



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Serviço Controlo de Pragas

Refª: CER-PRT-10

Edição: 10-02-2016

Página: 1 de 3

#### 1. Serviços

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 envolvida na Certificação de produtos, serviços, e sistemas e pessoas, através da actuação do Bureau Veritas Certification.

O Bureau Veritas Certification disponibiliza uma vasta gama de serviços, entre os quais a Certificação de Produto/Serviço.

A Certificação de Produtos/Serviço é um processo de avaliação da conformidade efectuada por uma entidade independente, imparcial e reconhecida (Organismo de Certificação) que comprova a conformidade do produto com os requisitos definidos em normas ou especificações técnicas.

#### 2. Processo de Avaliação

Após o contacto de uma entidade o Bureau Veritas Certification envia o respectivo pedido de cotação de modo a recolher as informações necessárias que permitem a elaboração de uma proposta/contrato para o serviço solicitado.

Após a adjudicação do serviço, o Bureau Veritas Certification solicita à Empresa o envio de um conjunto de documentação, de modo a poder preparar a auditoria, assim como o respectivo plano.

**NOTA(1):** É essencial que a Empresa disponha e mantenha um registo das actividades desenvolvidas.

**NOTA(2):** A Empresa deverá manter um procedimento para o Controlo da documentação de todas as Normas, Códigos e Requisitos Mandatórios apropriados.

**NOTA(3):** A Empresa deverá manter registos adequados em caso de sub contratação da actividade de controlo de pragas.

#### 3. Auditoria

A avaliação da conformidade do serviço de controlo de pragas, com vista à emissão de um Certificado de Conformidade para a utilização de marca de Certificação CEPA é realizada em auditoria, após preparação da mesma por parte do auditor.

O auditor vai procurar a evidência de conformidade com a norma por via de procedimentos escritos, registos, procedimentos, entrevistas, observação. Em todas as auditorias tem que ser observada uma prestação de serviço.

Emissão e classificação de não conformidades:

- 3 tipos de não conformidade (Crítica, Maior, Menor)
- A classificação não está associada à eventual complexidade em resolver mas sim com base nos seguintes critérios:
  - **Crítica** – impacto negativo ao nível do ambiente, segurança e legal
  - **Maior** - Incumprimento de requisito que afeta o serviço
  - **Menor** – Incumprimento de requisito sem afetar o serviço

Não conformidades classificadas como Críticas e Maiores devem ser resolvidas dentro do definido abaixo:

**Certificação:** 90 dias a contar da data da auditoria, no máximo, para tratamento sob pena de reiniciar todo o processo.

#### Acompanhamento:

Um NC crítica origina suspensão imediata e obriga a uma auditoria de seguimento.(prazo máximo de suspensão 6 meses)

Uma NC Maior tem que estar encerrada ao fim de um mês.

Uma NC menor carece de resposta no prazo de um mês mas não necessita evidências.

#### 4. Marca de Produto / Serviço Certificado

Após um processo de avaliação bem sucedido, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá o respectivo Certificado de Conformidade do Serviço.

A Empresa poderá colocar a marca de Serviço Certificado na documentação relacionada com a prestação do serviço, com base nas regras definidas no Manual de Utilização. Três regras para o uso correto da marca de Certificação CEPA : 1) A marca pode ser utilizada a cores ou preto e branco, positivo e negativo 2) De um modo geral não há problema em utilizar a marca em : panfletos, brochuras, anúncios, cartão de visita, assinaturas de e-mail, papel timbrado, faturas, carrinhas montras, balcões de recepção, website institucional. É necessário comunicar ao Organismo de Certificação, onde e como as empresas certificadas desejam usar as marcas de certificação CEPA antes de produzir materiais.

3) O uso da marca será sempre alvo de verificação em auditoria.



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Serviço Controlo de Pragas

Refª: CER-PRT-10

Edição: 10-02-2016

Página: 2 de 3

#### 5. Validade do Certificado

O Certificado de Conformidade é válido por um período de três anos a partir da data de emissão, desde que observadas as regras da acreditação e realizada a auditoria de acompanhamento.

#### 6. Acompanhamento

O acompanhamento da conformidade do Serviço é efectuado através de uma auditoria de acompanhamento, a ser realizada entre 16 a 20 meses após a auditoria de certificação ou recertificação.

#### 7. Divulgação

O Bureau Veritas Certification disponibiliza, sempre que solicitado, uma lista dos certificados de conformidade emitidos e válidos.

#### 8 - Suspensão e Cancelamento da Certificação

O Bureau Veritas Certification reserva o direito de suspender ou cancelar o Certificado de Conformidade em qualquer altura durante o período de três anos de Certificação.

A Certificação pode ser suspensa ou cancelada em conformidade com o procedimento de Suspensão, Cancelamento ou Redução do Âmbito da Certificação do Requisitos Gerais Bureau Veritas Certification, estando disponível uma cópia caso seja solicitada. A suspensão ou cancelamento 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 de referência.
- houver um indiscriminado mau uso da marca Bureau Veritas Certification.
- não houver o cumprimento dos requisitos financeiros do Acordo estabelecido com o Bureau Veritas Certification ou
- algum modo trazer ou possa levar o Bureau Veritas Certification a incorrer em descrédito.

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. Concluído este período a certificação será concedida se a Organização não demonstrar ter resolvido a situação que originou a suspensão.

Durante o período de Suspensão e após o cancelamento da mesma, a Organização está inibida de fazer qualquer

referência à certificação concedida pelo Bureau Veritas Certification. Quando a certificação é cancelada, a Organização deverá devolver ao Bureau Veritas Certification, todos os originais dos certificados emitidos.

#### 9 - Recursos

Caso a Organização deseje recorrer contra as decisões do Bureau Veritas Certification tendo em conta o seguinte:

- Recusa em aceitar a Candidatura de uma Organização para Certificação;
- Desacordo com uma não-conformidade levantada pelo Bureau Veritas Certification;
- Mudanças no âmbito de certificação propostos pelo Bureau Veritas Certification;
- Decisão de reduzir, suspender ou cancelar a certificação da unidade certificada.
- Os motivos para o recurso estão limitados a:
  - Um recurso baseado no facto de que o Bureau Veritas Certification não seguiu os seus próprios procedimentos ou os requisitos do sistema de certificação ; ou um recurso baseado no facto do Bureau Veritas Certification ter interpretado incorretamente os requisitos de certificação CEPA 16 636.
  - As notificações de recurso devem ser apresentadas ao Director do Bureau Veritas Certification no prazo de 30 dias após a unidade certificada ter recebido a informação sobre a certificação.
  - O director do Bureau Veritas Certification deve analisar e responder a um recurso no prazo de 60 dias de ter recebido o apelo original. Bureau Veritas Certification deve indicar claramente se a decisão inicial é mantida ou se, com base no recurso, é modificada tendo em conta qualquer nova informação fornecida.
  - A organização certificada tem o direito de levantar uma queixa ou apelar diretamente ao CEPA , se não estiver satisfeito com a resposta definitiva do Bureau Veritas Certification.

#### 10 - Reclamações

O Bureau Veritas Certification tem um sistema de análise e tratamento de reclamações que contemplam reclamações relativas ao serviço prestado, como também reclamações dirigidas ao "objecto da certificação. As reclamações são abertas a qualquer entidade (Organização certificada, partes interessadas no objecto da certificação), devendo ser a reclamação realizada num prazo de num prazo razoável após a ocorrência, geralmente não superior a 30 dias, a menos que plenamente justificado.



**BUREAU  
VERITAS**

## Mecanismos Gerais de Controlo do Serviço Bureau Veritas Certification

### Certificação de Serviço Controlo de Pragas

Refª: CER-PRT-10

Edição: 10-02-2016

Página: 3 de 3

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 dispendido de acordo com o tarifário em vigor.

Em qualquer caso, o Bureau Veritas Certification deve tratar as reclamações no prazo de 60 dias e informar o Secretariado da CEPA em conformidade.

#### **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 pelos seus empregados ou agentes no decurso da Auditoria ou Certificação do Serviço/Produto 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.