

The logo consists of a large orange circle with the text "quality evaluation center" written inside in white, lowercase, sans-serif font, centered vertically and horizontally.

**quality
evaluation
center**

REGRAS GERAIS

CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

Índice

1. Preâmbulo.....	2
2. Objectivo.....	3
3. Actividades prévias à certificação.....	3
4 Planeamento das auditorias.....	5
5 Certificação inicial.....	7
6 Realização de auditorias.....	8
7 Decisão de certificação.....	12
8 Manutenção da certificação.....	13
9 Renovação da certificação.....	14
10 Auditorias especiais / extraordinárias.....	15
11 Suspensão, anulação ou redução do âmbito de certificação.....	16
12 Registo de clientes.....	17



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

1. Preâmbulo

A Quality Evaluation Center é uma entidade de avaliação de conformidade que aposta numa relação pragmática e profissional com os seus clientes, trabalhando em cooperação em todas as fases do processo de avaliação de conformidade para que o cliente possa ter o máximo benefício.

Enquanto empresa global, criámos uma reputação suportada em valores competitivos em troca de serviços de excelência.

A certificação é um processo voluntário através do qual uma organização demonstra a conformidade do seu sistema de gestão em relação a determinadas normas internacionais.

Através de um processo de auditoria é atestada a conformidade da organização e é emitido um certificado de conformidade.

As auditorias externas de um organismo de certificação, para além de serem uma forma de potenciar a melhoria das organizações, são a forma de obter uma validação imparcial do desempenho da organização.

A capacidade de um organismo proporcionar auditorias e avaliações imparciais é atestada através da acreditação do mesmo.

2. Objectivo

As regras gerais têm como objectivo descrever todas as etapas de um processo de certificação, realizado pela Quality Evaluation Center (QEC), baseando-se nos princípios de imparcialidade, credibilidade e rigor técnico, seguindo regras e procedimentos de certificação estabelecidos ao nível internacional.



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

3. Actividades prévias à certificação

3.1 O cliente apresenta a sua candidatura através de um formulário de candidatura à certificação/ renovação de certificação, devendo o mesmo ser solicitado à Quality Evaluation Center (QEC) para preenchimento por representante autorizado pela organização candidata.

3.2 Posteriormente é feita uma análise à referida da candidatura, havendo uma decisão sobre a respectiva candidatura sendo a mesma aprovada ou reprovada. No caso de ser reprovada a referida candidatura, a mesma deve ser justificada e apresentado o referido resultado à organização candidata por e-mail, de forma clara.

Sempre que uma candidatura é aprovada, são determinadas as competências necessárias para a equipa auditora e para a decisão de certificação.

3.3 Depois de aprovada a candidatura, programam-se as auditorias para o ciclo completo de certificação. Este programa é desenvolvido por forma a identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria requerida(s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente cumpre os requisitos de certificação para a(s) norma(s) ou outro(s) documento(s) seleccionado(s).

O programa de auditoria para a certificação inicial inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de acompanhamento durante o primeiro e segundo anos após a decisão de certificação e uma auditoria de renovação da certificação durante o terceiro ano antes de expirar a certificação.

As auditorias de acompanhamento devem ser realizadas pelo menos uma vez em cada ano civil e a data da primeira auditoria de acompanhamento após a concessão da certificação não deve ultrapassar 12 meses a contar da data de decisão da certificação (pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de acompanhamento tendo em conta factores como a sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada).

No caso de uma transferência de certificação, após concluída a referida transferência é elaborado o programa de auditorias por forma a planear o restante ciclo de certificação (no caso de estar na fase



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

de manutenção) ou um novo programa para planejar um novo ciclo de certificação (no caso de iniciar com uma auditoria de renovação).

3.4 São determinados os tempos das auditorias que fazem parte do ciclo de certificação, baseados nas regras estabelecidas nos documentos mandatários que regem a nossa actividade (inclui o tempo total no local do cliente (físico ou virtual) e o tempo gasto fora desse local para planeamento, revisão documental, interacção com o pessoal do cliente e elaboração de relatórios).

A duração de uma auditoria de certificação de um sistema de gestão (seja concessão, acompanhamento ou renovação) normalmente não deve ser inferior a 80% do tempo de auditoria calculado.

As deslocações/viagens (em rota ou entre locais do cliente) e quaisquer pausas não estão incluídas na duração das auditorias de certificação do sistema de gestão.

3.5 Com base na informação comunicada pela organização aquando da candidatura e posterior análise da mesma, estando encontradas as condições para a certificação, e calculados os tempos para o respectivo ciclo de certificação, é estabelecida a proposta de certificação, de acordo com os requisitos aplicáveis definidos pelas Entidades de Acreditação e os requisitos internacionais do IAF. É ainda elaborado o respectivo Contrato de Certificação, que serve para efeitos de adjudicação da proposta estabelecendo o compromisso entre ambas as partes.

4 Planeamento das auditorias

Nesta fase é feito todo o planeamento das auditorias do ciclo de certificação, já programadas durante as actividades prévias à certificação.

A QEC entra em contacto com o cliente, por e-mail, para o agendamento da respectiva auditoria do ciclo, conforme aplicável. Geralmente os contactos são feitos com antecedência de 2 meses, por forma a chegarem a um consenso relativamente a datas.

4.1 A QEC tem determinados os objectivos de auditoria, sendo diferentes os objectivos de 1ª fase de



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

Concessão e os objectivos das restantes auditorias (auditorias 2ª fase Concessão, Acompanhamentos e Renovação). Tem também estabelecidos os critérios de auditoria e o âmbito da mesma.

O âmbito descreve a extensão e os limites da auditoria, tais como locais permanentes/unidades organizacionais, locais temporários, actividades e processos a auditar.

4.2 É seleccionada a equipa auditora de entre os auditores incluídos na Bolsa de Auditores da QEC, com base nas competências definidas por esta.

A equipa auditora pode ser constituída por um ou mais auditores. Se há apenas um auditor, este deve ter a competência para executar as funções de auditor coordenador aplicáveis a essa auditoria.

Audidores em formação podem participar na auditoria, desde que um auditor seja nomeado como avaliador. O avaliador deve ser competente para assumir as funções e ter a responsabilidade final pelas actividades e constatações do auditor em formação.

Por forma a completar conhecimentos e *saber-fazer*, pode haver a necessidade de incluir na auditoria algumas das seguintes pessoas:

- **Peritos Técnicos:** para colmatar conhecimentos e competências não cobertas pela equipa auditora. Estes peritos técnicos devem actuar sob a coordenação de um auditor;
- **Tradutores ou intérpretes:** estes são seleccionados de forma a não influenciarem indevidamente a auditoria;
- **Observadores:** não influenciam ou interferem no processo de auditoria ou no resultado da auditoria, uma vez que estes acompanham a equipa auditora mas que não auditam;
- **Guias:** pessoas indicadas pelo cliente para dar apoio/resposta à equipa auditora e não influenciam ou interferem no processo de auditoria ou no resultado da auditoria.

4.3 O Auditor Coordenador seleccionado estabelece um plano de auditoria, e respectiva matriz de actividades de auditoria, consultando a equipa auditora, por forma a atribuir a cada membro da equipa a responsabilidade por auditar processos, funções, locais, áreas ou actividades específicos, tendo em conta a competência de cada um, fazendo um uso eficaz e eficiente da equipa auditora.



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

Alterações às atribuições de trabalho podem ser feitas à medida que a auditoria decorre, para garantir o cumprimento dos objetivos da auditoria.

Este plano de auditoria e respectiva matriz de actividades de auditoria são comunicados com a antecedência necessária, permitindo ao cliente que se possa pronunciar sobre qualquer um dos pontos referidos nestes documentos, caso assim o entenda. Pode ainda solicitar informação necessária sobre cada membro da equipa auditora, com a antecedência suficiente para que possa opor-se à nomeação de qualquer membro da equipa auditora em particular, permitindo que a QEC consiga reconstituir a equipa auditora com o tempo necessário.

5 Certificação inicial

A auditoria de certificação inicial de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases: 1ª fase e 2ª fase.

1ª Fase:

O planeamento da auditoria de 1ª fase assegura que os objetivos desta 1ª fase possam ser alcançados e o cliente é informado de quaisquer actividades que irão decorrer nesta fase.

Esta pode decorrer tanto nas instalações da organização como fora delas, consoante a complexidade da actividade do cliente e também caso seja previamente acordado com o cliente.

Os resultados desta auditoria são apresentados ao cliente através de um relatório de auditoria, onde a equipa auditora conclui sobre o cumprimento dos objectivos de 1ª fase e sobre o estado de preparação para a 2ª fase. Inclui ainda neste relatório de auditoria quaisquer não conformidades (maiores ou menores) e/ou observações (oportunidades de melhoria ou áreas de preocupação), para que o cliente as possa resolver caso seja necessário para avançar para a 2ª fase de Concessão.

Para determinar o intervalo de tempo entre a 1ª e a 2ª fase, são tidas em consideração as necessidades do cliente para resolver as constatações identificados na 1ª fase, se aplicável. O tempo a considerar para a auditoria de 2ª fase de Concessão é necessariamente superior ao tempo gasto na 1ª fase.

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

Se ocorrerem alterações significativas que possam ter impacto no sistema de gestão, entre a 1ª fase e a 2ª fase, deve considerar-se a necessidade de repetir a totalidade ou parte da auditoria de 1ª fase.

2ª Fase:

A 2ª fase destina-se a avaliar a implementação, incluindo a eficácia do sistema de gestão do cliente. Esta auditoria de 2ª fase deve realizar-se nas instalações do cliente e incluir pelo menos:

- informações e evidências do cumprimento de todos os requisitos das normas aplicáveis ou de outros documentos regulamentares;
- monitorização, medição, comunicação e revisão do desempenho em relação aos objectivos chave e metas de desempenho;
- a capacidade do sistema de gestão do cliente e o seu desempenho em relação ao cumprimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
- controlo operacional dos processos dos clientes;
- auditorias internas e revisão pela gestão;
- a responsabilidade da gestão em relação às suas políticas.

5.1 Tendo em consideração os resultados da auditoria (1ª fase e 2ª fase de Concessão), o auditor coordenador recomenda a certificação inicial ao Comité de Decisão da QEC, órgão responsável pela decisão final sobre a certificação, sob as condições impostas pelo mesmo.

No caso de existirem constatações passíveis de resposta formal à equipa auditora, o cliente deverá enviar a resposta no prazo estipulado pela equipa auditora, a qual irá rever e analisar. No caso da resposta ser satisfatória, então o Comité de Decisão tem as condições necessárias para poder tomar a decisão sobre a certificação.

6 Realização de auditorias

A QEC tem um processo para a realização de auditorias que pode ocorrer no local, físico ou virtual, ou pode ainda haver necessidade de introduzir disposições alternativas para a realização das avaliações de conformidade, como por exemplo, a realização de avaliações à distância (ex: Auditorias Remotas), mediante acordo entre a QEC e a organização cliente.

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

Este processo de realização de auditorias inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento na conclusão da auditoria.

6.1 A reunião de abertura formal é realizada com a gestão do cliente e, quando apropriado, com os responsáveis pelas funções ou processos a serem auditados. A finalidade desta reunião de abertura, que normalmente é conduzida pelo auditor coordenador, é apresentar uma breve explicação da forma como as actividades de auditoria serão realizadas.

6.2 Durante a auditoria, a equipa auditora avalia periodicamente os progressos da auditoria e troca informações. Caso necessário, o auditor coordenador reatribui trabalhos entre os membros da equipa auditora e comunica periodicamente ao cliente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações.

Quando as evidências de auditoria indicarem que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerem a presença de um risco imediato e significativo (p. ex. segurança), o auditor coordenador informa o cliente e a QEC para determinar a acção apropriada.

O auditor coordenador avalia com o cliente qualquer necessidade de alterações ao âmbito da auditoria, que se revele oportuna com o progresso das actividades de auditoria no local, e reporta à QEC.

6.3 Durante a auditoria, as informações relevantes para os objetivos da auditoria, âmbito e critérios são recolhidas através de uma amostragem apropriada e verificadas para se tornarem evidências de auditoria.

Os métodos para recolher informações incluem, mas não estão limitados a:

- a) entrevistas;
- b) observação de processos e actividades;
- c) análise de documentação e registos.

6.4 As constatações de auditoria que resumem a conformidade e que detalham a não conformidade,

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

bem como as evidências de auditoria que as suportam, são comunicadas ao cliente e permitem uma decisão de concessão/renovação ou manutenção da certificação informada.

Podem também ser identificadas e registadas observações, que podem ser consideradas oportunidades de melhoria ou áreas de preocupação, que o cliente deverá tratar para que dali não advenha uma não conformidade.

Desde que permitido pelos requisitos do esquema de certificação do sistema de gestão, a equipa auditora pode identificar e deixar registados pontos de melhoria.

As não conformidade devem ser registadas em relação a um requisito específico dos critérios da auditoria e devem conter uma declaração clara da não conformidade e identificar com detalhe as evidências objetivas nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades são discutidas com o cliente para garantir que a evidência é exacta e a não conformidade é compreendida.

O auditor coordenador deve tentar resolver quaisquer opiniões divergentes entre a equipa auditora e o cliente relativamente às evidências ou constatações da auditoria e os casos não resolvidos devem ficar registados.

6.5 Antes da reunião de encerramento e sob a responsabilidade do auditor coordenador, a equipa auditora:

- a) analisa as constatações da auditoria e qualquer outra informação apropriada, obtida durante a auditoria em relação aos objetivos e critérios da auditoria e classifica as não conformidades;
- b) acorda as conclusões de auditoria, tendo em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- c) identifica quaisquer acções de seguimento necessárias;
- d) confirma a adequabilidade do programa de auditoria ou identifica qualquer alteração necessária para futuras auditorias (p. ex. âmbito da certificação, tempo de auditoria ou datas, frequência dos acompanhamentos, competência dos auditores).



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

6.6 Por fim é realizada uma reunião de encerramento formal com a gestão do cliente e, quando apropriado, os responsáveis pelas funções ou processos auditados.

A finalidade da reunião de encerramento, que normalmente é conduzida pelo auditor coordenador, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo uma recomendação sobre a certificação. Quaisquer não conformidades devem ser apresentadas de modo a serem compreendidas, e deve ser acordado o prazo para resposta, que por defeito está estabelecido em 30 dias, mas caso seja estabelecido um prazo diferente deve ficar registado.

Deve ser dada oportunidade ao cliente de colocar questões. Quaisquer opiniões divergentes entre a equipa auditora e o cliente, relacionadas com as constatações da auditoria ou as conclusões devem ser discutidas e, sempre que possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes que não estejam resolvidas devem ser registadas e indicadas à QEC.

6.7 A QEC fornece ao cliente um relatório da auditoria escrito por cada auditoria. O referido relatório é propriedade da QEC e não pode ter nenhuma utilização que não seja aprovada pela mesma.

O auditor coordenador garante a elaboração do relatório da auditoria e é responsável pelo seu conteúdo. O relatório de auditoria deve fornecer um registo exacto, conciso e claro da auditoria, para permitir uma decisão de certificação informada.

6.8 A equipa auditora condiciona a sua recomendação, no caso de serem identificadas não conformidades, à recepção e aceitação de um plano de correcções e/ou acções correctivas específicas, realizadas ou planeadas, com análise das causas identificadas, de forma a eliminar as não conformidades detectadas, dentro do prazo definido acima. No caso de não conformidades classificadas como “maiores”, deverão ainda ser enviadas evidencias do seu tratamento.

6.9 A equipa auditora analisa as correcções, a identificação das causas e as acções corretivas enviadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Verifica ainda a eficácia de qualquer



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

correção e acção corretiva realizada. O cliente é informado do resultado dessa análise e verificação.

Caso seja necessário comprovar as efectivas correcções e acções corretivas, o cliente é informado da necessidade da realização de uma auditoria extraordinária ou limitada ou o envio de evidência documentada (para ser confirmada durante as auditorias seguintes).

7 Decisão de certificação

A tomada de decisão para a concessão ou recusa da certificação, extensão ou redução do âmbito da certificação, suspensão ou restabelecimento da certificação, anulação da certificação, renovação da certificação, manutenção da certificação ou transferência de certificação é feita por um Comité de Decisão.

O Comité de Decisão é composto por membros da QEC que não fizeram parte da equipa auditora, com competência para o efeito.

7.1 É feita uma avaliação prévia antes da tomada de decisão de concessão ou recusa da certificação, extensão ou redução do âmbito da certificação, suspensão ou restabelecimento da certificação, anulação da certificação, renovação da certificação ou transferência de certificação, com base no relatório de auditoria.

7.2 No caso de ser uma Certificação Inicial, se a QEC não tem condições de verificar a implementação das correcções e acções corretivas para qualquer não conformidade maior no prazo de 6 meses após o último dia da auditoria de 2ª fase de Concessão, deve ser efetuada outra auditoria de 2ª fase antes de recomendar a certificação.

7.3 Após a tomada de decisão de uma concessão da certificação, manutenção de certificação ou uma renovação da certificação, a QEC emite um certificado. Para organizações multisite, é ainda emitido um anexo ao certificado principal.

Os referidos documentos de certificação (certificado e, se aplicável, anexo ao certificado principal)



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

são fornecidos ao cliente de duas formas:

- cópia digital;
- cópia física.

Estes documentos de certificação são fornecidos em português, podendo também ser fornecidos noutros idiomas conforme solicitado pelos clientes.

A referência à certificação e utilização de marcas é regulada pelo documento *Regras de utilização da marca de certificação*.

8 Manutenção da certificação

A manutenção da certificação é feita com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma do sistema de gestão.

A QEC desenvolve as suas actividades de acompanhamento de forma a que sejam monitorizadas regularmente as áreas e funções representativas cobertas pelo âmbito do sistema de gestão e sejam tidas em consideração as alterações ocorridas no cliente certificado e no seu sistema de gestão.

As actividades de acompanhamento têm como objectivo avaliar o cumprimento dos requisitos específicos do sistema de gestão do cliente no que diz respeito às normas com base nas quais a certificação é concedida.

8.1 As auditorias de acompanhamento podem ocorrer no local, físico ou virtual, ou podem ainda ser introduzidas disposições alternativas para a realização das avaliações de conformidade, como por exemplo, a realização de avaliações à distância (ex: Auditorias Remotas), mediante acordo entre a QEC e a organização cliente.

São realizadas pelo menos uma vez por ano, mas não são necessariamente auditorias ao sistema completo, e devem ser planeadas em conjunto com outras actividades de acompanhamento de forma a que o organismo de certificação possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

continua a cumprir os requisitos entre auditorias de renovação da certificação.

9 Renovação da certificação

O objetivo da renovação é confirmar a conformidade e eficácia contínuas do sistema de gestão no seu conjunto, bem como a sua pertinência e aplicabilidade ao âmbito da certificação.

Para iniciar um novo ciclo de certificação, o cliente deve preencher novamente o formulário de candidatura à certificação/ renovação de certificação, por forma a perceber se existe alguma alteração ao seu sistema de gestão.

Se houver alterações significativas no sistema de gestão, na organização ou no contexto em que o sistema de gestão está a funcionar, poderá ser necessário realizar uma auditoria de 1ª fase ou uma auditoria especial.

É determinado o tempo das auditorias para o novo ciclo de certificação, elaborada nova proposta e novo contrato de certificação.

9.1 A auditoria de renovação da certificação é planeada e realizada para avaliar o cumprimento continuado de todos os requisitos da norma do sistema de gestão aplicável ou outro documento normativo. Esta deve ser planeada e realizada em tempo útil para permitir a renovação da certificação antes de expirar o seu prazo de validade.

A auditoria de renovação é efetuada no local, e deve considerar o seguinte:

- a eficácia do sistema de gestão na sua totalidade face às alterações internas e externas e à sua contínua relevância e aplicabilidade ao âmbito de certificação;
- o compromisso demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão de modo a melhorar o desempenho global;
- a eficácia do sistema de gestão no que se refere à concretização dos objetivos do cliente certificado e dos resultados pretendidos do(s) sistema(s) de gestão respetivo(s).

Para todas as não conformidades, são fixados prazos para a implementação de correções e acções

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

corretivas. Estas acções devem ser implementadas e verificadas antes do termo do prazo de validade do certificado.

Quando as actividades de renovação da certificação são concluídas com sucesso antes do termo do prazo de validade da certificação em vigor, o prazo de validade da nova certificação pode ser baseado na data do termo de validade da certificação em vigor. O novo certificado deve ser emitido com a mesma data ou numa data posterior à decisão da renovação.

Se não foi possível completar a auditoria de renovação ou não se conseguiu verificar a implementação das correcções e acções corretivas para qualquer não conformidade antes do termo do prazo de validade da certificação, então a renovação da certificação não deve ser recomendada e a validade da certificação não deve ser alargada. O cliente deve ser informado desta decisão e as consequências devem ser-lhe explicadas.

Após o termo de validade da certificação, esta pode ser restabelecida no prazo de 6 meses, desde que as actividades de renovação pendentes estejam concluídas, caso contrário, deve ser realizada, no mínimo, uma auditoria de 2ª fase. A data efectiva de emissão do novo certificado deve ser na mesma data ou numa data posterior à decisão da renovação e a data do termo do prazo de validade deve ser baseada no anterior ciclo de certificação.

10 Auditorias especiais / extraordinárias

Pode haver necessidade de se realizar uma auditoria especial ou extraordinária a um cliente certificado para:

- confirmar alterações significativas no sistema de gestão durante o ciclo de certificação;
- dar resposta a uma candidatura à extensão do âmbito de uma certificação já concedida;
- investigar reclamações;
- seguimento a clientes com a certificação suspensa;
- continuar uma auditoria que não pode ser concluída no local;
- a equipa auditora avaliar a eficácia das não conformidades;
- tomar conhecimento de um incidente grave relacionado à saúde e segurança no trabalho (SST), por exemplo, um acidente grave ou um incumprimento legal grave, a fim de

REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

investigar se o sistema de gestão não foi comprometido e funcionou de forma eficaz.

11 Suspensão, anulação ou redução do âmbito de certificação

A QEC pode suspender uma certificação, e comunicar por escrito essa decisão à organização cliente nos seguintes casos:

- a) se o sistema de gestão certificado do cliente tem falhado de forma persistente ou grave no cumprimento dos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- b) se o cliente certificado não permite que as auditorias de acompanhamento ou de renovação sejam realizadas com as frequências requeridas;
- c) se o cliente certificado requereu voluntariamente a suspensão;
- d) aquando de uma transferência, se o cliente requerer a sua anulação antes, ou deixar de colaborar com a QEC no tratamento de reclamações ou outros requisitos normativos ou financeiros;
- e) se o sistema falhou seriamente no cumprimento dos requisitos de certificação de SST, no caso de ter ocorrido incidentes como um acidente grave ou uma violação grave da regulamentação que exija o envolvimento da autoridade reguladora competente (informação que pode ser fornecidas directamente pelo cliente certificado ou recolhida pela equipa auditora durante uma auditoria especial).

Durante o período de suspensão a certificação do sistema de gestão do cliente fica temporariamente inválida, devendo a organização cliente abster-se de continuar a divulgar a certificação e a respectiva marca de certificação.

A QEC pode restabelecer a certificação suspensa se o problema que deu origem à suspensão for resolvido. A falha na resolução dos problemas que deram origem à suspensão no prazo estabelecido pela QEC de 6 meses, resulta numa anulação ou redução do âmbito da certificação.

A QEC pode reduzir o âmbito da certificação do cliente para excluir as partes que não cumprem os requisitos, nos casos em que o cliente falhou de forma persistente ou grave o cumprimento dos requisitos de certificação para essas partes do âmbito da certificação.



REGRAS GERAIS CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

12 Registo de clientes

A QEC mantém registos de auditorias e de outras actividades de certificação para todos os clientes, em local seguro, para garantir a sua confidencialidade. Quando necessário, os registos são transportados, transmitidos ou transferidos de uma maneira que assegure que a confidencialidade é mantida.