



REGULAMENTO GERAL  
DE CERTIFICAÇÃO DE  
PRODUTOS,  
PROCESSOS E  
SERVIÇOS

## ÍNDICE

<b>1. PREÂMBULO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ÂMBITO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALTERAÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS .....</b>	<b>4</b>
<b>5. ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.1 REQUISITOS DO PRODUTO .....</b>	<b>5</b>
<b>5.2 REQUISITOS DO ESQUEMA .....</b>	<b>6</b>
<b>5.3 COMISSÃO TÉCNICA .....</b>	<b>6</b>
<b>5.4 TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>6. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1. GENERALIDADES .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. VISITA PRÉVIA .....</b>	<b>8</b>
<b>6.3. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>6.4. ANÁLISE DA CANDIDATURA .....</b>	<b>9</b>
<b>6.5. CONTROLO INTERNO .....</b>	<b>10</b>
<b>6.6. CONTROLO EXTERNO .....</b>	<b>11</b>
<b>6.7. LABORATÓRIOS APROVADOS .....</b>	<b>11</b>
<b>6.8. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS ENSAIOS .....</b>	<b>11</b>
<b>6.9. TRATAMENTO DO PRODUTO NÃO-CONFORME .....</b>	<b>12</b>
<b>6.10. EQUIPA AUDITORA .....</b>	<b>12</b>
<b>7. MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
<b>8. AÇÕES SUPLEMENTARES .....</b>	<b>17</b>
<b>8.1. AUDITORIAS DE EXTENSÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>8.2. AUDITORIAS DE AVISO PRÉVIO CURTO .....</b>	<b>17</b>
<b>9. SANÇÕES .....</b>	<b>18</b>
<b>9.1. GENERALIDADES .....</b>	<b>18</b>
<b>9.2. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE .....</b>	<b>19</b>
<b>9.3. REDUÇÃO DO ÂMBITO OU ANULAÇÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE .....</b>	<b>20</b>
<b>10. SUSPENSÃO, REDUÇÃO DO ÂMBITO OU ANULAÇÃO VOLUNTÁRIAS DO CERTIFICADO .....</b>	<b>21</b>
<b>11. RECLAMAÇÕES E RECURSOS .....</b>	<b>21</b>
<b>12. ADIAMENTOS .....</b>	<b>22</b>
<b>13. CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>22</b>
<b>14. INFORMAÇÃO PÚBLICA .....</b>	<b>23</b>
<b>15. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO .....</b>	<b>24</b>
<b>16. CONDIÇÕES FINANCEIRAS .....</b>	<b>24</b>
<b>17. RECONHECIMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>18. RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>25</b>

## 1. PREÂMBULO

- 1.1.** A APCER desenvolve a atividade de certificação de produtos, processos e serviços em conformidade com normas de acreditação e guias internacionais aplicáveis.
- 1.2.** A APCER tem na sua estrutura um Conselho Consultivo, órgão de consulta do seu Conselho de Administração, que conta com a participação de todas as partes significativamente interessadas na formulação das políticas e dos princípios relacionados com o funcionamento do sistema de certificação. O Conselho Consultivo tem como missão salvaguardar a imparcialidade das atividades de certificação.
- 1.3.** A APCER é parceiro da rede internacional de organismos de certificação IQNet (*The International Certification Network*).
- 1.4.** A APCER pode recorrer aos serviços de empresas do grupo APCER para a prestação dos serviços de certificação descritos no presente regulamento, mantendo-se em qualquer dos casos a posição contratual existente.

## 2. ÂMBITO

- 2.1.** O presente Regulamento contém as condições para assegurar que os serviços da APCER são credíveis, de confiança, imparciais e com valor acrescentado, contendo as disposições contratuais gerais, a vigorar entre a APCER e organizações suas clientes, no âmbito da atividade de certificação de produtos, processos e serviços, adiante designada abreviadamente por certificação de produtos, e estabelece as condições gerais para conceder, manter, renovar, ampliar, reduzir, suspender ou anular o Certificado de Conformidade e o direito de uso da Marca de Certificação e de Licenças.
- 2.2.** O presente Regulamento tem Aditamentos contendo condições particulares aplicáveis a alguns produtos, processos ou serviços, adiante designados por Condições Particulares.
- 2.3.** A candidatura à APCER para certificação de produto implica a aceitação, pela Organização candidata, das disposições constantes no presente Regulamento, REG002, e Condições Particulares eventualmente aplicáveis.

## 3. ALTERAÇÕES

- 3.1.** A APCER reserva-se do direito de alterar o presente Regulamento sempre que as circunstâncias o determinarem e, designadamente, sempre que ocorra uma alteração dos requisitos definidos pelos organismos de acreditação, alteração das normas ou outros documentos de referência aplicáveis.
- 3.2.** Qualquer revisão ao Regulamento é comunicada aos clientes, que deverão cumprir os requisitos de certificação e implementar adequadamente eventuais alterações.
- 3.3.** Quando se justifique, estas alterações poderão conduzir à realização de uma auditoria.

#### 4. DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS

**4.1.** Para interpretação do presente Regulamento são aplicáveis as definições contidas nas Normas ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17007, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17065, ISO/IEC 17067, versões em vigor.

**4.2.** Para facilitar a leitura e compreensão deste documento transcrevem-se as seguintes definições:

**4.2.1. Âmbito de certificação** - Identificação:

- Dos produtos, processos ou serviços para os quais a certificação é concedida,
- Do esquema de certificação aplicável, e
- Das normas e outros documentos normativos, incluindo a data da sua publicação, face aos quais é avaliado o cumprimento dos requisitos dos produtos, processos ou serviços.

**4.2.2. Avaliação** - A combinação das funções de seleção e determinação das atividades de avaliação da conformidade.

**4.2.3. Certificação** - Atestação de terceira parte, relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas.

Nota: atestação é a emissão de uma comprovação, com base numa decisão decorrente de uma análise, de que o cumprimento dos requisitos especificados foi demonstrado.

**4.2.4. Certificação de produto, processo ou serviço** - Meio de garantir a sua conformidade com normas ou outros documentos de referência aplicáveis. No presente documento, o termo "Produto" é utilizado em sentido lato e inclui processos e serviços. O objetivo global da certificação de produtos, processos ou serviços é dar confiança a todas as partes interessadas de que um produto, processo ou serviço cumpre os requisitos especificados.

**4.2.5. Ciclo de certificação** - Período de tempo, desde a concessão da certificação até ao final da validade do certificado, durante o qual a entidade certificadora realiza um conjunto de atividades de avaliação para verificação do cumprimento dos requisitos pela Organização certificada. No final do ciclo de certificação, pode ser reiniciado novo ciclo de certificação.

**4.2.6. Cliente** - Organização ou pessoa responsável perante um organismo de certificação por assegurar que os requisitos de certificação, incluindo os requisitos do produto, são cumpridos.

Nota: no presente Regulamento, em vez do termo cliente é usado Organização, candidata ou certificada.

**4.2.7. Controlo interno** - Ensaios e outras atividades de controlo da responsabilidade da Organização, realizados pela mesma ou por um laboratório contratado. Estes ensaios constam do plano de controlo da qualidade da Organização.

**4.2.8. Controlo externo** - Ensaios do processo certificação, da responsabilidade da APCER, realizados num laboratório aprovado. Pode incluir os ensaios de concessão ou renovação de certificação e os ensaios de acompanhamento.

**4.2.9. Declaração de conformidade** - Atestação, adiante designada por certificado de conformidade.

- 4.2.10. Dono do esquema** - Pessoa ou Organização responsável por desenvolver e manter um esquema de certificação específico.
- 4.2.11. Esquema de certificação** - Sistema de certificação relativo a produtos específicos, para os quais os mesmos requisitos específicos, regras específicas e procedimentos se aplicam. O esquema compreende normalmente o conjunto de requisitos do produto e requisitos de certificação.
- 4.2.12. Produto** - Resultado de um processo, que pode ser um serviço, *software*, *hardware* ou materiais processados.
- 4.2.13. Requisito de certificação** - Requisito especificado, incluindo requisitos do produto, que é satisfeito pelo cliente como uma condição da determinação ou manutenção da certificação.
- 4.2.14. Requisito do produto** - Requisito relativo diretamente a um produto, especificado em normas ou em outros documentos normativos identificados pelo esquema de certificação.
- 4.2.15. Processo** - Conjunto de atividades interrelacionadas ou interatuantes que transformam entradas em saídas.
- 4.2.16. Serviço** - Resultado de pelo menos uma atividade necessariamente executada na interface entre o fornecedor e o cliente, que é geralmente intangível.
- 4.3. Constatações de Auditoria** - Exceto quando de outro modo especificado nos aditamentos a este regulamento, as seguintes definições de constatação aplicam-se:
- 4.3.1. Não Conformidade (NC)** - Não satisfação de um requisito.
- 4.3.2. Não Conformidade Maior (NCM)** - Ausência, falta total, incumprimento sistemático de um requisito aplicável, ou uma situação que levante dúvidas razoáveis, relativamente conformidade, a segurança e o cumprimento legal do produto.
- 4.3.3. Oportunidades de Melhoria (OM)** - Constatações que podem identificar áreas potenciais de melhoria, mas que não incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatações não põem em causa a capacidade de garantir o cumprimento dos requisitos especificados.

## 5. ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

### 5.1 REQUISITOS DO PRODUTO

- 5.1.1** A certificação de produto, processo ou serviço é suportada em requisitos relacionados diretamente com o produto, processo ou serviço e normalmente especificados em normas, regulamentos, especificações técnicas ou outros documentos publicamente disponíveis.
- 5.1.2** Quando os requisitos do produto não estão especificados, a APCER pode apresentar uma proposta para o seu desenvolvimento, a ser validada em Comissão Técnica em conjunto com os requisitos de certificação.

## 5.2 REQUISITOS DO ESQUEMA

- 5.2.1** A APCER disponibiliza a certificação de produto seguindo a norma ISO/IEC 17065, e desenvolve os respetivos esquemas de certificação, seguindo as linhas de orientação para o desenvolvimento de esquemas de certificação definidas na ISO/IEC 17067, abaixo apresentadas.
- 5.2.2** Quando aplicável, as linhas de orientação da ISO/IEC 17067 são complementadas ou substituídas pelas regras de esquema de certificação definidas pelo dono do esquema ou normas aplicáveis de esquema de certificação.
- 5.2.3** Os requisitos específicos de cada esquema de certificação encontram-se definidos nas Condições Particulares respetivas.
- 5.2.4** A declaração de conformidade com normas ou outros documentos de referência aplicáveis é efetuada sob a forma de um certificado de conformidade, podendo incluir a atribuição do direito a uso de marcas de certificação ou licenças.

## 5.3 COMISSÃO TÉCNICA

- 5.3.1** Quando aplicável, os requisitos de certificação do esquema ou de produto podem ser validados por uma Comissão Técnica, composta por elementos representantes das várias partes interessadas na certificação, designadamente, representantes dos produtores, dos centros de saber, dos fornecedores, dos clientes, dos consumidores e representantes da entidade certificadora, entre outros, de modo que nenhum interesse predomine.
- 5.3.2** As comissões técnicas têm o seguinte âmbito de intervenção e competências:
- Elaborar especificações técnicas ou esquemas de certificação;
  - Validar no todo, ou em parte, especificações técnicas ou esquemas de certificação;
  - Rever e atualizar especificações ou esquemas de certificação.
- 5.3.3** Qualquer parte interessada que integre a Comissão Técnica pode identificar a necessidade de atualização ou alteração de um produto existente.

## 5.4 TIPOS DE ESQUEMAS DE CERTIFICAÇÃO

- 5.4.1** A APCER desenvolve e documenta os esquemas de certificação de produto, processo e serviço seguindo as linhas de orientação da norma ISO/IEC 17067, que estabelece diferentes tipologias de esquemas de certificação de produto aos quais se aplicam diferentes regras e procedimentos de avaliação da conformidade, sucintamente apresentadas nos parágrafos seguintes.
- 5.4.2** O esquema tipo 1a consiste na avaliação inicial de uma ou mais amostras do produto, representativas de itens de produção subsequentes. Não estão previstas atividades de controlo posteriores à emissão do certificado de conformidade, e os itens produzidos posteriormente



não estão abrangidos pelo certificado de conformidade, sendo frequentemente designada de certificação de protótipo ou de exame de conceção.

- 5.4.3** O esquema tipo 1b comprehende a avaliação de todo o lote de um produto segundo as atividades definidas no esquema de certificação. Não estão previstas atividades de controlo posteriores à emissão do certificado de conformidade. Existe a possibilidade de aposição de marca de conformidade para todos os itens constituintes do lote, sendo frequentemente designada de certificação por lote.
- 5.4.4** Nos esquemas tipo 2, o produto é certificado em resultado de uma avaliação inicial a uma ou mais amostras do produto, sendo regularmente submetido a atividades de acompanhamento que envolvem a retirada periódica de amostras do produto do mercado e sua submissão a atividades de avaliação para verificação do cumprimento dos requisitos.
- 5.4.5** Nos esquemas de tipo 3, o produto e o processo de produção são avaliados inicialmente, sendo regularmente submetidos a atividades de acompanhamento que envolvem a retirada periódica e avaliação de amostras do produto no local de produção, para verificação do cumprimento dos requisitos especificados e a avaliação periódica do processo de produção.
- 5.4.6** O esquema tipo 4 permite a combinação do tipo 2 e 3, sendo o produto recolhido periodicamente do mercado ou do local de produção.
- 5.4.7** Com o esquema tipo 5 pretende-se efetuar a avaliação do produto, do processo de produção, do sistema de gestão, e do impacto da cadeia de abastecimento no produto. As atividades de acompanhamento aplicáveis ao produto certificado permitem escolher entre retirar periodicamente amostras do produto do ponto de produção, retirar amostras do mercado, ou de ambos, e submetê-las às atividades de avaliação para verificação do cumprimento dos requisitos especificados. O acompanhamento inclui, ainda, a avaliação periódica do processo de produção, auditoria ao sistema de gestão, ou ambos.
- 5.4.8** O esquema tipo 6 destina-se à avaliação de serviços ou processos. As atividades de avaliação de um serviço incluem a avaliação dos elementos intangíveis, como a eficácia de procedimentos, e a avaliação dos elementos tangíveis, como atividades de inspeção. As atividades de avaliação de um processo podem incluir testes e inspeções de amostras resultantes desse processo. Para serviços e processos, as atividades de acompanhamento incluem auditorias periódicas ao sistema de gestão e avaliação periódica do serviço ou processo.
- 5.4.9** É ainda possível o desenvolvimento, pela APCER, de outros esquemas de certificação que obedeçam a regras e atividades diferentes.
- 5.4.10** Os esquemas de certificação disponibilizados pela APCER são descritos nas Condições Particulares respetivas.
- 5.4.11** Os esquemas de certificação do tipo 2, 3, 4, 5 e 6, e quaisquer outros que permitam a marcação do produto, implicam a compromisso do cliente em manter o cumprimento dos requisitos aplicáveis.

## 6. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

### 6.1. GENERALIDADES

- 6.1.1.** A APCER presta serviços de certificação de forma imparcial e não discriminatória, podendo candidatar-se à mesma qualquer Organização independentemente do seu estatuto, dimensão ou domínio de atividade.
- 6.1.2.** A APCER reserva-se do direito de não prestar serviços ou manter relações contratuais com organizações, nem emitir ou manter o certificado de conformidade de uma Organização quando existam razões demonstradas ou fundamentadas que os mesmos possam ter uma imagem negativa na reputação da APCER. Estão nestas circunstâncias, entre outras, organizações que se dediquem a atividades ilegais ou que apresentem uma história ou repetição de não conformidade com os requisitos de certificação e de produto, ou outras questões semelhantes.
- 6.1.3.** O período durante o qual a certificação é concedida bem como as atividades de avaliação e de acompanhamento para verificação da manutenção das condições que deram lugar à certificação, encontram-se definidos nas Condições Particulares correspondentes.

### 6.2. VISITA PRÉVIA

- 6.2.1.** Quando aplicável, a Organização pode solicitar a realização de uma Visita Prévia ou a mesma ser proposta pela APCER.
- 6.2.2.** A Visita Prévia é uma auditoria de duração e amostragem reduzidas, que tem como finalidade, analisar as disposições documentadas da organização e confirmar o âmbito de certificação, avaliar sinteticamente o grau de cumprimento dos requisitos aplicáveis, recolher informação para um adequado planeamento das atividades de avaliação posteriores e informar a Organização sobre o estado de preparação para a auditoria de concessão.
- 6.2.3.** A realização da Visita Prévia e a respetiva data são acordadas com a Organização candidata, à qual é enviada informação sobre a equipa auditora designada e o plano da Visita.
- 6.2.4.** Da Visita Prévia resulta um relatório, que pode ser deixado na Organização ou ser enviado posteriormente.

### 6.3. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

- 6.3.1.** O processo de certificação inicia-se com o pedido de certificação pela Organização, para certificação de produtos, processos e serviços disponibilizada pela APCER. Para tal, a APCER disponibiliza um caderno de candidatura que pode ser obtido junto dos seus serviços ou através do website [www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com).
- 6.3.2.** A contratualização do serviço deve ser assinada por representantes autorizados da Organização candidata à certificação, isto é, pessoas com capacidade para obrigar juridicamente a Organização e assumir em seu nome compromissos legais.

- 
- 6.3.3.** No momento da candidatura, a Organização deve ter os requisitos implementados de acordo com os requisitos para o qual solicita a certificação, devendo existir evidências desta implementação.
  - 6.3.4.** Quando a Organização candidata à certificação abrange mais do que uma entidade legal, apenas uma se assume como candidata à certificação e detentora do certificado, contratualizando o serviço com a APCER, de acordo com o disposto em 6.3.2.
  - 6.3.5.** A Organização candidata compromete-se a disponibilizar à APCER a informação e documentação relacionada com o produto a certificar, considerada relevante, de acordo com o definido no caderno de candidatura.

#### **6.4. ANÁLISE DA CANDIDATURA**

- 6.4.1.** A APCER analisa a candidatura e comunica o resultado da análise à Organização.
- 6.4.2.** A APCER reserva-se do direito de não aceitar uma candidatura para a certificação de um produto, processo ou serviço para o qual ainda não tenha sido desenvolvido o respetivo esquema de certificação, não existam requisitos de produto definidos, ou no qual não tenha experiência prévia.
- 6.4.3.** A APCER reserva-se o direito de não aceitar uma candidatura se concluir não estarem reunidas as condições para a Organização candidata cumprir o disposto no presente Regulamento, Condições Particulares aplicáveis e nos requisitos da norma de referência, nomeadamente:
  - a)** Se a informação sobre a Organização candidata e o produto não for suficiente para a condução do processo de certificação;
  - b)** Se qualquer diferença de entendimento conhecida entre a Organização candidata e a APCER não for resolvida, incluindo o acordo sobre as normas ou outros documentos normativos;
  - c)** Se o âmbito de certificação pretendido não for definido;
  - d)** Se não estiverem disponíveis os meios para realizar todas as atividades de avaliação;
  - e)** Caso não seja possível reunir as competências técnicas necessárias para as atividades de certificação.
- 6.4.4.** Nestes casos, a APCER comunica os motivos para a sua não-aceitação, podendo a Organização, nos casos a) a d), reformular a sua candidatura num prazo máximo de seis meses após a data de receção da comunicação escrita, sem incorrer em custos adicionais.
- 6.4.5.** A APCER reserva-se o direito de encerrar o processo de certificação se, por razões que lhe sejam alheias, não se realizar a Auditoria de Concessão no período de um ano após a aceitação da candidatura.
- 6.4.6.** A APCER reserva-se o direito de encerrar o processo de certificação se decorridos dois anos após a data de aceitação do processo, a Organização não tiver ainda obtido a certificação por razões que lhe sejam imputáveis.

**6.4.7.** O encerramento do processo é comunicado por escrito à Organização pela APCER, a menos que tal não seja possível, por alteração de contacto não comunicada pela Organização.

## **6.5. CONTROLO INTERNO**

- 6.5.1** Quando aplicável, e de acordo com as regras estabelecidas nas Condições Particulares respetivas, a APCER pode solicitar à Organização, candidata ou certificada, a entrega de relatórios dos ensaios efetuados aos produtos, resultantes do controlo interno efetuado pela Organização, em diferentes fases do ciclo de certificação.
- 6.5.2** Devem ser verificadas as seguintes condições, sujeitas a complemento e adequação nas respetivas Condições Particulares:
- A execução dos ensaios deve ser efetuada segundo normas ou outros requisitos especificados;
  - Os ensaios devem ser realizados em laboratórios aprovados pela APCER para a sua realização de acordo com as normas e requisitos especificados;
  - Os ensaios devem ser concluídos nos prazos eventualmente definidos;
  - Os relatórios dos ensaios devem ser apresentados em modelos aprovados pela APCER, quando aplicável.
- 6.5.3** Deve ser garantido pela Organização, candidata ou certificada, que os produtos ensaiados, objeto dos relatórios entregues, foram produzidos no decurso normal do processo de produção e que não resultam de um processo conduzido em condições especiais.
- 6.5.4** A Organização deve estabelecer e manter registos que evidenciem que os produtos foram ensaiados. Estes registos devem indicar claramente se o produto cumpre ou não cumpre os critérios de aceitação definidos.

## 6.6. CONTROLO EXTERNO

- 6.6.1** Quando aplicável, e de acordo com as regras, metodologias e prazos estabelecidos nas Condições Particulares respetivas, a APCER pode proceder à seleção e recolha de amostras e à realização de ensaios de produto, para efeitos de controlo externo, em diferentes fases do ciclo de certificação.
- 6.6.2** Os resultados dos ensaios são enviados diretamente para a APCER.

## 6.7. LABORATÓRIOS APROVADOS

- 6.7.1** Os requisitos para a seleção e aprovação de laboratórios estão estabelecidos nas respetivas Condições Particulares
- 6.7.2** No processo de qualificação dos laboratórios a APCER assegura o cumprimento das regras definidas, incluindo as que se referem à confidencialidade e independência.
- 6.7.3** A lista dos laboratórios contratados aprovados para cada produto é disponibilizada nas Condições Particulares respectivas.
- 6.7.4** Ao solicitar o pedido de certificação, a Organização consente o recurso aos laboratórios aprovados contratados.
- 6.7.5** Em caso de objeção substanciada, a APCER poderá propor outro laboratório aprovado quando exequível. A APCER reserva-se do direito de não prestar o serviço na ausência de consentimento sustentado ou outra situação que comprometa a exequibilidade das actividades de avaliação.
- 6.7.6** A APCER reserva-se o direito de estar presente durante a realização dos ensaios, na eventual seleção ou recolha de amostras quando efetuada por laboratório contratado, verificar as condições em que estas atividades são efetuadas, respetivos registos e arquivos.

## 6.8. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS ENSAIOS

- 6.8.1** Quando os resultados dos ensaios revelam não conformidades com os requisitos aplicáveis definidos para a certificação de produto, a APCER solicita um plano de ações corretivas à Organização.
- 6.8.2** O plano de ações corretivas apresentado pela Organização identifica, para cada não conformidade, a investigação de causas, ações planeadas, prazos previstos para a sua implementação e os responsáveis pelas mesmas.
- 6.8.3** A Organização deve enviar o plano de ações corretivas no prazo de 30 dias após a comunicação da APCER.
- 6.8.4** A Organização deve informar a APCER do encerramento das ações corretivas, de modo a que a APCER possa planear a recolha de novas amostras do produto para repetição dos ensaios.
- 6.8.5** APCER reserva-se o direito de solicitar os ensaios suplementares que considere relevantes.

## 6.9. TRATAMENTO DO PRODUTO NÃO-CONFORME

- 6.9.1** Quando os resultados dos ensaios efetuados pela APCER ou pela Organização evidenciem que o produto não cumpre os requisitos aplicáveis especificados, a Organização deve desencadear as ações adequadas para o seu tratamento e para impedir a entrega de produto não conforme.
- 6.9.2** Os produtos ou lotes de produtos não-conforme devem ser identificados e segregados.
- 6.9.3** Caso os produtos já tenham sido expedidos, deve ser desencadeado um processo de notificação ao cliente. Os registos, decorrentes do processo de notificação da Organização, devem ser mantidos.
- 6.9.4** Quando aplicável, devem ser desencadeadas as ações de comunicação ou de recolha de produto no mercado, devendo a APCER ser informada da sua ocorrência.
- 6.9.5** Caso o produto não conforme tenha sido corrigido, devem ser repetidas as atividades de verificação ou os ensaios e mantidos os registos das mesmas.
- 6.9.6** Devem ser seguidas as disposições adicionais previstas nas respetivas Condições Particulares ou esquemas de certificação.

## 6.10. EQUIPA AUDITORA

- 6.10.1** Quando definida a realização de uma auditoria, a APCER comunica por escrito a constituição da Equipa Auditora (EA) nomeada, solicitando a sua aceitação à Organização.
- 6.10.2** A Equipa Auditora pode ser constituída por um auditor coordenador, complementada por um ou mais auditores e incluir peritos, sendo o número de elementos variável em função de vários aspetos, nomeadamente do âmbito de certificação solicitado e as competências de avaliação requeridas.
- 6.10.3** A Organização pode manifestar a sua discordância relativamente a um ou mais elementos da Equipa Auditora, devendo fundamentar por escrito os motivos justificativos no prazo máximo de 5 dias após a receção da comunicação, considerando-se, transcorrido esse prazo sem que a Organização se manifeste, aceite a constituição da EA.
- 6.10.4** Caso a APCER considere válidos os motivos apresentados, procede à nomeação de outros auditores. Caso as objeções colocadas pela Organização impeçam a realização da auditoria por pessoal devidamente qualificado, a APCER reserva-se o direito de cancelar o processo de certificação por não exequibilidade do mesmo.
- 6.10.5** A Organização candidata reconhece expressamente a independência da EA e compromete-se a abster-se de quaisquer ofertas à EA ou entidades com esta relacionadas, que possam comprometer essa independência, incluindo a solicitação de serviços de consultoria ou outros, nos prazos acordados entre a APCER e a Equipa Auditora, a saber dois anos antes e dois anos após a prestação do serviço.

- 6.10.6** O auditor coordenador é responsável pela coordenação da auditoria e pelos contactos entre a Equipa Auditora e a Organização, nomeadamente para a definição das datas de auditoria e envio do plano de auditoria, elaborado com base na análise da documentação enviada.
- 6.10.7** A Equipa Auditora pode integrar, sem custos para a Organização, observadores que não têm participação ativa na auditoria. Os observadores podem ser:
- Auditores da Bolsa da APCER em processo de qualificação;
  - Auditores “supervisores” da Bolsa da APCER no âmbito do processo de supervisão dos auditores, isto é, de avaliação do seu desempenho em contexto de auditoria;
  - Auditores dos organismos de acreditação, entidades reguladoras ou proprietários do esquema, no âmbito de processos de acreditação, notificação e reconhecimento da APCER.
- 6.10.8** A APCER comunica antecipadamente a participação de qualquer elemento observador na auditoria.
- 6.10.9** A Organização deve estar à disposição da Equipa Auditora durante a realização da auditoria e colaborar com esta, informando-a sobre os todos os factos considerados relevantes para a avaliação do produto.

## 6.11 AUDITORIA DE CONCESSÃO

- 6.11.2** A Auditoria de Concessão tem como objetivo determinar se a Organização cumpre todos os requisitos definidos.
- 6.11.3** Sempre que em auditoria se verifique uma situação de incumprimento dos requisitos do produto definidos, a APCER avalia se a Organização implementou ações para o tratamento de produto não conforme.
- 6.11.4** De acordo com o esquema de avaliação de conformidade aplicável, a auditoria de concessão deve ser realizada no prazo máximo de quatro meses após a data da decisão de aceitação do processo de candidatura, salvo casos devidamente justificados.
- 6.11.5** Dependendo do esquema de certificação aplicável, a auditoria de concessão pode realizar-se num único momento ou em duas fases, como descrito nas Condições Particulares respetivas.

## 6.12 RELATÓRIO DE AUDITORIA

- 6.12.1** Da auditoria resulta um relatório, propriedade da APCER, elaborado pela Equipa Auditora.
- 6.12.2** As constatações registadas no Relatório de Auditoria são classificadas de acordo com o definido em 4.3.
- 6.12.3** O Relatório de Auditoria é normalmente apresentado na reunião final da auditoria, sendo deixado um exemplar na Organização.

- 
- 6.12.4** Caso haja discordância ou diferente entendimento relativamente aos resultados e conclusões da auditoria, que não consigam ser resolvida na reunião final, a divergência é registada no Relatório de Auditoria e remetida à APCER para análise e decisão.
- 6.12.5** O Relatório de Auditoria é validado pela APCER, podendo ser por esta alvo de alterações.
- 6.12.6** A Organização elabora, em resposta ao Relatório de Auditoria, um plano de ações corretivas, a ser remetido à APCER no prazo de 30 dias após o último dia de auditoria, identificando, para cada Não Conformidade (NC) ou Não Conformidade Maior (NCM), a análise de causas, a correção e a ação corretiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
- 6.12.7** Quando o relatório não contempla NC, NCM ou outras constatações que necessitem de esclarecimento, não é necessária resposta ao Relatório de Auditoria pela Organização.
- 6.12.8** A Organização deve remeter à APCER as evidências da implementação das correções e ações corretivas de NCM, NC ou outras constatações, bem como resposta a eventuais esclarecimentos solicitados.
- 6.12.9** Para as NCM devem ser apresentadas evidências da adequada implementação das ações corretivas propostas, bem como a avaliação da sua eficácia.
- 6.12.10** Salvo quando de outro modo especificado nas Condições Particulares aplicáveis, as ações corretivas às NC e NCM devem ser implementadas pela Organização no prazo de 6 meses, a contar do último dia da auditoria. Em situações excepcionais, a Organização pode propor outro prazo, apresentando a justificação à APCER, a quem compete a análise e a decisão sobre a sua aceitação.

## 6.13 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

- 6.13.1** O Relatório de Auditoria, o Plano de Ações Corretivas e respetivas evidências de implementação são objeto de avaliação pela APCER.
- 6.13.2** A decisão de certificação pode ser positiva ou negativa.
- 6.13.3** É tomada uma decisão positiva de certificação quando:
- As ações corretivas propostas pela Organização são consideradas adequadas, atempadas e implementadas com eficácia (comprovado através de nova auditoria ou por outros meios de verificação apropriados);
  - Para as não conformidades maiores (NCM) devem ser apresentadas evidências de que as ações propostas foram implementadas e foi efetuada a avaliação da sua eficácia;
  - Quando aplicável, os resultados dos ensaios ao produto estão conformes com os requisitos aplicáveis, definidos na norma ou especificação técnica;

- Caso tenham sido identificadas não conformidades no produto, as ações corretivas propostas pela Organização candidata são eficazes e garantem o cumprimento dos requisitos, sendo comprovado através de repetição de ensaio.
- 6.13.4** A verificação das evidências da implementação das ações corretivas de NCM pode ser de carácter documental ou através da realização de auditoria de seguimento.
- 6.13.5** No caso de decisão de não certificação, a APCER fundamenta a sua decisão e pode propor uma auditoria de seguimento, a realizar no prazo máximo de um ano.
- 6.13.6** A decisão de certificação é comunicada por escrito à Organização no prazo máximo de um mês a contar da data de receção de toda a informação necessária, salvo em casos devidamente justificados.

#### **6.14 CERTIFICADO DE CONFORMIDADE, USO DAS MARCAS DE CERTIFICAÇÃO E LICENÇAS**

- 6.14.1** A APCER, após decisão positiva de certificação, emite um Certificado de Conformidade e confere à Organização o direito ao uso da Marca de Certificação de acordo com o documento “Regras para o Uso da Marca de Certificação APCER” ou outros documentos de uso de marca aplicáveis, cujo acesso é disponibilizado pela APCER ou pelo dono do esquema.
- 6.14.2** Cada Certificado de Conformidade tem um período de validade definido nas Condições Particulares. A sua validade e o respetivo âmbito podem ser confirmados, através de contacto com a APCER.
- 6.14.3** Findo o período de validade, os Certificados de Conformidade serão renovados por período idêntico ao anterior, quando aplicável.
- 6.14.4** As cópias dos certificados ou outros documentos relativos à certificação disponibilizadas pela Organização a terceiros devem reproduzir integralmente os certificados ou outros documentos.
- 6.14.5** A Organização deve usar as Marcas de Certificação de acordo com as regras definidas e não fazer qualquer referência à certificação de produto que possa colocar em causa a reputação e imagem da APCER.
- 6.14.6** A Organização não deve fazer qualquer afirmação ou alegação relativamente à certificação do seu produto que possa ser considerada enganadora ou não autorizada.
- 6.14.7** Quando o esquema de avaliação de conformidade dá direito ao Uso de Marcas ou Licenças que não são propriedade APCER, as mesmas devem ser utilizadas de acordo com as regras definidas pelos proprietários das marcas.
- 6.14.8** Em caso algum, a Marca de Certificação pode ser utilizada fora do âmbito de certificação mencionado no certificado de conformidade.
- 6.14.9** O uso da Marca de Certificação e do Certificado de Conformidade é verificado no decurso das auditorias de acompanhamento, renovação e ações de monitorização no âmbito das atividades de acompanhamento,

- 6.14.10** O uso indevido de Marcas de Certificação pela Organização pode ser trazido ao conhecimento da APCER por uma parte interessada.
- 6.14.11** O uso indevido das Marcas de Certificação ou incumprimento do expresso no documento “Regras para o Uso da Marca de Certificação APCER”, dá lugar à identificação de uma não conformidade, devendo a Organização desencadear ações necessárias para a sua correção.
- 6.14.12** O uso abusivo da Marca de Certificação ou do Certificado de Conformidade, por parte da Organização certificada ou de terceiros, confere à APCER o direito de desencadear, no âmbito da legislação vigente, as ações que entender convenientes, nomeadamente judiciais.

## 7 MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

- 7.1** Quando aplicável, e de acordo com o estabelecido nas Condições Particulares do esquema de certificação, é definido e realizado pela APCER um conjunto de atividades de acompanhamento e controlo durante o período de validade do certificado de conformidades.
- 7.2** O objetivo das atividades de acompanhamento é o de verificar que a Organização mantém as condições que deram lugar à certificação e assegura o cumprimento dos requisitos aplicáveis para a manutenção da certificação.
- 7.3** As atividades de controlo podem incluir, entre outras, a realização de auditorias periódicas de acompanhamento durante o ciclo de certificação, auditorias de renovação no final do ciclo de certificação, auditorias de aviso prévio curto ou auditorias não anunciadas, visitas mistério, recolha periódica de amostras e realização de ensaios ao produto.
- 7.4** A Organização elabora, em resposta ao Relatório de Auditoria, um plano de ações corretivas, a ser remetido à APCER no prazo de 30 dias após o último dia de auditoria, identificando, para cada Não Conformidade (NC) ou Não Conformidade Maior (NCM), a análise de causas, a correção e a ação corretiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
- 7.5** Salvo quando de outro modo especificado nas Condições Particulares aplicáveis, as ações corretivas às NC e NCM devem ser implementadas pela Organização no prazo de 4 meses, a contar do último dia da auditoria. Em situações excepcionais, a Organização pode propor outro prazo, apresentando a justificação à APCER, a quem compete a análise e a decisão sobre a sua aceitação.
- 7.6** Relatórios da auditoria, resultados dos ensaios e o plano de ações corretivas apresentado pela Organização são objeto de análise pela APCER, a qual toma uma decisão relativamente à manutenção do certificado de conformidade.
- 7.7** Em função dos resultados as decisões podem ser de:
- 7.7.1** Manutenção da certificação:
- Sem observações;
  - Com aumento da frequência de realização das auditorias ou recolha de amostras e ensaios ou outras alterações das atividades de controlo;

- 
- 7.7.2** Realização de controlos suplementares, como por exemplo uma auditoria de seguimento para verificação da implementação das ações correctivas propostas ou outra atividade suplementar de controlo;
- 7.7.3** Aplicação de uma das sanções previstas no capítulo 9.
- 7.8** Caso seja decidida a realização de uma Auditoria de Seguimento para verificação do encerramento eficaz das ações corretivas, esta ocorre normalmente findo o prazo de implementação das mesmas, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.
- 7.9** A APCER reserva-se o direito de aplicar uma sanção imediata caso, pela análise do relatório de auditoria ou resultados de ensaio, concluir que não estão reunidas as condições para manter a certificação, não aguardando pela implementação da ação corretiva.
- 7.10** Caso a Organização certificada não apresente resposta ao Relatório de Auditoria no prazo de 30 dias após o último dia de auditoria, nem evidencie a implementação das ações corretivas adequadas nos prazos previstos, pode a APCER proceder à suspensão da certificação.
- 7.11** Na sequência da avaliação de acompanhamento e renovação da certificação, a APCER comunica por escrito os resultados dessa avaliação.

## 8 AÇÕES SUPLEMENTARES

### 8.1 AUDITORIAS DE EXTENSÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

- 8.1.1** São consideradas, pela APCER, extensões ao Certificado de Conformidade todas as solicitações da Organização certificada que visam um alargamento do âmbito da certificação já concedida, sejam produtos ou locais de atividade abrangidos pela certificação.
- 8.1.2** As solicitações de Extensão do Âmbito da Certificação são formalizadas pela Organização certificada através de um novo pedido de certificação seguindo o estabelecido na secção correspondente.
- 8.1.3** A Auditoria de Extensão pode ser realizada de modo isolado ou em conjunto com uma Auditoria de Acompanhamento ou de Renovação, podendo ser necessário ajustar a duração dessa auditoria.

### 8.2 AUDITORIAS DE AVISO PRÉVIO CURTO

- 8.2.1** As Auditorias de Aviso Prévio Curto podem ocorrer nos casos seguintes:

- Investigação de reclamações recebidas na APCER, sobre as atividades ou produtos abrangidos pelo âmbito de certificação de produto da Organização certificada, que levantem dúvidas sobre a eficácia e conformidade com os requisitos aplicáveis;

- Decididas pela APCER na sequência da análise dos resultados das atividades de controlo quando estes evidenciam não conformidades maiores ou um conjunto de não conformidades que levantem dúvida razoável relevantes para a conformidade e segurança do produto;
- Alterações da Organização.

- 8.2.2** A Organização é notificada da programação da auditoria e nomeação da Equipa Auditora com a antecedência máxima de 10 dias relativamente ao início da mesma.
- 8.2.3** Os custos decorrentes das Auditorias de Aviso Prévio Curto constituem encargo da Organização, que se compromete a garantir à APCER o livre acesso às suas instalações, reservando-se a APCER o direito de realizar visitas sem aviso prévio, caso as circunstâncias o justifiquem.

## 9 SANÇÕES

### 9.1 GENERALIDADES

- 9.1.1** O incumprimento, por parte das Organizações certificadas, das condições estabelecidas neste Regulamento, bem como do disposto no pedido de certificação, pode ser objeto da aplicação de sanções, para o qual se terá em consideração a gravidade do incumprimento, persistência e reiteração do mesmo.
- 9.1.2** Quando uma não conformidade com os requisitos da certificação é substanciada, as sanções aplicáveis podem ser a manutenção da certificação sob condições especificadas pela APCER, como por exemplo vigilância aumentada ou ações suplementares, a suspensão temporária, a redução do âmbito para remoção das variantes do produto não-conformes, ou a anulação do Certificado de Conformidade.
- 9.1.3** As sanções aplicadas são sempre comunicadas à Organização certificada, por escrito, mediante carta registada com aviso de receção.
- 9.1.4** A aplicação de uma sanção não dá à Organização qualquer direito de reembolso dos pagamentos efetuados até essa data, nem a desonera do pagamento de serviços prestados que ainda estejam por pagar, bem como encargos decorrentes da aplicação da sanção.
- 9.1.5** O levantamento das sanções pode implicar, conforme aplicável, atividades de auditoria, ensaios, decisão, reemissão de certificado, acompanhamento e informação, que avaliem o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.
- 9.1.6** Caso se verifique a suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade, a APCER efetua todas as modificações necessárias aos documentos formais de certificação, informação pública, autorização para o uso de marcas de forma a garantir que não fornece qualquer indicação que o produto continua a estar certificado, devendo a Organização suportar os encargos inerentes das referidas alterações.

## 9.2 SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

**9.2.1** A suspensão temporária do Certificado de Conformidade aplica-se sempre que se verifique uma ou mais das seguintes situações:

- Alterações na Organização certificada que levantem dúvidas razoáveis sobre a confiança no sistema ou produto (segurança e conformidade);
- Falhas persistentes ou graves no cumprimento dos requisitos de certificação reveladas no sistema ou produto;
- Não Conformidades Maiores cujas ações corretivas não foram adequadamente implementadas nos prazos acordados;
- Incumprimento na implementação das ações corretivas às constatações detetadas em auditoria nos prazos máximos estipulados pela APCER no presente Regulamento ou nas Condições Particulares aplicáveis;
- Ausência de resposta ao Relatório de Auditoria, através do Plano de ações corretivas, nas condições definidas no presente Regulamento, no prazo estabelecido;
- Não permissão, pela Organização, da realização de ações de controlo definidas nas condições do presente Regulamento e nas Condições Particulares aplicáveis;
- Incumprimento, no prazo estipulado pela APCER, da implementação das alterações decorrentes da revisão de normas e/ou outros documentos de referência aplicáveis;
- Incumprimentos de obrigações de natureza financeira para com a APCER por parte da Organização certificada;
- Ausência reiterada de resposta a contactos;

**9.2.2** O período máximo de suspensão é de seis meses, mas causas justificativas podem impor um período maior. Decorrido este período sem que haja alteração das causas que a motivaram, procede-se à anulação da certificação de produto, exceto em casos devidamente justificados. O levantamento da suspensão da certificação de produto será sempre decidido em Comissão de Decisão.

**9.2.3** A suspensão temporária da certificação implica a proibição do uso do Certificado de Conformidade e das Marcas de Certificação concedidas pela APCER ou qualquer referência ao produto certificado.

**9.2.4** A suspensão é comunicada ao cliente, conjuntamente com as ações necessárias para a sua cessação e reposição da certificação do produto, de acordo com o respetivo esquema de certificação.

**9.2.5** O levantamento da suspensão da certificação pode implicar, conforme aplicável, atividades de auditoria, ensaios, decisão, reemissão de certificado, acompanhamento e informação, que avaliem o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação

- 9.2.6** Após o levantamento da suspensão, e na medida aplicável, o ciclo de certificação é retomado, mantendo-se a data de validade do Certificado sendo reposta a autorização do uso das marcas de certificação.
- 9.2.7** A APCER pode decidir que o levantamento da suspensão implique a redução do âmbito da certificação, sendo tal decisão comunicada ao cliente e especificada na documentação de certificação e informação pública.
- 9.2.8** A informação sobre a suspensão da certificação do seu levantamento ou redução de âmbito é pública.

### **9.3 REDUÇÃO DO ÂMBITO OU ANULAÇÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE**

- 9.3.1** A redução do âmbito ou anulação do Certificado de Conformidade ocorre, em geral, quando não se mostrem resolvidos, nos prazos estabelecidos pela APCER, os problemas que originaram a suspensão temporária do Certificado de Conformidade.
- 9.3.2** A anulação da certificação decorre da quebra total da confiança no produto certificado ou violação grave das disposições do REG002, nomeadamente:
- Não-aceitação ou implementação de alterações ao produto certificado decorrentes de alteração de normas ou outros documentos de requisitos de produto e de certificação aplicáveis;
  - Não cumprimento dos prazos estabelecidos para implementação de ações com vista a levantar a suspensão;
  - Não encerramento ou encerramento não eficaz de ações corretivas para não conformidades identificadas ou outra situação que configure o incumprimento continuado dos requisitos de certificação;
  - Reincidente de não conformidades que originaram anteriormente uma decisão de suspensão;
  - Cessação do fabrico do produto ou disponibilização do serviço;
  - Uso indevido ou abusivo das marcas de certificação;
  - Não cumprimento dos compromissos de natureza financeira.
  - No caso de anulação do Certificado de Conformidade, a Organização deve devolver à APCER o original do Certificado de Conformidade e eventuais cópias autenticadas pela APCER, não podendo utilizar cópias ou reproduções do mesmo, retirar da sua documentação técnica e publicitária qualquer referência relativa à certificação ou às Marcas de Certificação concedidas pela APCER, e retirar do produto a marca Produto Certificado, uma vez que não é uma causa possível de anulação da certificação mas uma consequência.

- 9.3.3** No caso de anulação da certificação, a APCER procede à anulação do Certificado de Conformidade correspondente e retira a referência ao produto certificado de qualquer documento de divulgação da APCER, sendo pública a informação sobre a anulação da certificação.
- 9.3.4** De forma a permitir o escoamento de produtos anteriormente marcados como “produto certificado” e ainda não comercializados, podem ser concedidos pela APCER, comunicados por escrito a após pedido da Organização, prazos para que estes sejam comercializados. Excetuam-se todas as situações que coloquem em causa a segurança do consumidor ou utilizador.
- 9.3.5** Quando a Organização falha grave, persistente ou reiteradamente no cumprimento dos requisitos de certificação em partes do âmbito da certificação, a APCER pode reduzir o âmbito da certificação da Organização para excluir as partes que não cumprem os requisitos, desde que essa redução esteja de acordo com os requisitos estabelecidos pela norma de referência.

## 10 SUSPENSÃO, REDUÇÃO DO ÂMBITO OU ANULAÇÃO VOLUNTÁRIAS DO CERTIFICADO

- 10.1** A Organização certificada pode solicitar a suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade.
- 10.2** O pedido deve ser dirigido à APCER através de carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 60 dias, salvo nos casos de força maior, relativamente à data de produção de efeitos da anulação, suspensão ou redução de âmbito.
- 10.3** Os pedidos de suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade não desvinculam, em qualquer caso, o detentor do certificado da obrigação de proceder aos pagamentos devidos à APCER e não lhe conferem o direito a qualquer reembolso de pagamentos já efetuados.
- 10.4** O período de suspensão voluntária é acordado entre a APCER e a Organização certificada e é definido em função das razões que a motivam.
- 10.5** Uma vez deferida pela APCER a suspensão, redução de âmbito ou anulação do certificado aplicam-se as disposições definidas para as ações subsequentes, na secção 9. Sanções.

## 11 RECLAMAÇÕES E RECURSOS

- 11.1** A Organização deve manter um registo de todas as reclamações por si recebidas relativamente ao cumprimento de requisitos dos produtos abrangidos pela certificação. Os registos das reclamações e a documentação das ações tomadas devem ser disponibilizados à APCER, quando solicitado. A Organização deve assegurar o acesso da EA às reclamações existentes e seu tratamento.
- 11.2** As reclamações dirigidas à APCER podem ser relativas ao serviço prestado pela APCER ou reclamações sobre organizações certificadas pela APCER.

- 
- 11.3** As reclamações e recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito e que são disponibilizados publicamente.
  - 11.4** As reclamações recebidas pela APCER sobre as organizações por si certificadas no âmbito dos respetivos certificados são comunicadas aos detentores do certificado e são alvo de averiguação por parte da APCER, podendo conduzir a ações suplementares.
  - 11.5** A organização certificada compromete-se a colaborar atempadamente com a APCER em todo o processo de investigação das reclamações eventualmente recebidas sobre a organização, e em quaisquer ações suplementares que a APCER considere necessárias.
  - 11.6** A APCER considera como recurso qualquer reclamação apresentada pelo detentor do certificado relativamente à sua decisão de certificação, devendo ser apresentada no prazo máximo de 30 dias após a comunicação da decisão.
  - 11.7** Os recursos são apreciados pela Comissão de Recursos da APCER, composta por elementos independentes do processo em análise, não existindo apelo das deliberações desta Comissão.
  - 11.8** Caso a deliberação da Comissão de Recursos não seja favorável ao apelante, os custos relativos ao recurso, eventuais ações e deslocações, ser-lhe-ão imputados.

## 12 ADIAMENTOS

- 12.1** Não são admitidos adiamentos na programação de auditorias ou de outras ações de controlo programadas, exceto em casos excepcionais e devidamente justificados.
- 12.2** Qualquer pedido de adiamento que ultrapasse o período definido pela APCER, ou qualquer indisponibilidade da Organização para a programação e realização de ações de controlo poderão conduzir à decisão de suspensão da certificação, conforme definido no ponto 9 deste Regulamento.
- 12.3** O cancelamento, por parte da Organização, de auditorias ou outras ações de controlo com data marcada, com antecedência igual ou inferior a 15 dias relativamente à data prevista para a sua realização, implica o pagamento de uma sanção pecuniária no montante de 50% do preço da respetiva auditoria, bem como dos encargos eventualmente ocorridos com recolha de amostras, contratação de ensaios ou outros.

## 13 CONFIDENCIALIDADE

- 13.1** A APCER controla o acesso e gere de forma confidencial toda a informação, dados e documentos da Organização obtidos durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo elementos das equipas auditadoras, comissões e organismos ou pessoas externas que atuem em seu nome. Gere igualmente de forma confidencial a informação da Organização proveniente de outras fontes que não a própria (ex.: reclamantes, organismos regulamentares).

- 
- 13.2** Caso eventuais requisitos adicionais de confidencialidade sejam impeditivos da avaliação da conformidade com os requisitos, não assegurando a exequibilidade de avaliação ou não podendo ser assegurados pela APCER, a APCER reserva-se do direito de não prestar o serviço.
- 13.3** Não haverá lugar ao dever de confidencialidade nos seguintes casos:
- Quando a informação recebida seja do domínio público;
  - Quando a informação deixe de ser confidencial por ter sido revelada publicamente pela Organização, ou quando acordado entre a APCER e a Organização cliente;
  - Quando esteja em causa o cumprimento de uma obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades competentes, nomeadamente tribunais ou tribunais arbitrais.
- 13.4** A APCER compromete-se a informar previamente a Organização da informação que pretende colocar no domínio público, para além da transmitida no presente Regulamento e Condições particulares aplicáveis. Quando a divulgação de informação confidencial, pela APCER, é requerida por lei ou autorizada por disposições contratuais, a Organização cliente ou a pessoa em causa serão notificados da informação fornecida, exceto se proibido por lei.
- 13.5** A APCER reserva-se o direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes e aos auditores de organismos de acreditação, com o fim de proporcionar evidências documentais do cumprimento das normas ou procedimentos aplicáveis à atividade de certificação, os quais estão igualmente sujeitos ao dever de confidencialidade, quando esteja em causa o cumprimento de obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades competentes, tribunais, judiciais ou arbitrais, ou por órgãos ou serviços administrativos.

## 14 INFORMAÇÃO PÚBLICA

- 14.1** A informação atualizada sobre os certificados de conformidade emitidos, suspensos ou anulados é disponibilizada no website da APCER, [www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com).
- 14.2** Esta informação comprehende a identificação do produto, da norma e outros documentos normativos segundo os quais a conformidade tenha sido certificada, e a identificação do detentor do certificado, podendo ser complementada por outra informação definida nas Condições particulares eventualmente aplicáveis.
- 14.3** A informação sobre certificados anulados é disponibilizada durante um ano após a data da sua anulação.
- 14.4** A APCER, mediante solicitação, confirma a validade e o âmbito de uma determinada certificação.

## 15 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO

- 15.1** A Organização certificada deve manter o cumprimento dos requisitos aplicáveis, durante a validade do Certificado de Conformidade respetivo.
- 15.2** A Organização certificada compromete-se a informar a APCER sem demora, de qualquer alteração que afete a capacidade de cumprir os requisitos de certificação, tais como:
- Estatuto legal, comercial, organizacional ou de propriedade, incluindo alterações de designação legal ou de morada;
  - Organização e gestão, tal como pessoal chave e estruturas organizativas relacionadas com o âmbito da certificação;
  - Modificações relevantes aos produtos e serviços abrangidos no âmbito ou ao método de produção ou fornecimento dos mesmos;
  - Alterações significativas introduzidas ao sistema de gestão da qualidade e aos processos, quando aplicável;
  - Alterações das pessoas designadas para ou da forma de contactos com a APCER;
  - Alterações de moradas da sede e outros locais permanentes eventualmente abrangidos pelo âmbito da certificação.
- 15.3** Quando se justifique, estas alterações poderão conduzir à realização de uma auditoria ou outra ação de controlo.

## 16 CONDIÇÕES FINANCEIRAS

- 16.1** O processo de certificação envolve o pagamento dos montantes associados às diferentes atividades de avaliação, que são faturados aquando da prestação dos serviços e constituem uma obrigação da Organização, independentemente dos resultados das mesmas.
- 16.2** A APCER reserva-se o direito de condicionar a emissão do Certificado de Conformidade à verificação da liquidação das faturas associadas ao processo de avaliação.
- 16.3** A APCER pode, em qualquer fase do processo de certificação, requerer pagamentos antecipados das atividades de certificação a desenvolver.
- 16.4** A APCER reserva-se o direito de, em qualquer fase do processo de certificação, encerrar o processo e suspender ou anular o Certificado de Conformidade, quando não forem atempadamente regularizadas as obrigações financeiras das Organização para com a APCER, sem prejuízo da utilização de outros meios legais ao seu dispor.

## 17 RECONHECIMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS

**17.1** A APCER aceita a transferência de certificados de outros organismos de certificação acreditados dentro das regras internacionalmente definidas para o efeito, definidas quando aplicável, nas Condições Particulares.

## 18 RESPONSABILIDADE

**18.1** A APCER não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais, materiais, patrimoniais ou não patrimoniais, resultante direta ou indiretamente da atividade das Organizações e dos produtos, serviços e processos abrangidos pela certificação.

**18.2** O Certificado é emitido de acordo com metodologias internacionalmente reconhecidas e comprova que o detentor do certificado implementou os requisitos de produto e do esquema de certificação aplicáveis que se constataram, com base na amostragem efetuada em auditoria e em eventual informação subsequente, estar em conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma de referência e ser capaz de manter o seu desempenho, não sendo a APCER responsável, em nenhum caso, por quaisquer atuações ou por eventuais erros do detentor do certificado.

**18.3** A certificação pela APCER não exime em nenhum caso a Organização da detenção das garantias e responsabilidades que lhe correspondam conforme a legislação vigente, seja qual for o produto certificado, não sendo a APCER responsável, em nenhum caso, por quaisquer incumprimentos pela Organização da legislação vigente ou pelos incumprimentos derivados das suas atividades.

**18.4** A APCER não é responsável na eventualidade de uma terceira parte não reconhecer ou reconhecer apenas parcialmente o Certificado de Conformidade emitido pela APCER.

**18.5** Em consequência de incumprimento ou de cumprimento defeituoso do contrato que celebrar com a Organização, não é exigível da APCER uma indemnização superior ao custo dos respetivos serviços, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.

**18.6** Salvo nos casos previstos na lei como imperativos, a APCER não é responsável por atos praticados pelas pessoas que utilize para o cumprimento das obrigações resultantes deste contrato, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.