

1. Objetivo e âmbito

Este procedimento destina-se a definir a metodologia adotada para a gestão das várias etapas da certificação dos serviços de certificação prestados pela NATURALFA.

2. Procedimento

| Ação | Descrição | Responsável | Doc. |
|-------------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Pedido de Certificação | <p>Qualquer operador económico que pretenda os serviços da NATURALFA, pode solicitar à NATURALFA o início do respetivo processo por <i>e-mail</i>, página <i>WEB</i> ou telefonicamente. Para o efeito, deverão ser fornecidos por parte do potencial cliente os elementos necessários para a Elaboração da Proposta (Imp.063), que se encontram definidos na IT05 – Trabalho Comercial e Faturação.</p> <p>Caso o potencial Cliente já esteja certificado por outro Organismo de Certificação (OC), deverá fornecer esta informação à NATURALFA.</p> | Departamento Gestão de Clientes | Imp.063 IT05 |
| Análise e Aceitação | <p>A NATURALFA após receção da informação fornecida pelo Potencial Cliente, faz uma análise aos elementos apresentados, no sentido de concluir se este reúne as condições para avançar com o processo de certificação de forma o poder apresentar proposta de prestação de serviços de certificação.</p> <p>Para as certificações BRCGS, ISO22000 é necessária informação detalhada que permita calcular o tempo de auditoria. Esta informação é fundamental para apresentação da proposta por parte da NATURALFA. Nestas certificações deve-se considerar nesta fase e antes da apresentação da proposta a IT26 – Preparação da Avaliação.</p> <p>No caso de Potenciais Clientes que pretendam transferir a sua certificação para a NATURALFA, ou seja, Potenciais Clientes que já estiveram ou estão certificados por outro OC's, a NATURALFA deverá seguir o procedimento descrito no PEC03 – Transferências de Certificação.</p> <p>A aceitação ou recusa do cliente está relacionada com a capacidade de resposta por parte da NATURALFA ao serviço solicitado, com a receção de toda a informação e documentos de candidatura, com o preenchimento correto dos documentos de candidatura, com o histórico do Potencial Cliente e com a existência de possíveis divergências, etc.</p> <p>Caso o cliente seja aceite, a NATURALFA atribui um Número de Cliente, assina o Contrato de Prestação de Serviços (Imp.023), devolvendo uma via ao Cliente e toma as devidas diligências para dar início ao processo de certificação, conjugando a(s) data(s) da auditoria com a melhor oportunidade para a realização da mesma com os requisitos do esquema de certificação.</p> <p>A análise, aceitação e atribuição do número de cliente é da responsabilidade dos Serviços Administrativos, através do registado e validação no Imp.081 - Análise e Aceitação de Operadores.</p> <p>Caso o potencial cliente não seja aceite, a NATURALFA comunica ao interessado no prazo máximo de 14 dias, após a receção dos documentos de candidatura e, no caso de processos de transferência entre OC's, da informação recebida pelo antigo OC, a decisão de recusa do operador, por carta ou <i>e-mail</i>, justificando o motivo da decisão.</p> <p>A formalização da aceitação do Cliente é concluída com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre a NATURALFA e o Cliente.</p> | Serviços Administrativos | Imp.020 Imp.023 Imp.081 PEC03 IT26 |

| Ação | Descrição | Responsável | Doc. |
|---------------------------------|--|--------------------------|---|
| Programa de Auditoria | <p>O programa de auditoria aplica-se somente às certificações BRCGS e ISO22000.</p> <p>Este Programa de Auditoria é desenvolvido para o ciclo completo de certificação de forma a cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.</p> <p>O programa de auditoria definido com o cliente fica registado no Imp.116 (Programa e Controlo de Agendamentos) no separador “Programa de Auditoria”.</p> | Serviços Administrativos | Imp.116 |
| Processo de Avaliação | <p>Para efeitos do processo de avaliação, devem ser consideradas as seguintes etapas: Preparação da Auditoria // Auditoria. A descrição destas etapas, bem como os impressos de suporte à sua realização, estão definidos no PEA01 – Processo de Avaliação.</p> | Departamento Técnico | PEA01 |
| Validação da Avaliação | <p>Após a conclusão do processo de avaliação, segue o processo de certificação para os Serviços de Certificação, o qual é conduzido por pessoas independentes da avaliação e com vínculo contratual com a NATURALFA.</p> <p>O processo de validação da avaliação é da responsabilidade dos Serviços de Certificação.</p> <p>Esta fase do processo tem como objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analisar se os documentos resultantes da auditoria, fornecidos pelo Auditor, são suficientes e coerentes para a tomada de decisão; - Confirmar que todas as Não Conformidades foram tratadas e/ou fechadas, consoante o nível de exigência do Esquema de Certificação. <p>Caso o processo esteja incompleto ou suscite dúvidas, os Serviços de Certificação solicitam esclarecimentos ao Auditor e/ou ao Cliente, por forma a reunir toda a informação necessária.</p> <p>O registo da validação da avaliação é realizado através do Imp.077 – Validação da Avaliação, no qual se regista os documentos revistos e os pedidos de esclarecimentos efetuados.</p> | Serviços de Certificação | Imp.077 |
| Processo de Certificação | <p>Todo o processo de Certificação do cliente é controlado e gerido através dos registos no Imp.051 – Mapa de Gestão dos Processos de certificação.</p> <p>Após a conclusão da validação da avaliação, os Serviços de Certificação dão início ao processo de Certificação, o qual é conduzido por pessoas independentes da avaliação.</p> <p>As decisões de certificação são tomadas pelos Serviços de Certificação (Decisor) ou por um elemento interno da empresa, com competências para o efeito, no qual tenha sido delegada esta responsabilidade.</p> <p>O processo de decisão baseia-se na análise dos seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relatório de Avaliação/Auditoria (Imp.041/Imp.121/Esquema de Certificação); - CheckList correspondente ao Esquema de Certificação que foi preenchida pelo Auditor durante a auditoria; - Relatório de Certificação (Imp.052); - Informação eventualmente recolhida pelo auditor no decorrer da auditoria (notas de auditoria, registos, fotografias, documentos contabilísticos); - Grelha de Ações/Sanções aplicável; - Plano de Ações Corretivas (PAC) do Cliente; | Serviços de Certificação | Imp.002 Imp.041 Imp.042 Imp.051 Imp.052 Imp.094 Imp.121 IT12 |

| Ação | Descrição | Responsável | Doc. |
|------|---|-------------|------|
| | <p>- Outras informações importantes para o processo em causa, quando necessário.</p> <p>Caso seja aplicável, é solicitado ao Cliente o envio de documentação adicional para a tomada de decisão do processo.</p> <p>Cada Esquema de certificação define prazos próprios para a tomada de decisão após a data da auditoria, pelo que, o Departamento Técnico deverá empreender todos os esforços para garantir que estes são cumpridos pelo Cliente. Caso o Cliente não envie os elementos necessários para o encerramento do processo, dentro dos prazos estipulados, poderá ter consequências para o cliente (por exemplo, a aplicação de sanções ou a realização de nova auditoria).</p> <p>As decisões são tomadas, na maioria dos casos, sobre todo o âmbito avaliado, podendo, no entanto, haver exceções. Nestes casos, as exceções são descritas no Relatório de Certificação (Imp.052).</p> <p>As decisões tomadas pelos Serviços de Certificação são sempre transmitidas por escrito ao Cliente, através do Imp.052 – Relatório de Certificação validado pelo Responsável do Departamento Técnico.</p> <p>As decisões de certificação são tomadas, no prazo máximo de 28 dias, após a recolha de toda a informação necessária para avaliação do processo em causa. Caso o certificado seja concedido, deve ser emitido dentro do prazo definido pelo esquema de certificação e após a tomada de decisão. O certificado deve estar em conformidade com o formato apresentado pelo Esquema de Certificação ou com o impresso definido pela NATURALFA para o respetivo Esquema. O período de validade do certificado varia em função do Esquema de Certificação.</p> <p>Durante a validade do certificado é autorizado ao Cliente o uso da menção à certificação, e quando aplicável, do logotipo do Esquema de Certificação/marca de certificação de acordo com as regras definidas na IT12 – Regras de Utilização para Certificados de Conformidade. Compete ainda à NATURALFA disponibilizar os correspondentes logotipos.</p> <p>Quando o Cliente possui um certificado válido e é emitido um novo certificado, a data de início da validade do certificado seguinte deve iniciar no dia seguinte ao término de certificado em vigor.</p> <p>Se houver a necessidade de correção de um certificado emitido em papel, o novo certificado deverá ter uma nova data de emissão e incluir a frase: O presente certificado anula e substituiu o certificado emitido a xx/xx/xxxx. Na comunicação junto do cliente deverá ser solicitado a devolução do certificado anterior ou a sua destruição e informar que o novo certificado anula e substituiu o certificado emitido anteriormente.</p> <p>Quando requerido pelo cliente, é emitido um Certificado de Conformidade em língua estrangeira.</p> <p>É da responsabilidade da NATURALFA comunicar ao dono do esquema de certificação a decisão de suspender ou retirar a certificação e sempre que aplicável, alterar o estatuto de certificação na respetiva plataforma do esquema de certificação. No caso de a certificação ser suspensa ou retirada pela NATURALFA, o cliente tem como obrigação informar os seus clientes e partes interessadas.</p> <p>Sempre que o esquema de certificação exigir, o relatório de avaliação/auditoria deverá ser carregado nas respetivas plataformas do esquema de certificação, de acordo com as orientações e prazos do Esquema de Certificação, independentemente da emissão ou não do certificado.</p> | | |

| Ação | Descrição | Responsável | Doc. |
|------|--|-------------|------|
| | <p>O relatório de auditoria e a documentação associada, incluindo notas do auditor (Imp.094) devem ser arquivadas de forma segura por um período de 6 anos pelo organismo de certificação.</p> <p><u>Concessão do âmbito da certificação</u></p> <p>No caso dos processos de concessão, aplica-se o procedimento descrito anteriormente, no entanto, o Departamento Técnico deverá ser mais minucioso na avaliação e tomada de decisão por forma a garantir que o âmbito da certificação foi todo avaliado e corresponde à descrição do certificado emitido.</p> <p>Nos processos de concessão os prazos para encerramento do mesmo poderão ser alargados, de acordo com as regras do Esquema de Certificação.</p> <p><u>Manutenção do âmbito da certificação (inclui o acompanhamento e a avaliação extraordinária)</u></p> <p>A decisão de certificação é válida enquanto o cliente evidenciar cumprir com os critérios e obrigações da certificação.</p> <p>Para fins de acompanhamento é mantido o Certificado de Conformidade, mediante nova avaliação e conseqüente resultado favorável de decisão, por parte dos pelos Serviços de Certificação.</p> <p>Anualmente, os Serviços de Certificação programam a realização da avaliação que se sucede ao Cliente, registando-as no Mapa de Gestão dos Processos de Certificação (Imp.051).</p> <p>Por norma, as auditorias de acompanhamento e auditorias extraordinárias são realizadas em data(s) acordadas com o Cliente, exceto no caso das auditorias de cariz não anunciado. A recusa de acesso à empresa ou a falta de vontade de cooperar com o auditor podem afetar o estatuto da certificação.</p> <p><u>Renovação do âmbito da certificação</u></p> <p>A renovação da certificação implica a realização de uma auditoria de renovação e emissão de novo certificado.</p> <p>A NATURALFA decide sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de renovação, assim como nos resultados do desempenho do Cliente ao longo do ciclo de certificação e nas reclamações a que este esteve sujeito.</p> <p>A renovação do âmbito da certificação implica a realização de uma auditoria de renovação que tem por objetivo validar a conformidade continuada e a eficácia da implementação dos critérios de certificação como um todo e a sua permanente relevância e aplicabilidade face ao âmbito de certificação.</p> <p>Anualmente, os Serviços de Certificação programam a realização da avaliação que se sucede ao Cliente, registando-as no Mapa de Gestão dos Processos de Certificação (Imp.051).</p> <p><u>Extensão do âmbito da certificação</u></p> <p>Considera-se como extensão do âmbito de certificação um alargamento do âmbito certificado para o mesmo esquema de certificação.</p> <p>Dependendo da dimensão e natureza do pedido de certificação, a NATURALFA determinará o tipo de ações de avaliação a realizar, dando posteriormente conhecimento ao cliente.</p> <p>Mencionam-se a seguir exemplos possíveis cujo âmbito pode ser objeto de extensão, nomeadamente:</p> | | |

| Ação | Descrição | Responsável | Doc. |
|-----------------------|--|---------------------------------|--------------|
| | <p>- a inclusão de novos produtos e locais de produção;</p> <p>- a inclusão e/ou alteração de processos;</p> <p>- alteração dos locais de produção não considerados na auditoria de concessão ou de acompanhamento.</p> <p>O cliente deve requerer à NATURALFA, por escrito, a alteração do seu âmbito de certificação, podendo para o efeito utilizar o Formulário para Pedido de Extensão/Redução (Imp.042). A extensão pode implicar a emissão de um novo Certificado de Conformidade (Imp.002).</p> <p>Para que o pedido de extensão possa vir a ser avaliado em conjunto com a auditoria de avaliação anual, já anteriormente programada e do conhecimento do cliente, este pedido deve ser solicitado com uma antecedência mínima de 1 mês relativamente à data prevista para a realização da auditoria de avaliação atrás mencionada. Caso contrário, o pedido de extensão pode ser formulado em qualquer altura do ano, mas neste caso, o cliente é submetido a uma avaliação extraordinária, a qual normalmente acarreta custos adicionais.</p> <p><u>Redução do âmbito da certificação</u></p> <p>Considera-se como redução do âmbito da certificação uma diminuição do âmbito certificado para o mesmo esquema de certificação.</p> <p>A redução do âmbito da certificação pode ser por iniciativa do Cliente, por exemplo pelos seguintes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a exclusão de produtos ou processo certificados, por razões estratégicas; comerciais; financeiras ou outras; - alteração de locais de produção; - outras razões plausíveis e devidamente justificadas. <p>Neste caso, o cliente deve requerer à NATURALFA, por escrito, podendo utilizar para o efeito o Formulário para Pedido de Extensão/Redução (Imp.042) a atualização do seu âmbito de certificação com a devida justificação, podendo implicar uma nova emissão de Certificado de Conformidade (Imp.002), se continuar com outros produtos certificados.</p> <p>A redução do âmbito da certificação pode ainda ser por decisão da NATURALFA resultante de falhas persistente ou graves relacionadas com um produto ou processo certificado.</p> <p>Neste caso, o âmbito da certificação do cliente é reduzido para excluir as partes que não cumprem com os requisitos. Qualquer redução do âmbito deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para a certificação.</p> | | |
| <p>Sanções</p> | <p>O não cumprimento dos requisitos definidos para o âmbito requerido ou o não cumprimento dos Procedimentos e Instruções de Trabalho, os quais são documentos de suporte ao sistema de certificação, podem levar à aplicação de sanções, cujo grau de complexidade e penalização, aumentam consoante a gravidade ou infração identificada.</p> <p>A aplicação das sanções, bem como, as suas definições estão descritas no PEC02 – Sistema de Sanções.</p> | <p>Serviços de Certificação</p> | <p>PEC02</p> |

3. Revisões

| Revisão | Data | Descrição |
|---------|------------|--|
| 01 | 03/05/2011 | Documento Original. |
| 02 | 15/10/2011 | Eliminação das referências à Comissão de Decisão. Clarificação da(s) pessoa(s) responsável(eis) pela tomada de decisão no processo de certificação. |
| 03 | 22/01/2013 | Alteração do registo das avaliações periódicas do operador. Alteração do tempo necessário para envio da documentação solicitada ao operador. |
| 04 | 01/04/2014 | Inclusão e descrição das fases: Análise e Aceitação e Revisão. |
| 05 | 11/02/2017 | Inclusão dos critérios de certificação relativos à Certificação Ambiental Greening. Descrição detalhada das fases “Pedido de Certificação” e “Análise e Aceitação”. |
| 06 | 20/06/2017 | Alterações relativas às fases de Decisão e Sanções na Certificação Ambiental Greening. |
| 07 | 06/01/2021 | Revisão do documento e sua reorganização face à inclusão dos esquemas de certificação BRCGS e ISO22000/FSSC22000. |
| 08 | 26/04/2021 | Pequenos ajustes gerais ao documento. Eliminação do Imp.038 e substituição pelo Imp.063 e inclusão da IT26. |
| 09 | 27/04/2022 | Eliminação do Imp.064, bem como, na ação “Processo de Certificação” inclusão no procedimento a forma de atuar no caso de necessidade de correção de um certificado emitido em papel. |
| 10 | 27/01/2023 | Revisão do documento face à nova versão do BRCGS. |
| 11 | 25/01/2024 | Revisão do documento retirando o serviço FSSC22000. Clarificando a ação “Processo de Certificação”, com a figura de “Decisor”. |

4. Documentos Envolvidos

| | |
|---------|--|
| Imp.002 | Certificado de Conformidade |
| Imp.020 | Formulário de Candidatura |
| Imp.023 | Minuta do Contrato de Prestação de Serviços |
| Imp.041 | Relatório de Avaliação |
| Imp.042 | Formulário para Pedido de Extensão/Redução |
| Imp.051 | Mapa de Gestão dos Processos de Certificação |
| Imp.052 | Relatório do Processo de Certificação |
| Imp.063 | Proposta |
| Imp.077 | Validação dos Documentos de Controlo |
| Imp.081 | Análise e aceitação de operadores |
| Imp.094 | Notas de Auditoria |
| Imp.116 | Programa e Controlo de Agendamentos |
| Imp.121 | Relatório de Avaliação de SG |
| PEA01 | Processo de Avaliação |
| PEC02 | Sistema de Sanções |
| PEC03 | Transferências de Certificação |
| IT05 | Trabalho Comercial e Faturação |
| IT12 | Regras de utilização para Certificados de Conformidade |
| IT26 | Preparação da Avaliação |