Código de Conduta

2008

1. INTRODUÇÃO

Este Código de Conduta foi estruturado de acordo com os requisitos aplicáveis dos Organismos de Acreditação, cuja acreditação foi atribuída, e está em vigor, à Companhia acima mencionada (o "Organismo de Certificação"). Este Código também se aplica a certificação fora de esquemas acreditados.

2. ÂMBITO

O Organismo de Certificação fornece serviços a pessoas, empresas ou sociedades comerciais (denominados por "Cliente"). O Organismo de Certificação pode prestar os seus serviços directamente ou, à sua discrição, através de (a) os seus colaboradores, (b) qualquer empresa afiliada da SGS ou (c) qualquer outra pessoa ou organização endossada pelo Organismo de Certificação. Onde uma parte do trabalho for subcontratada a outrem, o Organismo de Certificação mantém responsabilidade total na concessão, manutenção, extensão, redução, suspensão ou retirada da certificação, bem como em assegurar que são firmados os acordos devidamente documentados.

O Organismo de Certificação notificará os seus Clientes de qualquer alteração nos requisitos da certificação, dentro de um prazo razoável.

3. CONFIDENCIALIDADE

O Organismo de Certificação assegura a confidencialidade a todos os níveis da sua organização em relação a toda e qualquer informação obtida no decurso dos seus serviços. Nenhuma informação será divulgada a terceiros, excepto no caso de acção judicial ou quando requisitada por Organismos de Acreditação, como parte de um processo de acreditação. A designação do Cliente, localização, âmbito de certificação e números de contacto poderão constar em directórios relevantes. O Organismo de Certificação mantém o seu próprio directório de clientes certificados, disponível ao público em geral no seu *website*. Este directório demonstra o estado de qualquer certificado suspenso, cancelado ou retirado.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Por solicitação, está disponível a cópia do organograma do Organismo de Certificação, onde se expõe a estrutura dos diversos níveis da organização com a correspondente responsabilidade associada, bem como a documentação identificativa do estatuto legal do Organismo de Certificação.

5. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

Após a recepção de um Questionário completamente preenchido (fornecido pelo Organismo de Certificação, mediante solicitação), é enviada ao Cliente uma proposta discriminada com o âmbito e custos dos serviços, juntamente com um Pedido de Registo. Após a recepção do Pedido, juntamente com o pagamento de quaisquer custos inerentes e cópias controladas da documentação relevante e amostras (quando aplicável), o processo será alocado a um auditor, o qual será o responsável por assegurar que os serviços são desempenhados de acordo com os procedimentos do Organismo de Certificação.

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

De modo a obter e manter a certificação, o Cliente deve cumprir com os seguintes procedimentos e regras:

(a) o Cliente deve fornecer ao Organismo de Certificação todos os documentos, amostras de produtos, desenhos, especificações e outras informações solicitadas pelo Organismo de Certificação, de modo a completar o programa de avaliação, e deve nomear uma pessoa, com autoridade, para manter o contacto com o Organismo de Certificação;

(b) o Organismo de Certificação, quando não satisfeita com o cumprimento total dos requisitos de certificação, deve informar o Cliente sobre os aspectos que falharam na sua candidatura;

(c) quando o Cliente demonstra que as acções correctivas, para cumprir com todos os requisitos, já foram desenvolvidas dentro do prazo limite especificado pelo Organismo de Certificação, esta providenciará a repetição da avaliação somente nas partes necessárias, com custo adicional para o Cliente;

(d) se o Cliente não tomar as devidas acções correctivas dentro do prazo limite especificado, pode ser necessário que o Organismo de Certificação, com custo adicional, repita todo o processo de avaliação;

(e) na identificação de conformidade refere-se somente os locais ou produtos avaliados, tal como especificado no Certificado, ou outros documentos que possam estar anexados ao Certificado;

(f) o Cliente, quando lhe solicitado, deverá autorizar a presença de observadores durante as avaliações. Por exemplo, Auditores de Acreditação ou Auditores em formação.

7. EMISSÃO DO CERTIFICADO

Quando o Organismo de Certificação estiver satisfeito com o cumprimento de todos os requisitos de certificação por parte do Cliente, deve informá-lo disso e emitir o Certificado. O Certificado permanece como propriedade do Organismo de Certificação e só pode ser copiado ou reproduzido em benefício de terceiros se a palavra "cópia" estiver aposta de forma legível.

O Certificado permanecerá válido, até expirar, durante o período indicado no mesmo, excepto se as actividades de acompanhamento revelarem que o sistema de gestão e/ou produtos do Cliente já não cumprem os padrões, normas ou regulamentações aplicáveis.

O Organismo de Certificação reserva-se o direito discricionário de decidir, caso a caso e mediante os seus próprios critérios e após considerar os requisitos locais, que a emissão do Certificado será condicionada ao total pagamento dos honorários do Organismo de Certificação e custos relacionados com o dito Certificado ou qualquer serviço prévio prestado ao Cliente.

8. MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

Após a emissão de um Certificado, o Organismo de Certificação pode autorizar o Cliente a usar uma determinada marca de certificação. O direito do Cliente usar essa marca deve ser contingente à manutenção de um Certificado válido, em relação ao sistema de gestão e/ou produtos certificados, e em relação ao cumprimento das Regras para uso da marca emitidas pelo Organismo de Certificação. O Cliente que tenha sido autorizado a usar uma marca de um Organismo de Acreditação deve também cumprir com as regras que regem a marca desse organismo. O uso indevido dessas marcas é uma não conformidade para com os requisitos da certificação e pode resultar na suspensão da mesma.

9. ACOMPANHAMENTO

Devem ser realizados acompanhamentos periódicos que abranjam todos os aspectos do sistema de gestão, documentação, processos de produção e distribuição e produtos, dependendo do tipo de serviços de certificação atribuídos, e à discrição do auditor nomeado para tal. O Cliente deve permitir pleno acesso a todos os locais ou produtos para fins de avaliação, sempre que necessário, e o Organismo de Certificação reserva-se o direito de realizar visitas surpresa quando entender necessário.

O Cliente deve manter um registo de todas as reclamações dos seus clientes e dos incidentes de segurança comunicados por autoridades legais ou por utilizadores relativas aos produtos, processos ou serviços abrangidos pelo âmbito do Certificado, e deve estar disponível a pedido do Organismo de Certificação.

O Cliente deve ser informado sobre os resultados de cada visita de acompanhamento.

10. RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO

Os Clientes que desejarem renovar o Certificado aproximando-se o fim de cada ciclo, devem requerê-lo de acordo com o procedimento definido na Cláusula 5. Geralmente, os Clientes são informados sobre a necessidade de renovação da certificação durante a visita de pré-renovação, que é sempre a última visita de cada ciclo, mas é responsabilidade exclusiva do Cliente preencher oportunamente o pedido de renovação.

11. EXTENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Para alargar o âmbito do Certificado, de modo a abranger locais e/ou produtos adicionais, o Cliente deverá preencher um novo Questionário. O procedimento da candidatura definido na Cláusula 5 será cumprido e será executada uma avaliação nas áreas anteriormente não abrangidas pelo Certificado. Os custos da extensão ao âmbito da certificação serão baseados na natureza e no programa dos serviços prestados.
Após a avaliação bem sucedida será emitido um Certificado cobrindo os aspectos que estão abrangidos pela extensão requerida.

12. MODIFICAÇÕES NO PRODUTO/SISTEMA

O Cliente deve informar o Organismo de Certificação, por escrito, de qualquer modificação previsível ao sistema de gestão, produto ou processo de produção, que possa afectar a conformidade com padrões, normas ou regulamentações aplicáveis. O Organismo de Certificação determinará se as modificações notificadas requerem uma avaliação adicional. A falta de comunicação ao Organismo de Certificação das modificações previstas pode resultar na suspensão do Certificado.

13. PUBLICIDADE PELO CLIENTE

De acordo com as Regulamentações aplicáveis à(s) marca(s) relevante(s), o Cliente pode tornar público que o sistema de gestão ou produto(s) relevante(s) foram certificados e pode imprimir a marca da certificação relevante num papel oficial e material publicitário relativo ao âmbito de certificação.

Em cada caso, o Cliente deve sempre garantir que nas suas publicações e materiais publicitários não pode surgir qualquer confusão entre sistemas, produtos ou locais certificados e os não certificados.

14. USO INDEVIDO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

O Organismo de Certificação tomará as medidas necessárias, cujos custos serão suportados pelo Cliente, no caso de existirem referências incorrectas ou duvidosas sobre a certificação ou o uso indevido de Certificado(s) ou marca(s) de certificação. Estas medidas incluem suspensão ou anulação do Certificado, acção judicial e/ou publicitação da transgressão.

15. SUSPENSÃO DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser suspenso pelo Organismo de Certificação por um determinado período nos seguintes casos:

(a) quando um Pedido de Acção Correctiva (PAC) não foi cumprido satisfatoriamente dentro do prazo limite estabelecido; ou

(b) no caso de uso indevido, como descrito na Cláusula 14, não ser corrigido com a retractação adequada ou com outras medidas correctivas apropriadas por parte do Cliente; ou

(c) no caso de qualquer infracção da Proposta, do Pedido de Registo, das Condições Gerais para Serviços de Certificação, do Código de Conduta ou das Regras para o uso da(s) marca(s) de certificação; ou

(d) no caso de produto(s) comercializado(s) em condições não conformes, nomeadamente relacionadas com a segurança dos mesmos; ou

(e) se não forem realizadas auditorias dentro do prazo prescrito.

O Cliente não irá identificar-se como certificado e não pode usar nenhuma marca de certificação em qualquer produto que tenha a certificação suspensa.

O Organismo de Certificação confirmará ao Cliente, por escrito, a suspensão de um Certificado. Simultaneamente, o Organismo de Certificação indicará quais as condições em que a suspensão será levantada. No fim do período de suspensão, realizar-se-á uma auditoria para determinar se as condições impostas para restabelecer o Certificado foram cumpridas. Verificando-se o cumprimento destas condições, então a suspensão será levantada e o Cliente será notificado da reintegração da Certificação. Se as condições não forem cumpridas o Certificado ser-lhe-á retirado.

Todos os custos efectuados pelo Organismo de Certificação e relacionados com a suspensão ou restabelecimento da Certificação serão cobrados ao Cliente.

16. RETIRADA DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser retirado (i) o Cliente tomar medidas inadequadas no caso de suspensão; (ii) no caso da certificação de produtos, estes não cumprirem com as normas, padrões ou regulamentações, ou quando estes já não estão disponíveis; ou (iii) no caso do Organismo de Certificação terminar o seu contrato com o Cliente. Em qualquer destes casos, o Organismo de Certificação tem o direito de retirar o Certificado, notificando o Cliente por escrito.

O Cliente pode interpor recurso (ver Cláusula 19).

No caso de retirada, os custos de avaliação não serão reembolsados e a retirada do Certificado será publicada pelo Organismo de Certificação que notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

17. CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

Um Certificado será cancelado se (i) o Cliente informar por escrito ao Organismo de Certificação que não deseja renovar o Certificado ou abandonar o negócio, (ii) o Cliente já não comercializa os produtos ou (iii) o Cliente não faz o pedido de renovação atempadamente.

No caso de cancelamento, os custos de avaliação não serão reembolsados e o Organismo de Certificação notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

18. RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÕES ACREDITADAS

Geralmente, o Organismo de Certificação, segundo os seus próprios critérios, reconhece a certificação de outros organismos acreditados quando tal não compromete a integridade de um esquema de certificação de sistemas ou de produtos.

19. RECURSOS

O Cliente tem o direito de recorrer de qualquer decisão tomada pelo Organismo de Certificação.

A notificação da intenção de interpor recurso deve ser realizada por escrito e deve ser recebida pelo Organismo de Certificação no prazo máximo de sete dias.

Será enviado um Formulário de Recurso ao Cliente para preenchimento, o qual deverá ser devolvido ao Organismo de Certificação dentro dos 14 dias após a sua recepção e estar suportado com dados e factos relevantes para posterior consideração durante o Procedimento de Recurso.

Todos os recursos são dirigidos ao Organismo de Certificação e são apresentados à Comissão de Recursos do Organismo de Certificação. O Organismo de Certificação apresentará provas que suportem a sua decisão. Qualquer decisão do Organismo de Certificação estará em vigor até ao resultado do recurso.

A decisão da Comissão de Recursos é definitiva e obrigatória tanto para o Cliente como para o Organismo de Certificação. Uma vez tomada a decisão relativamente a um recurso, nenhuma das partes em litígio pode reclamar da decisão com a intenção de a corrigir ou modificar.

Nos casos em que o recurso foi bem sucedido, não pode ser feita qualquer reclamação ao Organismo de Certificação em relação a reembolso de custos ou outras perdas ocorridas.

20. RECLAMAÇÕES

Se alguém tiver motivos de reclamação em relação ao Organismo de Certificação, esta deve ser efectuada por escrito e enviada quanto antes ao Director de Certificação do Organismo de Certificação. Se a reclamação for sobre o Director de Certificação, a carta deve ser dirigida ao Director do Organismo de Certificação.

A recepção da reclamação será acusada por escrito. A reclamação será então investigada de forma independente pelo Organismo de Certificação e fechada após conclusões consideradas satisfatórias. Após o seu fecho, o reclamante será informado que a investigação terminou.

A ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO RESERVA-SE O DIREITO DE ACRESCENTAR, ANULAR OU MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE CONDUTA SEM NOTIFICAÇÃO PRÉVIA.
EXCEPTO SE FOR EXPLICITAMENTE ACORDADO POR ESCRITO DE OUTRA FORMA, TODOS OS SERVIÇOS SÃO DESEMPENHADOS DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES GERAIS PARA SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO. EM CASO DE CONFLITO COM QUALQUER OUTRA DISPOSIÇÃO, A ÚLTIMA DEVERÁ PREVALECER.