SGS Código de Práticas

1. INTRODUÇÃO

Este Código de Práticas foi estruturado de acordo com os requisitos aplicáveis dos organismos de acreditação cuja acreditação é atualmente realizada pela Companhia mencionada acima (o "Organismo de Acreditação"). Este Código também se aplica a sistemas não-acreditados de certificação.

2. ESCOPO

O Organismo de Certificação presta serviços a pessoas físicas ou jurídicas (denominadas "Cliente"). O Organismo de Certificação pode prestar seus serviços diretamente ou, a seu critério, através de (a) seus próprios colaboradores, (b) qualquer empresa afiliada à SGS ou (c) qualquer outra pessoa ou organização, desde que seja de confiança do Organismo de Certificação. Onde parte do trabalho for contratado para outros, o Organismo de Certificação retém plena responsabilidade por garantir, manter, estender, reduzir, suspender ou retirar a certificação e assegurar que acordos adequadamente documentados sejam firmados. O Organismo de Certificação deve notificar a seus Clientes de quaisquer mudanças nos requisitos de certificação com antecedência razoável.

3. CONFIDENCIALIDADE

O Organismo de Certificação mantém a confidencialidade em todos os níveis de sua organização com relação às informações recebidas durante o desenvolvimento do seu trabalho. Nenhuma informação será exposta a terceiros a menos que seja em resposta a processo legal ou a pedido de um organismo de acreditação como parte do processo de acreditação. A razão social, endereço, escopo de certificação e dados para contato podem ser acessados dentro de diretórios relevantes. O Organismo de Certificação mantém seu próprio diretório de Clientes certificados que está disponível ao público no site da SGS. Isto mostrará o status de qualquer certificado suspenso, cancelado ou retirado.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Uma cópia do organograma do Organismo de Certificação, mostrando a responsabilidade e a estrutura da organização e documentação que identifique o status legal do Organismo de Certificação são disponibilizados mediante solicitação.

5. APLICAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO

No recebimento de um questionário preenchido (fornecido pelo Organismo de Certificação mediante solicitação), uma proposta é enviada ao Cliente descrevendo o escopo e os custos dos serviços junto com um Contrato de Certificação. Uma vez retornado o Contrato de Certificação, junto com eventuais pagamentos devidos e cópias controladas de documentos relevantes e amostras, o projeto será alocado para um auditor que será responsável por garantir que os serviços sejam executados de acordo com os procedimentos do Organismo de Certificação.

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

A fim de obter e manter a certificação, o Cliente deverá estar em conformidade com os seguintes procedimentos e regras:

a. o Cliente deverá disponibilizar o Organismo de Certificação todos os documentos, amostras de produtos, desenhos, especificações e outras informações requisitadas pelo Organismo de Certificação para completar o programa de avaliação e deverá apontar uma pessoa designada que seja autorizada a manter contato com o Organismo de Certificação.

b. O Organismo de Certificação, se não satisfeita que todos os requisitos de certificação foram cumpridos, deverá informar ao Cliente os aspectos relevantes para a rejeição de seu pedido;

c. quando o Cliente puder mostrar que ações corretivas foram tomadas por ele para atender todos os requisitos, dentro do limite de tempo especificado pelo Organismo Certificação, este providenciará ao Cliente, com custos adicionais, a repetição somente das partes necessárias da avaliação;

d. Se o Cliente falhar em tomar ações corretivas aceitáveis dentro do limite de tempo estabelecido, pode ser necessária a repetição de toda a avaliação, sendo o custo adicional de responsabilidade do Cliente.

e. A identificação de conformidade deve referir-se somente aos locais ou produtos avaliados como especificado no Certificado ou outros anexos que possam acompanhar o Certificado.

f. Os Clientes deverão, quando solicitado, acomodar a presença de observadores durante as avaliações. Ex.: auditores de organismos de acreditação ou auditores em treinamento.

7. EMISSÃO DE CERTIFICADOS

Quando o Organismo de Certificação está satisfeita que o Cliente atende aos requisitos da certificação, ele informará o Cliente e emitirá o Certificado. O Certificado permanecerá como propriedade do Organismo de Certificação e pode somente ser copiado ou reproduzido para benefício de terceiros se a palavra "cópia" estiver marcada nele.

O Certificado permanecerá válido até que expire, a menos que as visitas de acompanhamento revelem que o sistema de gestão e/ou produtos do Cliente não atendem mais aos padrões, normas ou regulamentações.

O Organismo de Certificação se reserva o direito de decidir, caso a caso, em sua discrição única e depois de levar em conta vários requisitos locais, que a emissão do certificado será condicionada ao pagamento integral (das taxas e custos relativos deste certificado ou a qualquer serviço anteriormente realizado para o Cliente).

8. MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

Após a emissão do Certificado, o Organismo de Certificação poderá também autorizar o Cliente a usar uma marca registrada de certificação. O direito do Cliente de utilizar qualquer marca está condicionado à manutenção de um certificado válido no que diz respeito ao sistema de gestão ou produtos certificados e em conformidade com os Regulamentos estabelecidos pelo Organismo de Certificação para uso da marca. O Cliente que foi autorizado a usar a marca de um organismo acreditador também deve estar em conformidade com as regras que regem a marca de tal organismo. O uso indevido de tal marca corresponde a não conformidade com os requisitos de certificação e pode resultar em suspensão da certificação.

9. VISITA DE ACOMPANHAMENTO

Visitas de acompanhamento periódicas devem ser executadas e cobrirão aspectos do sistema de gestão, documentação, processos de fabricação, distribuição e de produtos, dependendo do tipo de serviço de certificação prestado, a critério do auditor designado. O Cliente deverá dar acesso a todos os locais ou produtos para fins de auditoria sempre que considerado necessário e o Organismo de Certificação se reservar o direito de fazer visitas adicionais anunciadas ou não anunciadas, como requerido.

O Cliente deverá manter um registro de todas as reclamações de seus clientes e incidentes relacionados à segurança de acordo com o escopo de certificação, reportados por uma autoridade ou usuários e disponibilizá-los ao organismo de certificação mediante solicitação.

O Cliente deverá ser informado dos resultados de cada visita de acompanhamento.

10. RECERTIFICAÇÃO

Os Clientes que desejarem revalidar os Certificados ao se aproximar o fim de seus ciclos, submetem-se ao procedimento declarado na Cláusula 5. Os Clientes geralmente são informados dos requisitos de recertificação durante a última visita de acompanhamento de cada ciclo, porém, cabe unicamente ao cliente, a responsabilidade pela confirmação de recertificação no tempo apropriado.

11. EXTENSÃO DE ESCOPO

A fim de estender o escopo de um Certificado para cobrir endereços adicionais ou produtos, o Cliente deverá preencher um novo Questionário. O mesmo procedimento da solicitação descrito na Cláusula 5 será seguido e uma auditoria será conduzida naquelas áreas ou produtos não cobertos anteriormente. O custo da extensão do escopo da certificação dependerá do tipo e programa de trabalho a ser feito.

Após uma auditoria bem sucedida, um novo certificado será emitido cobrindo os aspectos incluídos nesta extensão de escopo.

12. MODIFICAÇÃO DE SISTEMA/PRODUTO

O Cliente deverá informar o Organismo de Certificação, por escrito, de qualquer alteração no sistema de gestão, produtos, ou processo de fabricação que possa afetar a conformidade com os padrões, normas e regulamentações. O Organismo de Certificação determinará se as mudanças comunicadas requerem avaliação adicional. A falha em notificar o Organismo de Certificação de quaisquer modificações pretendidas pode resultar na suspensão do Certificado.

13. PUBLICIDADE DO CLIENTE

Em conformidade com as regulamentações aplicáveis que regem as marcas relevantes, o Cliente pode tornar público que seu sistema de gestão ou produtos foi certificado e pode imprimir a marca de certificação em material de publicidade relativo ao escopo da certificação.

Em qualquer caso, o Cliente deverá garantir que seus anúncios e material de propaganda não gerem dúvida ou possa de alguma forma, confundir terceiros sobre sistemas, produtos ou locais certificados e não certificados.

14. MAL-USO DO CERTIFICADO E MARCA DE CERTIFICAÇÃO

O Organismo de Certificação tomará ações adequadas, com custos para o Cliente, para lidar com referências incorretas ou mal conduzidas à certificação ou uso de Certificados e marcas certificadas. Estas incluem a suspensão ou retirada do Certificado, ações legais e/ou publicação da transgressão.

15. SUSPENSÃO DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser suspenso pelo Organismo de Certificação por tempo limitado em casos tais como os seguintes:

a. se uma Solicitação de Ação Corretiva não for satisfatoriamente atendida dentro do prazo estabelecido ou;

b. se em caso de mal-uso como descrito na cláusula 14 não for corrigido por retratações adequadas ou outras medidas corretivas apropriadas do Cliente ou;

c. se houve qualquer transgressão da Proposta, Contrato de Certificação, Condições Gerais de Fornecimento, deste Código de Práticas ou as Regulamentações que regem o uso da marca de certificação ou;

d. se produtos estão sendo postos no Mercado em condições inseguras e em não-conformidade.

e. se as auditorias não forem executadas dentro do período prescrito.

O Cliente não deverá identificar-se como certificado e não deverá usar qualquer marca de certificação em qualquer produto que tenha sido oferecido sob um certificado suspenso.

O Organismo de Certificação confirmará por escrito ao Cliente a suspensão do Certificado. Ao mesmo tempo, o Organismo de Certificação deve indicar sob quais condições a suspensão será retirada. Ao final do período de suspensão, uma investigação será feita para determinar se as condições indicadas para reestabelecer o Certificado foram cumpridas. Em virtude do cumprimento destas condições, a suspensão será retirada e o Cliente notificado do reestabelecimento do Certificado. Se as condições não forem cumpridas, o Certificado será retirado.

Todos os custos decorrentes da suspensão e reinstalação do Certificado serão cobrados do Cliente pelo Organismo de Certificação

16. RETIRADA DO CERTIFICADO

Um certificado pode ser retirado se (i) o Cliente tomar medidas inadequadas em caso de suspensão; (ii) em caso de certificação de produtos, se eles não estiverem de acordo com os padrões, normas ou regulamentações, ou não forem mais oferecidos; ou (iii) o Organismo de Certificação terminar seu contrato com o Cliente. Em qualquer um destes casos, o Organismo de Certificação tem o direito de retirar o Certificado, informando o Cliente por escrito.

O Cliente poderá apelar desta decisão conforme cláusula 19.

Em casos de retirada, não será feito reembolso das despesas de avaliação e a retirada do Certificado deverá ser publicada pelo Organismo de Certificação e notificada ao organismo de acreditação apropriado, se necessário.

17. CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

Um certificado será cancelado se (i) o Cliente avisar o Organismo de Certificação por escrito que não deseja renovar o Certificado ou que sairá do negócio, (ii) o Cliente não oferecer mais os produtos (iii) o Cliente não submeter a proposta de recertificação a tempo.

Em casos de cancelamento, as despesas de avaliação não serão reembolsadas.

18. RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÕES ACREDITADAS

O Organismo de Certificação, a seu critério, geralmente reconhece os certificados emitidos por outras organizações acreditadas desde que isso não comprometa a integridade de um programa de certificação de sistema ou produto.

19. APELAÇÃO

O Cliente tem o direito de apelar qualquer uma das decisões tomadas pelo Organismo de Certificação.

Notificação da intenção de apelo deve ser feita por escrito e recebida pelo Organismo de Certificação em até sete dias úteis, após recebimento da notificação da não emissão, suspensão ou retirada do Certificado.

Um Formulário de Apelação será enviado para preenchimento pelo Cliente e deverá ser retornado o Organismo de Certificação em até 14 dias a contar do recebimento, apoiado em dados e fatos relevantes para consideração durante o processo de apelação.

Todas as apelações são encaminhadas o Organismo de Certificação e são apresentadas ao Comitê de Apelações. O Organismo de Certificação será requisitado apresentar evidências que apoiem sua decisão. Qualquer decisão do Organismo de Certificação permanecerá válida até que o resultado da apelação seja divulgado.

A decisão do Comitê de Apelações será final e definitiva tanto para o Cliente quanto para o Organismo de Certificação. Uma vez que a decisão relativa à apelação seja tomada, nenhuma contra reivindicação pode ser feita por qualquer uma das partes em disputa para incrementar ou alterar a decisão.

Em instâncias em que a apelação for bem sucedida, e o Certificado emitido ou restaurado nenhuma reivindicação por reembolso de custos ou perdas decorrentes pode ser feita contra o Organismo de Certificação.

20. RECLAMAÇÕES

Se alguém tiver algo a reclamar a SGS, a reclamação deverá ser feita por meio do Canal do Cliente através do link (https://online.br.sgs.com/sgssac/SAC.aspx) ou até mesmo enviada por e-mail e/ou telefone aos colaboradores da SGS para que o registro seja realizado no Canal do Cliente. A reclamação então será investigada de forma imparcial pela SGS e encerrada após a conclusão satisfatória da investigação. Após o encerramento o reclamante será informado da conclusão da investigação. A SGS se reserva o direito de adicionar, excluir ou modificar este código de práticas, porém notificando seus Clientes posteriormente.

A menos que de outra forma explicitamente concordada, por escrito todos os serviços são prestados de acordo com as condições gerais de fornecimento da SGS do Brasil LTDA. Em caso de conflitos com qualquer provisão, o último deverá prevalecer.

21. RESCISÃO POR CONDUTA AFETANDO REPUTAÇÃO DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

1.1 O Organismo de Certificação terá o direito de (i) suspender a certificação concedida ao Cliente; e/ou (ii) suspender ou rescindir o Contrato com o Cliente, caso o Cliente tenha causado ou se envolvido em qualquer situação ou atividade que:

i. direcione na opinião do Organismo de Certificação, a ter um efeito negativo em sua reputação ou em qualquer aspecto de seu negócio;

ii. exponha o Organismo de Certificação ou qualquer aspecto do seu negócio em descrédito, escândalo ou ofensa ao público em qualquer território na qual as operações ou serviços do Organismo de Certificação são comercializados;

iii. reflete de forma desfavorável a reputação do Organismo de Certificação, suas marcas ou serviços; Ou

iv. possam afetar o fornecimento, as vendas bem-sucedidas e exploração dos serviços do Organismo de Certificação.

O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO SE RESERVA O DIREITO DE ADICIONAR, EXCLUIR OU MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE PRÁTICAS SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO.

A MENOS QUE, DE OUTRA FORMA EXPLICITAMENTE CONCORDADA POR ESCRITO, TODOS OS SERVIÇOS SÃO PRESTADOS DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO PARA SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO. EM CASO DE CONFLITOS COM QUALQUER OUTRA PROVISÃO, O ÚLTIMO DEVERÁ PREVALECER.

© SGS Société Générale de Surveillance SA – 2022 – All rights reserved - SGS is a registered trademark of SGS Société Générale de Surveillance SA