

# CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

## **Interesse na Certificação**

Qualquer organização que disponha de um Sistema de Gestão formalmente documentado e implementado em conformidade com os requisitos da(s) Norma(s) de Certificação pode solicitar à EIC a apresentação de uma proposta de certificação.

A organização deverá ter efectuado, no mínimo, uma Auditoria Interna, uma Revisão do Sistema pela Gestão e deverá possuir registos que permitam evidenciar a implementação dos processos e do seu Sistema de Gestão estabelecido.

A EIC recolhe a informação necessária ao preenchimento de um questionário, o qual irá permitir a apresentação de uma proposta de certificação. A proposta é elaborada com base na informação fornecida pela organização, considerando, nomeadamente, o número de colaboradores, a dimensão e o número de locais de trabalho, assim como a complexidade da sua actividade. Da proposta faz parte a apresentação discriminada dos preços relativos a todas as fases do processo para um ciclo de certificação.

Ao avaliar a proposta, a organização deverá confirmar que os pressupostos da mesma reflectem o seu Sistema de Gestão, a sua organização e respectiva actividade.

A EIC compromete-se junto dos seus Clientes a, sempre que necessário, no decorrer do processo de certificação, dar conhecimento de eventuais alterações nos requisitos desse processo. Serão promovidas as acções que se justifiquem para dar conhecimento de alterações nos requisitos do processo de certificação.

## **Cliente EIC**

O Cliente deve manifestar a aceitação da Proposta EIC, fazendo chegar o seu "Pedido de Certificação" devidamente preenchido e com a indicação da data

pretendida para a realização da auditoria de 1ª Fase de concessão. A EIC compromete-se a realizar a auditoria no prazo máximo de 2 meses a contar da data de entrada do pedido, desde que não haja impedimentos por parte do Cliente.

## **Análise Documental**

Após a entrada do pedido, a EIC confirma a informação fornecida inicialmente, podendo solicitar esclarecimentos extra. Simultaneamente, o contrato a estabelecer entre ambas as partes é enviado para assinatura.

## **Marcação da 1ª Fase da Auditoria**

Após confirmação do cumprimento dos requisitos mínimos, e na posse do contrato assinado, a EIC inicia a preparação da 1ª Fase da auditoria, seleccionando a equipa auditora e procurando a aprovação do Cliente relativamente à data e à constituição da mesma.

## **Preparação da Auditoria**

A equipa auditora inicia o estudo da documentação, podendo solicitar documentos adicionais ao Cliente. Concluída esta fase, é enviado ao Cliente o plano da auditoria. Esta comunicação realiza-se com a antecedência mínima de 3 dias em relação à data da auditoria.

## **1ª Fase da Auditoria de Concessão**

Esta fase da auditoria tem por objectivos analisar:

- a documentação do Sistema de Gestão;
- a localização do cliente e as condições específicas do local, trocando informações com o pessoal do cliente;
- o estado de implementação do sistema, nomeadamente a identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos e de objectivos;
- se as Auditorias Internas e a Revisão pela Gestão estão a ser planeadas e executadas.

A Auditoria de 1ª fase permitirá, igualmente, calendarizar e planear a 2ª fase da Auditoria de Concessão.

# CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

No final da Auditoria é elaborado um relatório, cuja cópia ficará na posse do cliente.

Caso se constatem Não Conformidades (NC), o Cliente tem que apresentar à EIC resposta ao relatório.

## **2ª Fase da Auditoria de Concessão**

A 2ª fase da auditoria destina-se à verificação da implementação do sistema de gestão, em conformidade com a totalidade dos requisitos da(s) norma(s) de referência.

A auditoria decorre na data acordada, sendo seis meses o prazo máximo a mediar a 1ª e a 2ª fase. Tal como na 1ª fase, elabora-se o respectivo relatório, o qual é apresentado no final da auditoria, e deixa-se uma cópia deste ao cliente.

No relatório encontram-se registadas as constatações, as quais podem ser Não Conformidades ou Oportunidades de Melhoria, de acordo com as seguintes definições:

**Não Conformidade Maior** – Ausência ou falha na implementação e/ou manutenção de um requisito da Norma de referência ou do Sistema de Gestão, ou situação que levante dúvidas acerca da capacidade do Sistema de Gestão atingir os resultados previstos ou o cumprimento da legislação aplicável.

**Não Conformidade Menor** – Situação isolada, potencial ou não, de falha, documental ou não, de um requisito da Norma de referência ou do Sistema de Gestão, não implicando quebra de confiança no Sistema de Gestão em atingir os resultados previstos da organização ou o cumprimento da legislação aplicável.

**Oportunidades de Melhoria** – Outras constatações que não se enquadrem nas definições anteriores que aumentem o grau de conformidade com o referencial.

## **Decisão**

A EIC, com base no relatório da auditoria, na resposta do Cliente, nas evidências fornecidas sobre a implementação das acções correctivas decorrentes das não conformidades constatadas e no parecer da Equipa Auditora, toma uma decisão sobre a Certificação.

## **Certificado**

A EIC emite um certificado onde é claramente identificado o âmbito da certificação e os locais abrangidos e cuja validade máxima é de três anos, podendo ser renovável. Simultaneamente, o Cliente fica autorizado a utilizar a(s) marca(s) de conformidade EIC.

## **Acompanhamento**

No máximo 12 meses e 24 meses a contar do último dia da Auditoria de Concessão, são realizadas as Auditorias de Acompanhamento, de modo a desencadear o mecanismo de verificação da manutenção do Sistema de Gestão.

Caso se constatem Não Conformidades (NC), o Cliente tem que apresentar à EIC resposta ao relatório.

## **Renovação**

No mínimo três meses antes do fim da validade do certificado, a EIC elabora uma proposta para um novo ciclo de certificação. O novo ciclo inicia-se com uma Auditoria de Renovação, que tem que ser realizada antes do fim da validade do certificado.

Caso se constatem Não Conformidades (NC), o Cliente tem que apresentar à EIC resposta ao relatório.

Acções correctivas relacionadas com NC Maiores, detectadas numa Auditoria de Renovação, têm que estar implementadas para permitir uma decisão positiva e a emissão do novo certificado.

# CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO

## **Extensão ou Redução do âmbito da certificação**

Durante a validade do certificado o Cliente pode, em qualquer altura, pedir a extensão ou a redução do Âmbito da Certificação.

O caso de pedido de extensão implica a realização de uma auditoria, a qual pode ser coincidente com uma de acompanhamento prevista no programa estabelecido.

No caso de redução do âmbito, a EIC divulga o âmbito que deixou de estar certificado, do cliente em questão, na lista de clientes suspensos.

## **Suspensão da Certificação**

A EIC poderá ter que suspender a certificação a clientes que não cumpram os compromissos assumidos no contrato.

De igual forma, o cliente certificado pode requerer voluntariamente a suspensão do seu certificado.

A EIC disponibilizará no seu *site* a listagem dos certificados suspensos, desde que as suspensões sejam superiores a um mês e enquanto as mesmas se mantiverem.

## **Anulação**

Na falha de resolução de problemas dentro do prazo determinado, a EIC procede à anulação dos Certificados.

Até ao final do ciclo de validade do certificado, ou até um ano após a data da anulação (dependendo qual a data posterior), a EIC disponibilizará no seu *site* a listagem dos certificados anulados.

## **Auditorias com aviso prévio temporalmente reduzido**

A EIC pode desencadear este tipo de auditorias não incluídas no programa anual a Clientes certificados (com aviso prévio curto) em caso de alterações na

organização, em seguimento de processos de Clientes Suspensos e/ou para analisar eventuais reclamações.

## **Recursos**

Caso um cliente não aceite decisão(ões) tomada(s) pela EIC, deverá dar conhecimento formal ao Presidente da EIC, o qual desencadeará internamente as acções respectivas de acordo com o procedimento estabelecido.

## **Reclamações**

Qualquer cliente pode apresentar uma Reclamação como manifestação da sua insatisfação, quer sobre o trabalho desenvolvido pela EIC, quer sobre um cliente da EIC.

A Reclamação deverá ser dirigida à EIC.

A EIC compromete-se a analisar a Reclamação e a implementar as Acções Correctivas julgadas convenientes, respondendo formalmente a todos os processos de Reclamação.