdo deste documento, será considerado parte integrante da proposta comercial um exemplar, o qual, após a certificação e/ou verificação e enquanto esta vigorar, deverá ser mantido em arquivo. Deverão ser igualmente arquivadas eventuais futuras revisões deste documento que sejam enviadas pela TÜV. As novas versões revogarão as anteriores à data da sua aprovação, entrando em vigor no dia seguinte à sua aprovação.

3. Processo de Certificação

O processo de certificação é um processo totalmente voluntário, podendo aderir ao mesmo qualquer entidade, independentemente da sua atividade ou dimensão, com exceção das exclusões referidas no ponto 2. O processo de certificação é iniciado após a adjudicação da proposta de certificação apresentada pela TÜV, sendo o agendamento

da auditoria combinado entre o Organismo de Certificação e o cliente, num período máximo de 2 meses após a receção da documentação necessária enviada pelo cliente para preparação e planeamento da auditoria (ex: política, âmbito do sistema de gestão, incluindo os seus limites e locais, estrutura organizacional e respectivas responsabilidades e autoridades, metodologia de controlo da informação documentada, mapa dos processos, metodologia de identificação e avaliação dos aspectos ambientais, matriz de avaliação dos aspectos ambientais, avaliação de riscos, lista de legislação aplicável e outra informação que o organismo de certificação entenda pertinente para a preparação e planeamento da auditoria), e tendo em consideração questões relacionadas com a sazonalidade do produto/produção.

Entenda-se por documentação necessária uma cópia (em formato digital) da informação documentada e outra documentação considerada relevante do(s) respectivo(s) sistema(s) a certificar identificada nos pontos seguintes constantes neste documento.

A TÜV considera que, no mínimo, no momento da realização da auditoria de concessão, a entidade candidata à certificação deve dispor de um sistema completamente operacional com um mínimo de dois meses de registos para evidenciar a sua implementação. Aquando da realização da auditoria de 2ª fase / concessão, tem que ter sido realizada pelo menos uma revisão completa ao sistema pela gestão de topo, de acordo com os requisitos da(s) norma(s) de referência.

No caso das verificações ambientais segundo o Regulamento (CE) Nº 1221/2009, de 25 de novembro, alterado pelo Regulamento (UE) 2017/1505, de 28 de agosto e pelo Regulamento (UE) 2018/2026, de 19 de dezembro as auditorias têm que ser obrigatoriamente agendadas com uma antecedência mínima de 5 semanas, por forma a dar cumprimento à obrigatoriedade de notificação ao IPAC, das datas e locais de todas as actividades de verificação a realizar por este Organismo de Certificação, conforme previsto no n.º 2 do artº 20º do Regulamento EMAS.

No caso dos Sistemas de Gestão da Segurança e da Saúde no Trabalho (SST), entende-se necessária a existência de medidas de auto-protecção em conformidade com as disposições legais em vigor à data da auditoria, sendo ainda exigida a realização completa de simulacros. Outros cenários de emergência existentes não contemplados nas medidas de auto-protecção devem ser alvo de procedimentos documentados com planeamento e realização de simulacros completos, abrangentes a todos os cenários de emergência, durante o ciclo da certificação.

No caso dos Sistemas de Gestão Ambiental, entende-se necessária a existência de um plano de emergência devidamente validado, de acordo com as regras definidas no Sistema de Gestão, sendo ainda exigida a realização completa de simulacros a todos os cenários de emergência, constantes no respectivo plano, pelo menos uma vez durante o ciclo da certificação (3 anos).

O prazo limite para a aceitação de candidaturas para a certificação de sistemas de gestão, segundo o referencial

OHSAS 18001 é 01.01.2020 e segundo o referencial ISO 22000:2005 é 30.06.2020.

As certificações concedidas segundo o referencial OHSAS 18001:2007 são válida até ao dia 31.03.2021 e as certificações concedidas segundo o referencial ISO 22000:2005 são válidas até 29.06.2021.

3.1. Pré-Auditoria

Poderá realizar-se sempre que solicitado pela entidade candidata à certificação uma pré-auditoria, com o objectivo de:

- analisar o sistema documental;
- avaliar sinteticamente o grau de cumprimento dos requisitos do sistema;
- efectuar um adequado planeamento da auditoria de concessão;
- confirmar o âmbito e objectivos da certificação solicitada;

A pré-auditoria decorre de forma semelhante a uma auditoria de concessão, no entanto, não há obrigatoriedade de apresentação de acções correctivas por parte da organização ao organismo de certificação. O resultado da pré-auditoria é apresentado sob a forma de um relatório escrito.

A pré-auditoria é uma actividade independente do processo de certificação sendo a sua duração acordada entre a entidade candidata à certificação e a TÜV.

A pré-auditoria não pode ser considerada como válida, para efeitos de evidência de implementação do requisito de auditorias internas, a que a organização está obrigada pelos requisitos normativos.

3.2. Análise da Documentação

A entidade deve entregar a documentação do seu sistema de gestão (exemplo: Política, Âmbito do Sistema de Gestão, Metodologia de controlo da informação documentada, mapa dos processos, matriz de avaliação dos aspectos ambientais, matriz de avaliação de riscos, lista de legislação aplicável (ambiente e segurança e saúde no trabalho) e outra documentação considerada relevante para análise, com pelo menos até 8 semanas antes da realização da auditoria de concessão (1.ª e 2.ª fases), acompanhamento ou renovação, sendo que apenas nestas condições, é possível assegurar o envio do plano de auditoria com uma semana de antecedência da data de realização da mesma.

Caso a documentação não seja enviada no mínimo até 4 semanas da data acordada para a realização da auditoria, a TÜV reserva-se no direito de não realizar a auditoria, se considerar não estarem reunidas condições para alcançar as especificações acordadas contratualmente e o alcance dos objectivos da auditoria.

Caso as actividades abrangidas pelo âmbito da Certificação contemplem a execução de obra / instalação / prestação de serviços nas instalações dos clientes da organização a auditar, a organização deve proceder ao envio da lista de obras / instalações previstas / locais de prestação de serviços, identificando o nome do cliente, a morada, a descrição do serviço prestado e o início/previsão de finalização, com uma antecedência de quatro semanas da data de realização da auditoria. A obra / instalação / local de prestação de serviços, previamente seleccionado pelo organismo de certificação é identificada no plano de auditoria, não pode ser alterada sem o conhecimento prévio do organismo de certificação, sob pena de repetição total ou parcial da auditoria, caso o âmbito da obra não seja abrangente relativamente ao âmbito da certificação.

No caso de existirem alterações à documentação enviada para o Organismo de Certificação para preparação da auditoria, devem ser comunicadas ao organismo de certificação e à Equipa Auditora, no âmbito da reunião de abertura, para que possam ser identificadas, programadas e avaliadas no decurso da auditoria. No entanto, o Organismo de certificação reserva-se no direito de interromper a auditoria se a Equipa Auditora considerar não estarem reunidas as condições, ao nível da preparação da auditoria, para se alcançarem os objectivos da mesma.

3.3. Nomeação da Equipa Auditora

Os auditores serão seleccionados em função da sua qualificação em termos de conhecimentos e experiência profissional nas actividades abrangidas pelo âmbito da certificação. Quando necessário, a equipa auditora poderá incluir peritos/técnicos especialistas no processo, produto ou actividades compreendidas no âmbito da certificação.

A entidade candidata à certificação pode recusar, desde que devidamente fundamentada, a não aceitação de um ou mais elementos propostos para a equipa auditora. Nesse caso, a TÜV após análise dos argumentos apresentados, poderá proceder à nomeação de outro(s) auditor(es). Assim que seja obtido um acordo com a entidade candidata à certificação relativamente à constituição da equipa auditora, esta compromete-se a aceitar sem reservas a equipa auditora em todas as fases da auditoria.

3.4. Ciclo de Certificação

O ciclo de certificação tem a duração de 3 anos, sendo composto por uma auditoria de concessão (realizada em 2 fases) e duas auditorias de acompanhamento, realizadas no 1.º e 2.º aniversários da auditoria de 2.ª fase /concessão / renovação. Findo este ciclo, é possível efectuar a renovação do ciclo de certificação por período de igual duração, contudo, a auditoria de renovação será realizada apenas numa fase.

3.5. Auditoria de Concessão

Antes da realização de cada fase da auditoria de concessão (1.ª e 2.ª fase), será elaborado e enviado à

entidade candidata à certificação um plano de auditoria, que tem como finalidade a programação da auditoria. O plano de auditoria será elaborado com base na documentação, do Sistema de Gestão, submetida ao Organismo de Certificação .

A auditoria de concessão de sistemas de gestão processa-se em duas fases.

A auditoria de concessão 1ª fase tem por objectivo avaliar a estrutura e o grau de implementação do Sistema de Gestão, ou seja, o estado de preparação da organização para a auditoria de 2.ª fase e respectiva concessão da certificação e será ainda confirmada a informação da organização quanto aos detalhes do contrato (ex: n.º de funcionários, âmbito, tumos sites e outra informação considerada relevante no âmbito das regras da acreditação). As constatações identificadas no decorrer da auditoria de 1ª fase são registadas em relatório.

A auditoria de 2ª fase / concessão poderá ter o intervalo máximo de tempo entre as duas fases de 6 meses, caso contrário a auditoria de 1ª fase terá que ser repetida.

Durante a realização da auditoria de 2.ª fase / concessão a equipa auditora verificará a conformidade efectiva do sistema de gestão implementado com a(s) norma(s) de referência, assim como o grau de implementação do mesmo. Nesta fase a auditoria será conduzida através de entrevistas individuais aos colaboradores da organização, de acordo com o definido no plano de auditoria. Neste contexto, a organização compromete-se a disponibilizar a documentação que venha a ser solicitada no âmbito da auditoria, a permitir o acesso da equipa auditora aos locais abrangidos pelo âmbito da certificação e o contacto com os respectivos colaboradores.

Na auditoria de concessão (1.ª e 2.ª fase), todos os requisitos da(s) norma(s) de referência são avaliados em todas as áreas da organização.

Durante a auditoria, é demonstrada por amostragem a adequabilidade do sistema e a sua conformidade com a(s) norma(s) de referência, através da:

- Realização de entrevistas;
- Análise de documentos e registos;
- Análise de actividades e processos.
- Aplicação prática dos procedimentos documentados

Esta avaliação é extensiva ao equipamento operacional considerado relevante no âmbito da certificação.

É com base nos resultados desta amostragem e nas evidências obtidas, que a equipa auditora irá elaborar o relatório da auditoria.

As não conformidades, caso existam, são documentadas nos relatórios de auditoria.

A entidade candidata à certificação deverá, elaborar um plano de acções correctivas para as não conformidades identificadas, definindo para cada uma delas, as respectivas acções correctivas, os prazos previstos para a sua implementação e os responsáveis pelas mesmas. A entidade candidata à certificação poderá contestar as não

conformidades apresentadas, fundamentando objectivamente os respectivos motivos. O referido plano de acções deverá ser remetido à TÜV no prazo de 15 dias após a realização da auditoria.

No caso concreto das auditorias de 1ª fase a entidade candidata à certificação deve apresentar um plano de acções, no entanto, não é necessário o envio de evidências de implementação das referidas acções para a entidade certificadora, salvo em situações excepcionais e quando solicitado pela entidade certificadora e/ou Equipa Auditora, uma vez que a implementação das acções correctivas definidas irá ser validada pela Equipa Auditora na auditoria de 2ª fase.

O agendamento da auditoria de 2ª fase fica condicionado à aprovação prévia do plano de acções, por parte do Organismo de Certificação, relativo às constatações identificadas na auditoria de 1ª fase.

No caso das auditorias de 2ª fase a entidade candidata à certificação deve enviar o plano de acções (no prazo máximo de 15 dias após a realização da auditoria) e evidências de implementação das acções correctivas associadas às não conformidades maiores e para as menores quando a EA decida solicitar evidências de implementação para aceitação e seu encerramento (no prazo máximo de 60 dias a contar da data da auditoria), podendo ser aceites pela entidade certificadora situações de carácter excepcional, desde que devidamente justificadas, por escrito, e aceites pelo Business Stream Manager Systems do Organismo de Certificação.

Se não for possível verificar a implementação das acções correctivas decorrentes das não conformidades maiores identificadas na auditoria de 2ª fase, no prazo máximo de 6 meses a contar do último dia de realização da auditoria de 2ª fase, deve ser realizada uma nova auditoria de 2ª fase antes certificação.

Após rececionadas todas as evidências submetidas ao Organismo de Certificação, pelo auditor coordenador, e a respectiva recomendação de decisão sobre a certificação ou não da organização auditada, o Organismo de Certificação procederá de acordo com o descrito no ponto 3.9.

3.6 Auditorias de Acompanhamento

Durante o período de validade do certificado será efectuada anualmente uma auditoria de acompanhamento ao sistema da entidade certificada, tendo como objectivo a verificação da manutenção das condições que deram lugar à concessão do referido certificado. A organização deverá evidenciar à entidade certificadora, em cada auditoria de acompanhamento, a realização da auditoria interna anual abrangendo a avaliação de todos os requisitos do sistema e todos os sites abrangidos pelo processo de certificação e ainda a revisão completa do sistema de gestão.

As auditorias de acompanhamento têm que ser realizadas pelo menos uma vez em cada ano civil. A data da primeira auditoria de acompanhamento após a auditoria de concessão, não deve ultrapassar 12 meses a contar da data da tomada de decisão inicial. Desta forma, a 1ª auditoria de acompanhamento tem que decorrer obrigatoriamente

dentro de um período de -3 meses / +0 dias a contar da data da tomada de decisão da concessão. Se tal não se verificar, o certificado fica automaticamente suspenso por um período máximo de seis meses, podendo ser levantada a suspensão caso verifique a realização da referida auditoria, o encerramento das não conformidades e a tomada de decisão pelo Organismo de Certificação dentro deste período. Findo este prazo, o processo de certificação será anulado caso a auditoria e o encerramento das não conformidades não se venha a verificar.

A metodologia a aplicar contempla a avaliação de documentação em conformidade com o ponto 3.2, a nomeação da equipa auditora em conformidade com o ponto 3.3 e uma metodologia de actuação *in situ* de acordo com o descrito no ponto 3.5, existindo para o efeito um plano de auditoria e recurso a entrevistas para permitir a avaliação da manutenção da implementação do sistema certificado, com o objectivo de avaliar as condições para a sua manutenção.

A entidade certificada receberá um relatório após cada auditoria de acompanhamento.

Sempre que se julgue necessário, podem ser realizadas auditorias de acompanhamento suplementares, por exemplo, na sequência de alterações significativas na organização da entidade certificada, tais como, extensão do sistema a outra localização, reestruturação ou, ainda, na sequência de uma eventual reclamação sobre a entidade certificada.

Na sequência do relatório da auditoria, caso sejam documentadas constatações / não conformidades, deve ser submetido pela organização auditada o plano de acções correctivas no prazo de 15 dias, ao organismo de certificação, com a proposta de acções correctivas e as evidências de implementação das acções correctivas associadas às não conformidades maiores e / ou menores (sempre que a EA decida solicitar evidências de implementação) podem ser enviadas até ao prazo máximo de 60 dias a contar da data do último dia da auditoria realizada, podendo ser aceites pela entidade certificadora situações de carácter excepcional, desde que devidamente justificadas, por escrito, e aceites pelo Business Stream Manager Systems do Organismo de Certificação.

Após rececionadas todas as evidências submetidas ao Organismo de Certificação, pelo auditor coordenador, e a respectiva recomendação de decisão sobre a certificação ou não da organização auditada, o Organismo de Certificação procederá de acordo com o descrito no ponto 3.9.

3.7 Auditoria de Renovação

As auditorias de renovação deverão decorrer obrigatoriamente dentro de um período de -3 meses / +0 dias a contar da data da auditoria de concessão ou renovação (= último dia em que decorreu a auditoria de concessão ou de renovação), permitindo assim, que a decisão decorra antes do certificado caducar. Para ser considerada uma auditoria de renovação (e não uma concessão), a auditoria de renovação tem que decorrer obrigatoriamente dentro do período de validade do

certificado. Quando a renovação for completada antes do fim da validade do certificado, a data de validade do novo certificado tem por base a data de validade do certificado anterior, sendo a data de início de validade a data da tomada de decisão. Caso as actividades de renovação não forem completadas antes do certificado expirar, tais como, a verificação da implementação das correcções e acções correctivas para as não conformidades maiores, a renovação não pode ser recomendada e a validade do certificado não pode ser estendida, sendo o cliente informado, por escrito, das consequências.

Após expirar a validade do certificado, o Organismo de Certificação pode repor a certificação até 6 meses a contar da data de caducidade do certificado, desde que as actividades de renovação se encontrem concluídas dentro desse prazo. A data do novo ciclo inicia-se com a data da decisão da renovação sendo que a data de validade do certificado é baseada no anterior ciclo de certificação, ou seja, 3 anos a contar da data de validade do certificado anterior com "gap".

Caso os 6 meses a contar da data de caducidade do certificado sejam ultrapassados, o OC realiza uma auditoria de 2ª fase sendo iniciado um novo ciclo de certificação.

As actividades de renovação poderão incluir uma 1ª fase no caso de se verificarem alterações significativas no sistema de gestão, de organização ou de contexto (ex: alterações de carácter legal).

A auditoria de renovação ao sistema da entidade certificada tem como objectivo verificar se as condições necessárias à renovação do certificado, se encontram reunidas. A auditoria de renovação é em tudo semelhante a uma auditoria de concessão, ou seja, é novamente avaliada a eficácia de todo o sistema de gestão.

Se até à "due date" a auditoria de renovação não tiver sido realizada, por responsabilidade da entidade certificada, a TÜV deixará de proceder à divulgação da entidade, como estando certificada, procedendo à anulação do respectivo certificado e respectivo registo de divulgação no site www.certipedia.com. Neste caso, a entidade em causa fica de imediato impossibilitada de utilizar a marca de certificação TÜV.

O processo de resposta por parte da organização e decisão por parte do Organismo de Certificação segue a metodologia descrita para auditorias de concessão / acompanhamento.

3.8 Transferência de Certificação

A transferência de uma certificação concedida por outro Organismo de Certificação acreditado constitui o reconhecimento, pela TÜV, de um certificado emitido e válido.

No âmbito do processo de transferência, a entidade deve enviar para a TÜV a seguinte documentação:

- Declaração / solicitação da empresa justificando os motivos da transferência;

- Informação documentada tal como Política, Âmbito do Sistema de Gestão, Mapa dos processos do Sistema de Gestão, Identificação da informação documentada do Sistema de Gestão e Lista de informação documentada externa, incluindo requisitos legais aplicáveis e regulamentares, Metodologia de controlo da informação documentada;
- Cópia dos certificados em vigor e respectivos anexos;
- Cópia dos Relatórios do ciclo de 3 anos referentes às auditorias realizadas pelo Organismo de Certificação, incluindo questões de carácter legal e resposta à sua conformidade;
- Cópia da comunicação da aceitação dos planos de acções pelo Organismo de Certificação ou, caso não seja possível, cópia do plano de acções e evidências do fecho das acções correctivas definidas em resposta às não conformidades identificadas no âmbito da última auditoria realizada pelo Organismo de Certificação;
- Lista de reclamações de clientes ou partes interessadas recepcionadas e respectivos motivos (sendo que o Organismo de Certificação se reserva no direito de solicitar o detalhe dos processos que entender serem relevantes para o processo de transferência).

Na sequência da análise da documentação supra citada, o Organismo de Certificação, TÜV, poderá, dependendo do tipo de dúvidas, proceder da seguinte forma:

- Solicitar documentação adicional;
ou
- Realizar uma auditoria transferência para esclarecimento das dúvidas identificadas.

Caso a entidade não envie a documentação referida, o Organismo de Certificação terá obrigatoriamente que proceder à realização de uma auditoria de transferência "in situ" para validação da documentação ou optar pela realização de uma auditoria de concessão.

3.8 Decisão de Certificação

Após recepcionadas todas as evidências submetidas ao Organismo de Certificação, pelo auditor coordenador, e a respectiva recomendação de decisão sobre a certificação / renovação / manutenção da certificação ou não da organização auditada, o Organismo de Certificação nomeará um Comité de Certificação para revisão de todo o processo de auditoria e deliberará sobre a certificação / renovação / manutenção da certificação ou não da organização. Caso o parecer deste Comité seja favorável, o Organismo de Certificação emitirá os certificados de conformidade ou a decisão de manutenção da certificação, conforme aplicável, caso não seja favorável, o Organismo de Certificação informará o cliente da decisão e respectiva fundamentação.

Após a análise do processo, pelo Comité de Certificação podem ser tomadas as seguintes decisões:

- Solicitação de acções/esclarecimentos adicionais;
- Concessão da certificação;

- Manutenção da certificação;
- Transferência da certificação;
- Realização de uma Auditoria de Seguimento.

Caso se verifique que as acções correctivas apresentadas pela entidade candidata à certificação não impedem a recorrência dos problemas detectados, a organização é informada, pelo auditor coordenador, da necessidade de proceder à implementação de novas acções ou de acções adicionais podendo a eficácia destas acções ser verificada no âmbito de uma auditoria de seguimento.

A decisão de concessão / manutenção ou renovação da certificação pressupõe que as acções correctivas propostas pela entidade candidata à certificação, para resolução de eventuais não conformidades constatadas na respectiva auditoria, sejam consideradas adequadas e implementadas com eficácia. Esta decisão será tomada no prazo máximo de dois meses após a aprovação das acções correctivas pelo auditor coordenador. O Comité de Certificação pode pedir esclarecimentos ao Auditor Coordenador ou à organização candidata, caso este entenda que as acções correctivas não são adequadas para a resolução das não conformidades identificadas.

A validade do certificado é de três anos, partindo do pressuposto de que serão realizadas com êxito as auditorias anuais de acompanhamento.

No caso das verificações ambientais segundo o Regulamento EMAS III (Regulamento (CE) Nº 1221/2009), de 25 de novembro, alterado pelo Regulamento (UE) 2017/1505, de 28 de agosto e pelo Regulamento (UE) 2018/2026, de 19 de dezembro, certificação ISO 14001 e ISO 45001, caso o resultado da verificação e validação confirmem a existência de indícios do não cumprimento de algum requisito legal aplicável em matéria de ambiente, o Organismo de Certificação não valida a Declaração Ambiental.

A concessão / manutenção ou renovação da certificação confere à entidade o direito de utilização da marca de certificação TÜV, de acordo com os requisitos definidos no ponto 11.

O Organismo de Certificação, reserva-se no direito de sempre que se encontre em causa o cumprimento legal que afecte com elevado risco os trabalhadores da organização, de encerrar a atividade pelo período de incumprimento ou suspender a certificação até que estas atividades se demonstrem estar sob controlo e em conformidade.

A entidade certificada compromete-se a informar por escrito a TÜV, de quaisquer alterações significativas na sua estrutura organizacional e/ou no seu sistema de gestão. Quando se justifique, estas alterações poderão conduzir à realização de uma auditoria extraordinária.

3.9 Auditoria de Seguimento

Justifica-se a realização de uma auditoria de seguimento quando:

- Uma ou mais não conformidades são consideradas críticas e/ou não for possível proceder ao seu encerramento com evidências documentais,
- Faltam procedimentos documentados e/ou a sua aplicação não cumpre todos os requisitos da norma,
- As acções correctivas propostas pela organização não são adequadas para impedir a recorrência das não conformidades identificadas durante a auditoria;

As auditorias de seguimento incidem apenas sobre as não conformidades, cuja evidência do seu encerramento só pode ser obtida *"in situ"*.

Durante a auditoria de seguimento, são auditados apenas os requisitos da norma aos quais estão associadas as não conformidades.

4 Certificação Grupo / Multi-Site

A certificação Grupo / Multi-Site aplica-se a entidades que têm um escritório principal que realiza ou gere um conjunto de actividades que são executadas na sua totalidade ou em parte por uma rede de filiais / empresas.

Aceita-se que estas entidades sejam juridicamente independentes, desde que tenham estabelecida uma relação contratual com o escritório principal e o sistema de gestão estabelecido seja gerido pelo escritório principal. Isto implica que o escritório principal deve ter autoridade para implementar as acções correctivas necessárias em qualquer uma das filiais.

Na certificação Grupo / Multi-Site, o escritório principal tem que ser sempre auditada quer na auditoria de concessão / renovação quer nas auditorias de acompanhamento anuais. A selecção das filiais a serem auditadas anualmente realiza-se por amostragem sendo que uma parte da amostra é definida de forma aleatória.

As certificações Grupo / Multi-Site podem realizar-se quando se verificarem as seguintes condições:

- O sistema de gestão for comum ao escritório principal e a todas as filiais / empresas;
- A gestão do sistema for efectuada pelo Representante da Gestão do escritório principal;
- Os produtos / serviços produzidos em todas as filiais forem do mesmo tipo e/ou cadeia de valor forem produzidos essencialmente de acordo com os mesmos métodos e procedimentos, ou enquadrados no mesmo âmbito relacionado com a cadeia de valor;
- Determinadas áreas desenvolvam as suas actividades de forma centralizada, no que se refere ao conjunto da organização relativamente aos requisitos da revisão pela gestão, gestão das

auditorias internas e gestão das acções correctivas, entre outros;

- Todas as filiais forem incluídas no programa de auditorias internas e auditadas antes da realização das auditorias de concessão, renovação e acompanhamento pelo Organismo de Certificação.

A TÜV selecciona os sites a auditar, de acordo com as regras da acreditação em vigor, sendo que o escritório central é obrigatoriamente auditado todos os anos.

Nas auditorias realizadas pelo Organismo de Certificação serão analisados os resultados das auditorias internas da sede e de todas as filiais, assim como a revisão do sistema comum e completa.

No caso de ampliação ou redução das filiais abrangidas pela certificação, a organização deve informar a TÜV antes da realização da auditoria.

Se a sede ou alguma das filiais deixar de cumprir os requisitos necessários à manutenção da certificação, o certificado será retirado (a todas entidades do Grupo / Sites).

5 Extensão/Redução do Âmbito da Certificação

São consideradas pela TÜV, extensões/reduções do âmbito da certificação, todas as solicitações da entidade certificada que visam um alargamento/redução do âmbito da actividade abrangida pela certificação.

A extensão/redução do âmbito da certificação será possível de realizar durante as auditorias de acompanhamento, renovação ou de forma extraordinária numa data acordada para tal, através da realização de uma auditoria extraordinária.

No caso da extensão/redução do âmbito de certificação, avalia-se e documenta-se a eficácia dos elementos relevantes para a área a ser abrangida (geográfica / técnica).

6 Imparcialidade

A TÜV actua sempre de forma imparcial. Da contratação de outros serviços à TÜV Rheinland Portugal (ex: Apoio na Certificação de Produtos), as entidades não podem beneficiar de vantagens financeiras ou outras.

7 Requisitos do Organismo de Certificação para a Realização das Auditorias

O cliente compromete-se a:

- Actuar em conformidade com os requisitos da certificação atrás referidos;
- Disponibilizar as condições necessárias para a realização das auditorias (ex: colocar uma sala à disposição da Equipa Auditora, assegurar o acompanhamento dos auditores aos locais

necessários, facultar o acesso a toda a documentação e registos solicitados pela Equipa Auditora);

- Disponibilizar à Equipa Auditora os equipamentos de protecção individual necessários às acessibilidades, excepto calçado de segurança;
- Comunicar obrigatoriamente à TÜV, e sem demora, a ocorrência de um incidente grave ou de um incumprimento na regulamentação que necessite de envolvimento da autoridade regulamentar em matéria de SST ou Ambiente. Na sequência da análise da situação reportada, a TÜV decidirá se se justifica a realização de uma auditoria de aviso prévio curto (ver ponto 8). Se ficar demonstrado que o sistema de gestão falhou seriamente no âmbito do cumprimento dos requisitos da certificação SST ou Ambiental, a TÜV definirá acções a serem implementadas que poderão passar pela realização de uma auditoria sem aviso prévio, e no limite, passar pela suspensão ou anulação da certificação SST ou Ambiental.
- Garantir a presença na reunião de encerramento do pessoal chave de SST.
- Aceitar a realização de auditorias de testemunho ou visitas de controlo pelo IPAC, que consistem no acompanhamento de acções de avaliação da conformidade realizadas sob a responsabilidade da TÜV Rheinland Portugal.

Nota: Estas auditorias têm como objectivo avaliar a correcta aplicação dos procedimentos de certificação e a competência técnica do pessoal envolvido da TÜV Rheinland Portugal e não sobre o desempenho do cliente. O cliente da TÜV Rheinland Portugal poderá objectar um elemento da Equipa de Testemunho IPAC, se existirem motivos fundamentados que possam por em causa a sua independência ou imparcialidade. Caso o cliente da TÜV recuse sem fundamentação apropriada a realização de um testemunho / visita de controlo programada pelo IPAC, implica que a certificação não possa ser considerada acreditada.

8 Sanções

O incumprimento por parte da entidade certificada das condições estabelecidas neste documento, incluindo os compromissos de natureza financeira, podem ser objecto da aplicação das seguintes sanções:

- **Advertência** – Consiste numa chamada de atenção à entidade certificada quando se constata não conformidades relevantes. A verificação da implementação das acções correctivas poderá ser efectuada mediante a realização de uma auditoria de extraordinária: auditoria de aviso prévio curto ou sem aviso prévio.

- **Suspensão temporária do Certificado** – implica a proibição do uso do certificado, da marca de certificação ou qualquer referência a “entidade certificada”.

A suspensão temporária da certificação pode resultar da existência de não conformidades ou de alterações profundas na organização, que causem a quebra de confiança no sistema ou ainda o incumprimento dos prazos definidos para as auditorias de acompanhamento ou renovação.

A suspensão será sempre comunicada, por escrito, pela TÜV à entidade certificada, incluindo a indicação clara das condições de levantamento da suspensão.

Antes do levantamento da suspensão, a TÜV avaliará se todas as condições foram cumpridas e, em caso afirmativo, procederá ao levantamento da suspensão, comunicando, por escrito, tal facto, à entidade certificada.

O período de suspensão máximo é de 6 meses a contar da data de comunicação, por escrito, efectuada pela TÜV, salvo situações que estejam associadas à validade do certificado. Decorrido este período sem que tenha verificado o cumprimento das condições de levantamento da suspensão, procede-se à anulação do certificado.

- **Anulação do Certificado** – Quebra total da confiança no sistema de gestão ou violação grave das disposições deste documento e/ou seus anexos.

As sanções aplicadas serão sempre comunicadas à entidade certificada por escrito.

No caso de anulação do certificado a entidade compromete-se a:

- Devolver à TÜV os originais dos certificados;
- Não utilizar eventuais cópias ou reproduções do mesmo;
- Retirar da sua documentação técnica e publicitária qualquer referência relativa à marca da certificação.

A suspensão temporária ou a anulação do certificado não dá à entidade qualquer direito de reembolso dos pagamentos ou facturas eventualmente emitidas até essa data, em conformidade com os requisitos contratualmente estabelecidos na proposta comercial.

9 Desistência da Certificação

Os pedidos de desistência da certificação devem ser comunicados à TÜV por escrito. O Pedido de desistência da certificação, não desvincula a entidade certificada da obrigação de proceder aos pagamentos devidos à TÜV e não lhe confere o direito a qualquer reembolso de pagamentos já efectuados.

10 Reclamações / Recursos

As reclamações ou recursos dirigidos pelas entidades certificadas e/ou verificadas, relativas à actuação da TÜV

ou às suas decisões, decorrentes da aplicação do presente documento, são tratadas de acordo com os procedimentos de reclamações e recursos estabelecidos para o efeito.

Se a entidade que enviou a reclamação ou recurso e a TÜV não chegarem a um acordo, o Business Stream Manager Systems decidirá sobre a recorrência ao Órgão Consultivo. No caso de a entidade e o Órgão Consultivo não chegarem a um acordo, o Órgão Consultivo pode solicitar a arbitragem/mediação da Entidade Acreditadora.

Se a TÜV receber uma reclamação sobre as entidades por si certificadas e/ou verificadas, questiona a entidade para averiguar as causas que motivam a reclamação, assegurando-se de que a reclamação é tratada e resolvida num prazo razoável.

A TÜV reserva-se no direito de realizar uma **auditoria extraordinária (auditoria de aviso prévio curto ou sem aviso prévio)** em consequência de uma reclamação deste tipo. Nestas auditorias serão auditados requisitos considerados como obrigatórios, os requisitos abrangidos pela reclamação, a verificação da utilização da marca de certificação, quando aplicável, e eventualmente outros que serão definidos caso a caso, consoante o teor da reclamação em causa. Nos casos em que o resultado da auditoria e/ou verificação demonstre que a reclamação é justificada, os custos desta auditoria e/ou verificação serão imputados à entidade sobre a qual recai a reclamação. Das reclamações sobre organizações verificadas segundo o Regulamento EMAS, é dado conhecimento pela TÜV à Agência Portuguesa do Ambiente.

Todas as reclamações são formalizadas por escrito.

11 Condições de Utilização da Marca de Certificação

11.1 - A figura seguinte representa o símbolo a ser utilizado pelas entidades certificadas, que passa a designar-se por marca de certificação.



Figura 1 – Marcas de certificação da TÜV Rheinland Portugal

11.2 – As entidades certificadas podem divulgar a certificação utilizando a frase “Empresa tem um Sistema de Gestão certificado de acordo com a norma (norma) pela TÜV Rheinland Portugal” em vez de utilizar o logotipo com a marca de certificação. Esta frase poderá utilizar-se em todos os casos mencionados neste documento, com as mesmas restrições do logotipo da marca de certificação.

11.3 – A utilização da marca de certificação pelas entidades certificadas, bem como qualquer referência escrita relativa a essa qualificação devem ser restringidas, clara e inequivocamente, ao âmbito da certificação.

11.4 - A marca de certificação só poderá ser aplicada em documentos e suportes promocionais, associada sempre à designação da entidade certificada (ex: papel de carta, facturas, orçamentos, instruções de uso de produtos, catálogo de produtos, folhetos, brochuras, anúncios, páginas electrónicas na Internet).

11.5 – A marca de certificação não pode ser aplicada em relatórios ou certificados de calibração, certificados de verificação, relatórios de inspecção e/ou ensaio, relatórios/boletins de análises, bem como no correspondente envelope.

11.6 - A marca de certificação não poderá ser utilizada sobre produtos, em embalagens de produtos (definidas como o que pode ser removido sem desintegrar ou danificar o produto), nem na documentação que acompanha o produto (disponível separadamente ou facilmente destacável), nem de nenhuma outra forma que possa fazer entender/subentender que são os produtos que estão certificados. Em alternativa, é permitida a aplicação de uma declaração de certificação nas embalagens e na documentação que acompanha o produto, que deve incluir obrigatoriamente:

- a) a identificação do cliente certificado (ex: marca ou nome);
- b) a identificação do tipo de sistema de gestão (ex: qualidade, ambiente) e a respectiva norma;
- c) a identificação do Organismo de Certificação TÜV Rheinland Portugal.

A declaração de certificação não se pode confundir com a certificação do produto, processo ou serviço.

11.7 – A marca de certificação só pode ser aplicada em veículos de serviço que estejam directamente afectos às actividades certificadas.

11.8 – Se a entidade certificada possuir certificação apenas para algumas das actividades que exerce, não deve induzir dúvidas sobre quais se encontram abrangidas pela certificação, devendo indicar adstrito à marca da certificação, de forma inequívoca, o âmbito da certificação.

11.9 – Quando a entidade certificada possuir várias instalações e nem todas se encontrarem abrangidas pela certificação, somente as que estão abrangidas é que podem utilizar a marca de certificação. No caso de se emitirem documentos comuns a toda a entidade, deverá existir uma cláusula junto da marca de certificação que esclareça essa situação junto dos seus clientes – por exemplo: “Apenas as actividades realizadas em “Identificar os Locais” estão abrangidas pela certificação”.

11.10 – As entidades certificadas têm que submeter à aprovação da TÜV, os respectivos projectos gráficos de utilização da marca de certificação em material publicitário.

11.11 – Qualquer situação não contemplada no presente documento, ou qualquer dúvida dele decorrente, deve ser previamente apresentada à TÜV, devidamente justificada e documentada, para se proceder à sua análise e decisão atempada.

11.12 – A marca de certificação não poderá ser utilizada quando ocorra uma das seguintes situações:

- Em caso de suspensão da certificação, até ser tomada e comunicada a decisão de levantamento por parte da TÜV;
- Em caso de anulação da certificação;
- Em casos que possam originar interpretação incorrecta e ou abusiva da condição de entidade certificada e com carácter enganoso ou com dolo para a TÜV;
- Em caso de ser recusada ou impossibilitada a realização de testemunhos ou visitas de controlo pelo IPAC.

Forma e condições gráficas da reprodução da marca de certificação:

- Quanto ao aspecto gráfico, devem seguir as indicações constantes da figura nº 1,
- Constituem um conjunto gráfico único, não sendo permitido à entidade certificada qualquer arranjo, coloração, adaptação ou distorção gráfica – pode contudo ser reduzida ou ampliada proporcionalmente para efeitos de aplicação, devendo todos os seus elementos serem incluídos nas ampliações ou reduções, respeitando as respectivas proporções originais,
- Recomenda-se que a marca de certificação combinada com o “QR Code” tenha uma dimensão mínima recomendada de 15×15 mm (altura×largura) para assegurar uma boa legibilidade,
- Aquando da utilização da versão da marca de certificação sem QR Code, deve ser assegurado que a mesma apresenta clara legibilidade, sendo que se recomenda a sua utilização com uma altura total máxima de 30 mm,
- Deve ser reproduzida pela entidade certificada tal qual é fornecida pela TÜV, sobre fundo branco ou de cor clara. Poderão ser autorizadas outras aplicações (incluindo estampados, baixos relevos ou negativos) mediante autorização prévia da TÜV.

11.14 O uso abusivo ou tendencioso da marca de certificação por parte de uma entidade certificada poderá dar origem, consoante a gravidade a:

- Advertência;
- Suspensão da certificação;
- Anulação da certificação;
- Procedimento legal adequado junto da entidade administrativa ou judicial competente;

11.15 O uso da marca de certificação não transfere qualquer responsabilidade civil ou criminal para a TÜV ou para os seus colaboradores, resultante da má prática das entidades no âmbito para o qual se encontram certificadas.

12 Utilização do Certificado e da Marca de Certificação

O uso abusivo do certificado ou da marca de certificação, por parte da entidade certificada, confere à TÜV, o direito de desencadear, no âmbito da legislação vigente, as acções, nomeadamente judiciais, que entender convenientes.

A autorização de utilização do certificado e da marca de certificação apenas é válida para o âmbito de actividade da entidade certificada que se encontra mencionado no certificado.

O direito à utilização do certificado e da marca de certificação cessa, quando:

- A entidade certificada não notifique a TÜV das alterações introduzidas na empresa que sejam determinantes e relevantes para o processo de certificação;
- O certificado é utilizado de forma abusiva;
- Os resultados da auditoria de acompanhamento já não justificam a manutenção da validade do certificado;
- É aberto um processo de insolvência sobre o património da entidade certificada;
- Não forem realizadas auditorias de acompanhamento ou de renovação por razões da responsabilidade da entidade certificada;
- Através de alguma autoridade pública ou por ordem dos tribunais é proibida a certificação ou a manutenção do certificado;
- No caso de ser recusada ou impossibilitada a realização de testemunhos ou visitas de controlo pelas entidades acreditadoras (ex: Instituto Português de Acreditação).

O direito à utilização do certificado ou da marca de certificação termina de imediato, sem necessidade de uma rescisão prévia, quando a entidade certificada utilizar o certificado ou a marca de certificação de uma forma abusiva ou lesiva para a TÜV.

Ao terminar o direito de utilização do certificado, a entidade certificada fica obrigada a entregar o certificado à TÜV.

13 Outras Responsabilidades

A TÜV não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais ou materiais, resultantes directa ou indirectamente da actividade das entidades por si certificadas.

No caso de a TÜV receber uma reclamação, devido a incumprimento dos princípios da responsabilidade por produtos, à utilização indevida do certificado ou da marca de certificação, etc., a entidade certificada obriga-se a assumir perante a TÜV todas as consequências que daí resultarem.

A TÜV divulga publicamente a lista das entidades certificadas com a indicação do âmbito de certificação no sítio www.certipedia.com.

A TÜV compromete-se a informar as entidades certificadas sobre as alterações que eventualmente ocorram no âmbito do processo de certificação, sempre que as mesmas tenham repercussões directas sobre elas.

A TÜV não assume a garantia que, com base na certificação, outras entidades (p. ex. entidades públicas, órgãos de fiscalização, associações de fiscalização técnica) venham a emitir uma opinião positiva ou que concedam autorizações.

A responsabilidade da TÜV fica limitada ao décuplo da contrapartida monetária para todos os danos que se verificarem em relação à execução deste acordo e que tenham surgido por falta de cuidado. Exclui-se a responsabilidade por danos indirectos e subsequentes.

Além disso, a responsabilidade por todos os danos no contexto com um pedido, causados de forma culposa, fica limitada a € 2.600.000 (dois milhões e seiscentos mil euros), a não ser que o dano se tenha produzido de forma ilegal. Esta limitação da responsabilidade aplica-se do mesmo modo a favor dos empregados, directores e órgãos do Organismo de Certificação.

As condições constantes do presente documento e seus anexos, entram em vigor com a assinatura do **contrato** por ambas as partes e mantêm-se válido durante o período de validade do certificado.

Não existem acordos complementares a este documento. As modificações e os complementos precisam da forma escrita para produzirem efeito jurídico.

No caso de uma ou várias disposições deste documento se revelarem inválidas, acordam as partes numa disposição substituta, legalmente válida do ponto de vista jurídico e económico, tanto quanto possível próxima da disposição inválida.