

O Processo de Certificação SGS ICS

CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

1. PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

A empresa preenche o Questionário PTD0161 - Certificação do Serviço, acompanhado, sempre que possível, por documentação de apresentação da empresa e do serviço que presta (ex. Folhetos, brochuras, etc.), E envia-os para a **SGS ICS**.

2. PROPOSTA

A **SGS ICS** após recepção do questionário elabora uma **Proposta** com o valor da **Certificação**, onde estão discriminados os custos da Instrução do Processo, da Auditoria de Concessão, visitas de clientes mistério, assim como, os custos das Acções de Acompanhamento (Auditorias de Acompanhamento, visitas sem pré-aviso e/ou visitas de Cliente Mistério).

A proposta apresenta os valores para três anos (duração da Certificação).

3. DECISÃO PELA CERTIFICAÇÃO ATRAVÉS DA SGS ICS

Se a empresa mantiver o seu interesse em ter o(s) serviço(s) prestado(s) certificado(s) pela SGS ICS, devolve o documento "Pedido de Certificação do Serviço" à **SGS ICS** (com antecedência mínima de dois meses relativamente à data pretendida para a realização da auditoria de concessão) juntamente com o cheque no valor da Instrução do Processo.

- Os requisitos mínimos para aceder à Certificação do Serviço são, a existência de um Sistema de Controlo do Processo de fornecimento do serviço a certificar documentado e implementado, bem como, de registos suficientes que proporcionem evidências objectivas das actividades descritas e a conformidade do(s) serviço(s) com o documento de referência que lhe(s) é aplicável.

No caso da proposta não ser aceite o processo é dado por terminado.

4. DOCUMENTAÇÃO

Após serem agendadas as datas, da visita mistério e da auditoria, a empresa envia com a **antecedência de, pelo menos, 4 semanas a documentação:**

-Procedimentos relativos ao serviço a certificar (ex. Controlo de documentos de e para Clientes, Qualificação e Formação dos Colaboradores, Tratamento de Reclamações, Avaliação da Satisfação dos Clientes, Auditorias Internas e Acções Correctivas e Preventivas); Mecanismos de Controlo de intervenção.

-Organigrama da empresa com indicação dos departamentos envolvidos no serviço a certificar;

-Fluxograma simplificado das principais fases do processo de fornecimento do serviço, com indicação dos pontos onde são efectuadas acções de controlo interno e indicação dos meios de contolo utilizados;

-Descrição do(s) serviço(s) a certificar.

5. AUDITORIA DE CONCESSÃO

A Auditoria consistirá de duas fases:

- Estudo da documentação;
- Auditoria em "campo".

A auditoria decorrerá na data acordada, sendo efectuado, de imediato, o relatório da auditoria e entregue 1 cópia ao representante da empresa, ficando a **SGS ICS** com um original do mesmo.

6. VISITAS DE CLIENTES MISTÉRIO

As visitas de clientes mistério têm como objectivo avaliar a prestação do(s) serviço(s) ambito de certificação. O conteúdo programático destas visitas será desenvolvido por entidades subcontratadas pela **SGS ICS**, especializadas para tal, ou por técnicos/ clientes mistério SGS que cumpram uma ordem de serviço.

7. DECISÃO

Após a Auditoria, a empresa responderá às não conformidades constatadas, de acordo com o estabelecido.

No seguimento da análise do processo - relatório da auditoria, relatórios de clientes mistério e respostas aos PACs (Pedidos de Acção Correctiva) e respectiva aceitação - a **SGS ICS** faz a recomendação da Certificação do(s) Serviço(s) em questão.

Se o serviço se encontrar em condições de ser certificado é emitido o **Certificado** internacional da **SGS ICS**.

8. ACOMPANHAMENTO

A empresa será auditada com periodicidade mínima anual nos dois anos seguintes, para verificação da manutenção das condições iniciais aceites pela **SGS ICS**.

Simultaneamente serão efectuadas Visitas sem pré-aviso e/ou Visitas de Cliente Mistério (a periodicidade depende do tipo de serviço certificado).

9. RENOVAÇÃO

No final dos três anos será efectuada nova proposta para a renovação e manutenção do certificado internacional SGS ICS.

*NOTA: A **SGS ICS** informará atempadamente os seus Clientes das eventuais alterações que forem introduzidas no Processo de Certificação.*