



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 1 de 7

#### 1 - Introdução

Fundado em 1828, o Bureau Veritas (BV) é uma organização multinacional cujos serviços abrangem a classificação, verificação e inspeção de navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, maquinaria e todo o tipo de estruturas e sistemas incluindo construção e demais actividade de engenharia civil. O Bureau Veritas está igualmente envolvido na certificação de produtos, serviços, sistemas e pessoas.

*Sempre que neste documento se refira "Bureau Veritas Certification", nomeadamente no que diz respeito a direitos e obrigações contratuais, significa "Bureau Veritas Certification Portugal Soc. Unip. Lda., matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e sob o número único de pessoa colectiva 504 330 551.*

*"Bureau Veritas Certification" significará aquela Empresa do Grupo Bureau Veritas em toda e qualquer jurisdição referida na sua proposta ou qualquer outro documento Bureau Veritas Certification emitido de acordo com estes termos e condições.*

Os serviços prestados pelo Bureau Veritas Certification aos seus clientes abrangem a auditoria e a certificação do Sistema de Gestão das respectivas Organizações, de acordo com a adequada parte de uma série de normas, ou qualquer outra versão Nacional ou Internacional equivalente. São abaixo designadas por "**A NORMA**".

Este documento de divulgação tem como objectivo descrever o processo de certificação realizado pelo Bureau Veritas Certification, estando em conformidade com a ISO 17021. Neste documento, o cliente do Bureau Veritas Certification é designado por "**a Organização**".

#### Acreditação e Certificação

**A Acreditação** é um processo através do qual uma Organização pode confiar num Organismo de Certificação e deverá apenas ser atribuída por uma Autoridade Nacional de Controlo; estas autoridades podem não ser Organizações Nacionais de Normalização. O Sistema de Gestão Bureau Veritas Certification opera de acordo com a normas ISO 17021 e outros requisitos adicionais dos organismos de Acreditação. Estas Normas e Requisitos abrangem a estrutura, responsabilidade, gestão e competência técnica de Organismos de Certificação.

O Bureau Veritas Certification gere o seu serviço de auditoria através de um Sistema Interno de Gestão que obedece às Normas e Requisitos supramencionados. Assim, o Bureau Veritas Certification está qualificado e acreditado para oferecer um genuíno serviço internacional,

que não se rege por acordos de reconhecimento mútuo não oficiais e não controlados. Uma vez que o Bureau Veritas Certification sempre tentou providenciar desta forma os serviços de Certificação, e onde quer que possível, os nossos Clientes receberão um certificado patenteando a(s) apropriada(s) marca(s) de Acreditação.

**A Certificação** é o meio através do qual uma parte interessada pode confiar numa Organização e é extremamente eficaz e credível quando realizada por um organismo de certificação acreditado de acordo com os requisitos de uma Acreditação Nacional. A atribuição de um certificado de conformidade patenteando uma marca de Acreditação é o resultado final de uma bem sucedida auditoria de concessão de acordo com os requisitos e **NORMA** em questão.

As Organizações que optam pela Certificação dos seus Sistemas de Gestão são aconselhadas a verificar cuidadosamente o *status* de Acreditação de todos os organismos de certificação e se estes possuem uma acreditação válida para o seu sector de actividade. O Bureau Veritas Certification é uma Entidade Certificadora que detém Acreditações em Portugal, Reino Unido, E.U.A. e em vários outros países.

#### Generalidades

Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção da Certificação do Sistema de Gestão de uma Organização, e descreve as acções a desenvolver quer pelo Bureau Veritas Certification quer pela Organização de forma a completar o processo de Certificação. Uma Organização certificada de acordo com este Esquema receberá um "Certificado de Conformidade" do seu Sistema de Gestão e está autorizada a publicitar e exibir a marca de certificação do Bureau Veritas Certification apropriada.

Para obter e manter a Certificação, a Organização deve preencher os requisitos deste e de outros documentos de apoio do Bureau Veritas Certification e deve subsequentemente manter o seu Sistema de Gestão a funcionar satisfatoriamente.

O Certificado atribuído pelo Bureau Veritas Certification limita-se a produtos/serviços controlados directamente pela Organização e incluídos no âmbito da certificação.

#### 2 – Processo de Certificação

##### 2.1 Pedido para Certificação

O Pedido de Proposta do Bureau Veritas Certification (ficha de cliente) será usado como base para uma Cotação e subsequente contrato com as Organizações que pretendem



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 2 de 7

certificar-se. São por isso necessários, entre outros, os seguintes elementos da Organização:

- Contactos (nome, morada, etc...)
- Descrição da actividade (fabricante, empresa de serviços, âmbito das actividades, etc...).
- Número e disposição de pessoal e instalações.
- Natureza da Certificação requerida e outras informações gerais sobre o sistema conforme apropriado.

Com base na informação supramencionada, o Bureau Veritas Certification providenciará uma proposta, com indicação do actual *status* de Acreditação do Bureau Veritas Certification para o âmbito de actividade da Organização, que cubra o custo da Auditoria de Certificação e subsequente(s) Auditoria(s) de Acompanhamento. Isto exclui o custo de uma Pré-Auditoria ou de Visita(s) de seguimento que podem ser necessárias para uma bem sucedida finalização/manutenção do processo de Certificação. Os Termos e as Condições encontram-se disponíveis no site Bureau Veritas.

Em caso de adjudicação, deverá a Organização preencher, assinar e devolver ao Bureau Veritas Certification um exemplar da proposta, ou um email com a adjudicação da proposta. Quando o Bureau Veritas Certification receber essa adjudicação, a proposta é considerada como contrato de certificação entre o Bureau Veritas Certification e a Organização. Nesta altura, a Organização deverá igualmente acordar com o Bureau Veritas Certification as datas para iniciar o processo de certificação.

Caso o Bureau Veritas Certification, considere não reunir as condições necessárias para a realização do serviço de auditoria, não apresenta a proposta ao cliente, recusando assim a candidatura e informando o cliente das razões para essa recusa.

O Bureau Veritas Certification irá rever todos os documentos e após a resolução de quaisquer discrepâncias com a Organização, deverá desenvolver esforços para aceder ao pedido da Organização relativamente às datas de Auditoria. A equipa Auditora será seleccionada de acordo com os requisitos aplicáveis da Acreditação. A Organização, após confirmação de disponibilidades da equipa auditora seleccionada, será informada da composição da mesma. Caso a organização entenda não aceitar as datas ou a equipa auditora nomeada, deverá informar por escrito o Bureau Veritas Certification dos motivos dessa recusa num prazo não superior a 5 dias, para análise e decisão final do Bureau Veritas Certification.

## 2.2 Processo de Avaliação do Bureau Veritas Certification

Após confirmação de datas entre Bureau Veritas Certification e a Organização, inicia-se o processo de auditoria de certificação que culminará com a emissão do Certificado de Conformidade.

As auditorias de certificação serão divididas em duas fases:

- **fase 1** consiste na revisão documental, avaliação da adequabilidade do sistema para ser auditado, confirmação de dados constantes da proposta, adequabilidade do âmbito do sistema e planeamento da fase 2
- **fase 2** propriamente dita que obedece à avaliação completa do sistema face ao referencial

As datas previamente marcadas para a auditoria deverão normalmente ter em atenção que entre a auditoria de fase 1 e fase 2, não podem exceder seis meses, e que a fase 2 estará sempre condicionada ao resultado alcançado na fase 1.

### Auditoria da fase 1

A fase 1 será realizada total ou parcialmente nas instalações da Organização.

A documentação normalmente envolvida na fase 1 poderá incluir:

- Política e objectivos
- Organigrama (por função/área e responsabilidade) ou documento equivalente que mostre as ligações hierárquicas e as responsabilidades e autoridades
- Minutas da revisão pela gestão (recentes)
- Cópia dos resultados de auditorias internas
- Requisitos legais aplicáveis ao sistema de gestão e eventuais auditorias de conformidade legal
- Outros documentos estruturantes relevantes consoante o referencial/ sistema de gestão em causa (por exemplo: detalhe dos processos, descrições de contexto, análises de risco, avaliação de aspectos e impactes ambientais, avaliação de perigos e riscos, etc.)
- Qualquer informação complementar que o auditor julgue necessário durante a análise da fase 1.

Poderá haver a possibilidade de realizar parcialmente a fase 1 off site (foram das instalações da Organização), tendo a Organização que fazer chegar junto do auditor coordenador a documentação solicitada para o efeito. Caso a Organização não considere conveniente disponibilizar parte ou a totalidade da documentação para o exterior da mesma, ou em alternativa se a mesma informação não for disponibilizada ao auditor coordenador com pelo menos 1



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 3 de 7

semana de antecedência face ao dia programado para a fase 1, então o Bureau Veritas Certification decidirá realizar a fase 1 totalmente nas instalações da Organização.

Como resultado da fase 1, o auditor coordenador fará um relatório onde refere as constatações e conclusões face à adequabilidade do sistema para avançar para a fase 2.

- No caso da organização se encontrar em condições de realizar a fase 2, o relatório incluirá aspectos que poderão durante a auditoria de fase 2 virem a ser considerados como não conformidade(s) e será efectuado o planeamento da fase 2. O tempo que decorre entre a fase 1 e a fase 2 não pode exceder os 6 meses sob pena do processo ter de recomeçar (nova auditoria de fase 1). Cabe à Organização, desenvolver as ações corretivas que considerar necessárias antes da auditoria de fase 2 para prevenir as possíveis não conformidades alertadas no relatório de auditoria de fase 1.
- No caso da Organização não estar apta para a fase 2, o relatório fará alusão aos motivos concretos dessa decisão (normalmente ligado a evidências claras de não conformidades maiores ao nível de questões que são objecto da revisão documental). Face ao resultado da fase 1, a Organização terá o direito de suspender o processo de certificação, dentro das regras estabelecidas no Acordo de Certificação constantes na proposta.

#### Auditoria de fase 2

O principal objectivo da Auditoria da fase 2 é o de auditar o Sistema de Gestão da Organização para avaliar a conformidade com a “**A NORMA**” e a sua eficácia para atingir os objectivos do sistema e a sua política.

#### Para atingir este objectivo, a Organização deve:

- Providenciar à Equipa Auditora informação suficiente para que estes possam concluir que o Sistema de Gestão da Organização foi totalmente implementado de acordo com a “**A NORMA**”;
- Permitir que a Equipa Auditora tenha acesso às instalações, pessoal e registos de modo a que possam verificar que o Sistema de Gestão da Organização foi estabelecido e que está a ser mantido;
- Evidenciar a conformidade do Sistema com todos os requisitos normativos e outros aplicáveis e que o mesmo é eficaz no atingimento consistente dos seus objectivos e política;
- Cooperar na resolução de qualquer Não Conformidade.

Antes da Auditoria, o Bureau Veritas Certification entregará à Organização uma cópia do plano da Auditoria juntamente com qualquer requisito suplementar julgado necessário à obtenção da Certificação requerida.

#### A Auditoria de Certificação fase 2 ao Sistema será realizada em conformidade com os Procedimentos Bureau Veritas Certification e comportará os seguintes aspectos:

- Uma reunião de abertura com a gestão de topo da Organização para confirmar o âmbito da Certificação e explicar o método de relatório. Esta reunião pode envolver uma pequena visita às instalações.
- Uma análise detalhada do próprio Sistema, durante a qual qualquer não conformidade evidenciada será discutida e formalizada através de emissão de Não Conformidade. A análise pode passar também pela auditoria aos locais de prestação do serviço (ex: “obras”)
- Entrevistas aos vários interlocutores de cada processo da organização com intuito da percepção da implementação do sistema. Existem referenciais específicos no âmbito Social, como NP 4469-1 e NP4552, em que serão realizadas entrevistas individuais ou em grupo, com amostragem definida pelo auditor, em local que permita manter a confidencialidade deste processo. Cabe à organização assegurar as condições que permitam a sua realização.
- Uma reunião de encerramento para apresentação das constatações da Equipa Auditora à gestão de topo da Organização.

#### Durante a reunião de encerramento, o Auditor Coordenador irá:

- Comparar e classificar as Não Conformidades levantada ao Sistema da Organização e discutir o curso das acções correctivas.
- Preparar um Relatório de Auditoria o qual deverá ser apresentado à Organização para verificação do Âmbito de Certificação e como um meio de registar quaisquer outras recomendações.

#### Acção(ões) correctiva(s) resultantes da(s) auditoria(s)

Todo(s) o(s) Relatório(s) de Não Conformidade(s) levantado(s) no decurso da Auditoria da fase 2 devem ser preenchidos, devolvidos e aceites pelo auditor coordenador antes de ser feita a recomendação da Certificação.

#### Existem três níveis de acções correctivas:

- A Acção Correctiva implementada no decurso da Auditoria. Neste caso, o relatório de não conformidade deve ser preenchido e aceite pelo



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 4 de 7

auditor coordenador antes da reunião de encerramento.

- A Acção Correctiva que envolve alterações pouco significativas ou apenas de carácter documental sem repercussão significativa no sistema. Neste caso, a verificação da mesma pode ser esclarecida sem ser necessária uma outra visita ao local, uma vez submetido o original preenchido.
- A Acção Correctiva que requer alterações significativas que podem ser somente verificadas numa visita ao local. Neste caso, uma visita de seguimento será organizada pelo Bureau Veritas Certification em devido tempo.

As acções correctivas deverão ser implementadas no prazo máximo de noventa dias a partir da reunião de encerramento, prazo a partir do qual o Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de repetir o processo de certificação (fase 1 e 2).

#### Monitorização da auditoria

Em qualquer auditoria de Sistema de Gestão o Bureau Veritas Certification reserva-se o direito de colocar na equipa auditora um elemento para monitorizar o desempenho da Equipa Auditora. Quaisquer custos relativos à ida e permanência do auditor que efetua a monitorização é da responsabilidade do Bureau Veritas Certification.

#### Sistemas de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho

As empresas após serem certificadas deverão informar sem demora o Bureau Veritas Certification, sobre a ocorrência de incidentes graves ou não cumprimentos legais que necessitem do envolvimento das autoridades regulamentares competentes.

Após análise desta informação o Bureau Veritas poderá tomar a decisão de realizar uma auditoria especial

#### Verificação/ validação EMAS

No caso de a Organização estar interessada em se registar no esquema EMAS (Eco-Management and Audit Scheme – Sistema Comunitário de Eco-Gestão e Auditoria), deverá fazê-lo junto do Organismo Nacional Competente e para isso poderá solicitar ao Bureau Veritas Certification a verificação e validação do conteúdo da sua declaração ambiental e respectivo sistema de gestão ambiental

A metodologia a empregar na verificação/validação EMAS é basicamente a mesma de um sistema de gestão ambiental, no entanto, a Organização deverá fornecer ao verificador coordenador uma cópia da declaração para análise prévia do auditor antes da auditoria de certificação – fase 2.

A análise prévia tem como objectivo a verificação por parte do verificador que a mesma inclui conteúdos mínimos obrigatórios. Durante a auditoria de certificação, os dados constantes da declaração são verificados na sua totalidade através de evidências fornecidas pela Organização.

No caso de a Organização já deter um sistema de gestão ambiental certificado, a verificação por parte da equipa auditora do Bureau Veritas Certification limita-se à verificação de requisitos adicionais de sistema e à correspondente verificação de evidências que confirmem os dados da declaração.

As auditorias EMAS podem ser realizadas de forma integrada com auditorias de sistemas de gestão.

Na sequência de auditorias EMAS bem-sucedidas, o Verificador validará a Declaração Ambiental da Organização para posteriormente a Organização a utilizar no pedido de registo junto do Organismo Competente e o Bureau Veritas Certification emitirá uma Declaração de Conformidade válida por 3 anos após data da verificação

Todas as declarações ambientais da Organização constatadas em auditorias posteriores serão igualmente validadas.

#### Certificação de Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar

A metodologia de avaliação de um Sistema de Segurança Alimentar segue a metodologia dos vários Sistemas de Gestão, no entanto existem alguns requisitos particulares, nomeadamente:

- Antes da realização da fase 1, deverá haver uma revisão documental prévia. Esta revisão visa providenciar ao auditor coordenador um entendimento mais apropriado dos perigos potenciais e relevantes, bem como de outros aspectos de Segurança Alimentar.
- A fase 1 é sempre realizada nas instalações da Organização, podendo ser auditados alguns processos/departamentos.
- Como resultado da fase 1 será elaborado um relatório, que para além das recomendações, deve incluir o resultado da revisão documental efectuado pelo auditor coordenador.
- Durante a fase 2 o auditor deve ter acesso/consultar/verificar o licenciamento e eventuais relatórios emitidos pelas entidades oficiais.

#### 3 - Certificação e uso da(s) marca(s) de certificação

Após auditoria de certificação – fase 2 bem-sucedida, o Bureau Veritas Certification deverá apreciar o processo de



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 5 de 7

auditoria submetido pelo auditor coordenador, e de acordo com a recomendação por ele emitida irá ou não decidir pela certificação do sistema de gestão da Organização.

Após decisão do Bureau Veritas Certification face ao processo de auditoria de uma Organização, este irá emitir o(s) Certificado(s) de Conformidade da mesma enumerando a(s) Norma(s) segundo as quais a Auditoria foi desenvolvida, compreendendo o âmbito da certificação. O(s) Certificado(s) de Conformidade é/são válido(s) por um período de três anos a partir da data de decisão da certificação.

A Certificação de sistemas de gestão não implica a Certificação dos produtos ou serviços da Organização e, por conseguinte, não isenta a Organização das suas responsabilidades legais relativas aos mesmos.

O(s) Certificado(s) de Conformidade emitidos à Organização deverão patentear a(s) marca(s) de Acreditação apropriada(s). A Organização está autorizada a exibir o(s) Certificado(s) de Conformidade no seu local de trabalho, nas instalações ou em qualquer tipo de literatura promocional ou publicitária, bem como as marcas de certificação conforme regras estabelecidas no documento SF127. Se a certificação de uma Organização é apenas parcial, o uso das respectivas marcas, certificados e/ou outros materiais promocionais da certificação não poderá ser feita em locais, assuntos ou documentos referentes às áreas não cobertas pelo âmbito da certificação.

A Organização está autorizada a patentear a(s) respectiva(s) marca(s) nos seus impressos ou em qualquer outro tipo de literatura promocional onde tal seja permitido. Ser-lhe-á entregue uma *camera-ready artwork* (quando disponível) juntamente com instruções relevantes abrangendo a reprodução e uso do(s) Certificado(s) e marca(s) o(s) qual(ais) o Bureau Veritas Certification é obrigado a controlar em conformidade com requisitos especificados, sendo os aspectos essenciais os seguintes:

- A marca deverá ser reproduzida na sua totalidade, incluindo todas as "linhas de margem", num tamanho ou cor razoáveis,
- Deverão ser utilizadas para promover a conformidade do Sistema de Gestão da Organização e não o(s) seu(s) produto(s) e/ou serviço(s)
- Não deverão ser utilizados de maneira a que possam representar incorrectamente o âmbito da Certificação atribuído.

Em conformidade com os requisitos especificados, o Bureau Veritas Certification informa qualquer parte interessada e mediante solicitação, o status de qualquer

certificado que tenha emitido e que esteja dentro do prazo da sua validade.

#### 4 - Manutenção da Certificação (Acompanhamentos)

O Certificado é válido por um período de três anos, sujeito a uma contínua conformidade com "A NORMA". O Bureau Veritas Certification verificará esta conformidade através de Auditorias de Acompanhamento levadas a cabo com intervalos de seis meses ou de um ano face às datas de auditoria de certificação (fase 2)

Estas auditorias basear-se-ão num Plano de Acompanhamento preenchido pelo Auditor Coordenador após a finalização da Auditoria Inicial. Este Plano pretende assegurar que todas as secções do Sistema de Gestão da Organização são avaliadas pelo menos uma vez durante o período de três anos de Certificação.

O Bureau Veritas Certification deverá notificar a Organização do seu plano auditorias de Acompanhamento com uma antecedência de pelo menos cinco dias úteis. A Auditoria de Acompanhamento terá aproximadamente a mesma estrutura que a da Auditoria de Certificação – Fase 2, acima descrita.

Caso as circunstâncias ditem essa necessidade, o Bureau Veritas Certification levará a cabo uma auditoria especial no decurso da manutenção da Certificação. Estas circunstâncias poderão incluir o desejo da Organização de alargar o Âmbito de Certificação ou como requerido em resposta a um incidente, denúncia, incumprimento legal ou alteração significativa no Sistema de Gestão da Organização.

#### 5 - Recertificação

No 3º ano da Certificação, uma Auditoria de Re-Certificação será realizada, baseando-se a sua duração em primeiro lugar no desempenho do Sistema de Gestão da Organização durante o ciclo prévio de três anos e na atualização dos dados contratuais. Será emitida uma proposta para o novo ciclo de certificação

A auditoria de recertificação normalmente contempla apenas uma auditoria na Organização, no entanto se existirem alterações significativas na Organização, o Bureau Veritas Certification poderá optar pelo sistema de fase 1 e 2 descritos no processo de certificação inicial

A auditoria deverá ocorrer entre 4 a 3 meses de antecedência da data de validade do certificado anterior, e com a antecedência necessária ao encerramento de eventuais não conformidades e aprovação do processo de



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 6 de 7

recertificação antes de caducar o certificado anterior. Em caso de sucesso será emitido um novo certificado que será válido por mais três anos.

Caso as actividades de recertificação (auditoria, encerramento de não conformidades e aprovação final da recertificação pelo Bureau Veritas Certification) não terminem até à validade do certificado anterior, a Organização ficará sem certificação e a mesma só poderá ser reposta após essas actividades estarem concluídas. Se a Organização não concluir as actividades de recertificação até seis meses após a caducidade do certificado anterior, perderá definitivamente a sua certificação, tendo de se recandidatar à mesma novamente.

#### 6 - Transferências de Certificação

Uma Organização poderá transferir a sua certificação de um outro organismo acreditado para o Bureau Veritas Certification.

O desejo de transferência deverá ser indicado pela Organização no momento do pedido de cotação, e esta será elaborada tendo em conta os parâmetros do certificado emitido pelo organismo cessante que deverá ser anexado ao pedido. A Organização deverá indicar no pedido, o motivo pelo qual deseja a transferência da sua certificação.

Para se proceder à transferência, a mesma compreenderá uma revisão documental para constatar a adequabilidade e consistência das evidências da avaliação e certificado do Organismo de Certificação anterior. Nesse sentido, torna-se necessário confrontar a existência de:

- Certificado original do organismo anterior que deverá estar dentro da sua validade;
- Evidência de que foi realizada a última auditoria regular pelo organismo cessante;
- Evidências de eventuais não conformidades emitidas na última auditoria do organismo cessante foram devidamente encerradas (acções correctivas aceites);
- Quaisquer informações recebidas do Organismo de Certificação anterior sobre o status do processo de certificação do cliente

Para um processo de transferência, a Organização terá de confirmar que tem na sua posse e fornecerá quando solicitado:

- Os relatórios de auditoria completos efectuados pelo Organismo de Certificação anterior do presente ciclo de certificação;
- As Não conformidades emitidas em cada uma das auditorias do ciclo bem como as acções definidas e a aceitação pelo Organismo de Certificação anterior;

A transferência será completada após revisão acima com resultado positivo (a não existência de aspectos em aberto). Caso a revisão documental dite a necessidade de uma auditoria para complementar alguma informação, esta deverá ser comunicada à Organização, planeada e realizada com um objectivo bem específico.

Um certificado Bureau Veritas Certification será emitido como conclusão positiva deste processo.

O certificado a emitir pelo Bureau Veritas Certification após conclusão com sucesso deste processo irá manter os parâmetros do certificado anterior.

#### 7 - Alterações ao sistema de gestão da Organização com impacto na certificação

Se durante o ciclo de Certificação, a Organização efectuar alterações significativas ao seu Sistema de Gestão, tais alterações deverão ser imediatamente notificadas ao Bureau Veritas Certification que irá avaliá-las e assegurar que as mesmas não entram em conflito com os requisitos de "A NORMA". Uma Visita Especial poderá ser necessária.

Se a Organização fizer pequenas alterações ao Sistema de Gestão, alterações apropriadas ao Manual da Organização ou a outros documentos, então tais alterações deverão ser revistas pelo Auditor na Visita de Acompanhamento regular.

#### 8 - Suspensão e Cancelamento da Certificação

O Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de suspender ou cancelar o Certificado de Conformidade em qualquer altura ou ainda reduzir o âmbito da certificação em qualquer altura durante o período de três anos de Certificação.

A Certificação pode ser suspensa, cancelada ou reduzida no seu âmbito em conformidade com o procedimento para esse efeito e disponível quando solicitado. A suspensão, cancelamento ou redução do âmbito da certificação podem ocorrer se, por exemplo:

- A Organização não completar as acções correctivas durante o período acordado;
- Houver não conformidades sistemáticas com "A NORMA";
- Houver um indiscriminado mau uso da marca Bureau Veritas Certification;
- Não cumprimento das auditorias regulares de manutenção da certificação e previstas em contrato,
- Não houver o cumprimento dos requisitos financeiros do Contrato estabelecido com o Bureau Veritas Certification ou



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Sistemas de Gestão

Ref: CER-PRT-01

Edição: 24/4/2020

Página: 7 de 7

- De algum modo trazer ou possa levar o Bureau Veritas Certification a incorrer em descrédito.
- Não ser possível demonstrar todas as atividades do âmbito
- No seguimento da análise da informação enviada pelo cliente relativa a acidentes graves ou incumprimentos legais a nível de segurança e saúde no trabalho

O Bureau Veritas Certification fará tudo o que seja possível para permitir que a Organização tome as acções correctivas apropriadas, mas caso esta não o consiga fazer num prazo razoável, a Certificação pode ser suspensa até um período de 3 meses (casos especiais poderão ser até 6 meses). Concluído este período a certificação será cancelada se a Organização não demonstrar ter resolvido a situação que originou a suspensão. Em alternativa, poderá ser decidida a redução do âmbito da certificação se o caso que originou a sua suspensão for localizado numa atividade específica (caso das acções correctivas não encerradas)

O Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de publicar a suspensão, cancelamento ou redução do âmbito das Certificações por si concedidas.

Quando a certificação é cancelada, a Organização deverá devolver ao Bureau Veritas Certification, todos os originais dos certificados emitidos e não poderá promover ou publicitar a sua certificação. No caso do âmbito da certificação ser reduzido, serão emitidos novos certificados e deverá ser devolvido o anterior.

#### 9 - Recursos

A Organização pode recorrer contra as decisões do Bureau Veritas Certification nas seguintes situações:

- Recusa em aceitar a Candidatura da Organização para Certificação;
- Não recomendação da Certificação;
- Suspensão, retirada ou cancelamento de um Certificado de Conformidade;

A Organização deverá fazê-lo de acordo com o procedimento Bureau Veritas Certification "Procedimento Geral de Reclamações e Recursos" em [www.bureauveritas.pt/home/about-us/our-business/certification](http://www.bureauveritas.pt/home/about-us/our-business/certification), podendo uma cópia ser fornecida caso seja solicitada.

#### 10 - Reclamações

O Bureau Veritas Certification tem um sistema de análise e tratamento de reclamações que contemplam reclamações relativas ao serviço ou produto fornecido por ele, como também reclamações dirigidas ao "objecto da certificação

(sistemas, produtos, etc.) As reclamações são abertas a qualquer entidade (por exemplo: Organização certificada, partes interessadas no objecto da certificação).

Na sequência da análise de reclamações, o Bureau Veritas Certification reserva-se no direito de desencadear as investigações consideradas necessárias na Organização (incluindo a possibilidade de fazer uma auditoria especial) e de lhe facturar o tempo despendido de acordo com o tarifário em vigor.

O "Procedimento Geral de Reclamações e Recursos" poderá ser consultado em [www.bureauveritas.pt/home/about-us/our-business/certification](http://www.bureauveritas.pt/home/about-us/our-business/certification), podendo ser fornecido às Organizações quando solicitado.

#### 11 - Confidencialidade

Exceptuando o exigido pela Lei Nacional e pelas pertinentes Autoridades de Acreditação, o Bureau Veritas Certification tratará como estritamente confidencial, não revelando a terceira parte sem a prévia autorização escrita da Organização, qualquer informação que seja partilhada aos seus empregados ou subcontratados no decurso da Auditoria ou Certificação do Sistema de Gestão da Organização.

O Bureau Veritas Certification tem procedimentos para controlar eventuais conflitos de interesses que possam existir entre elementos da equipa auditora e a Organização a auditar informando, no entanto, esta última das ligações profissionais actuais dos nossos auditores.

A Organização poderá contestar um ou mais elementos da equipa auditora apenas com base, devidamente documentada ao Bureau Veritas Certification em aspectos de conflito de interesses ou deficiente prestação de serviço por parte desse(s) elemento(s).

Se a equipa auditora necessitar de integrar uma equipa da entidade acreditadora por questões ligadas à acreditação do Bureau Veritas Certification, a Organização deverá providenciar acesso a instalações e informação a esta equipa a menos que exista também situação idêntica à mencionada no parágrafo anterior. Quaisquer custos relativos à ida e permanência da equipa auditora de entidades de acreditação junto de equipas do Bureau Veritas Certification serão da responsabilidade do Bureau Veritas Certification.