

Interesse na Certificação

Qualquer fabricante de produtos industriais, ou seu representante, pode solicitar à EIC a apresentação de uma proposta de certificação dos mesmos.

A EIC apresentará um questionário, o qual deve ser preenchido e acompanhado com a documentação de apresentação do(s) produto(s) a certificar (ex. catálogos técnicos, fluxograma de processo de fabrico, esquemas, fotografias). É com base nesta informação que a EIC elabora a sua proposta com a apresentação discriminada dos custos envolvidos nas diferentes fases do processo, informando o Cliente dos custos correspondentes aos ensaios que serão pagos directamente ao laboratório de ensaios.

A EIC compromete-se junto dos seus clientes de que, caso surja no decorrer do processo qualquer alteração, serão promovidas as acções necessárias de forma a informar, de forma atempada, os seus clientes das alterações introduzidas.

Cliente EIC

O Cliente deve manifestar a sua aceitação da Proposta EIC, fazendo chegar o seu "Pedido de Certificação", devidamente preenchido e com a indicação da data (a qual não pode ser inferior a quinze dias) pretendida para o início das acções de concessão (auditoria e ensaios). O Cliente deverá em simultâneo enviar a documentação referida pela EIC no envio da Proposta. Após a entrada do pedido a EIC dá início às acções de concessão.

Ensaio de Concessão

A EIC, após análise das características dos produtos a certificar, define o plano dos ensaios a efectuar, informando o Cliente do(s) laboratório(s) de ensaio acreditados onde estes poderão ser realizados. Compete ao Cliente a escolha do laboratório, de entre os indicados pela EIC, enviando para o mesmo as amostras seleccionadas pela EIC.

Marcação da Auditoria

Simultaneamente inicia-se a preparação da auditoria, seleccionando a equipa auditora e agendando a auditoria. A EIC procurará a aprovação do Cliente relativamente à data e à constituição da Equipa Auditora.

Preparação da Auditoria

A Equipa Auditora, inicia o estudo da documentação enviada pelo Cliente, podendo solicitar documentos adicionais. Após análise da documentação é enviado o plano da auditoria.

Auditoria

A auditoria decorrerá na data acordada. No final da auditoria a equipa auditora elabora o respectivo relatório.

Relatórios

No final da Auditoria é elaborado um relatório, cuja cópia ficará na posse do 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 de referência, ou situação que levante dúvidas acerca da capacidade do Sistema 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

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

requisito de referência, não implicando quebra de confiança no Sistema 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 analisa com base nos relatórios da auditoria e de ensaios, na resposta do Cliente e nas evidências fornecidas sobre a implementação das ações correctivas decorrentes das não conformidade constatadas.

Tendo em consideração os elementos referidos, e quando todas as não conformidade forem consideradas corrigidas, a EIC decide a emissão do(s) certificado(s) de conformidade.

Certificado e Marca(s) de conformidade

A EIC emite certificado(s), por tipo de produto, onde são claramente identificadas as referências abrangidas e suas características técnicas, válido por cinco anos, renovável. Simultaneamente o Cliente fica autorizado a utilizar a marca de conformidade EIC Produtos, de acordos com regras próprias.

Caso a certificação seja concedida no âmbito da acreditação da EIC pelo IPAC o Cliente poderá optar por utilizar a marca Produto Certificado, propriedade daquele Organismo.

Acompanhamento

Com periodicidade mínima anual a EIC desencadeia o mecanismo de verificação da manutenção dos requisitos inicialmente aceites, através de auditoria de acompanhamento e ensaios de acompanhamento sobre amostras seleccionadas no comércio e/ou no fabrico.

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

Renovação

Decorridos cinco anos após a concessão da certificação a EIC elabora uma proposta para a auditoria e ensaios de Renovação. 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.

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.

eic *empresa internacional de certificação*

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

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

Marca de Conformidade EIC Produtos

