

SGS Código de Conduta

1. INTRODUÇÃO

Este Código de Conduta foi estruturado de acordo com os requisitos aplicáveis dos Organismos de Acreditação, cuja acreditação é atualmente detida pela Companhia acima mencionada (o "Organismo de Certificação"). Este Código também se aplica a certificação fora de esquemas acreditados.

2. ÂMBITO

O Organismo de Certificação presta serviços a pessoas, empresas ou demais pessoas coletivas (denominadas por "Cliente"). O Organismo de Certificação pode prestar os seus serviços diretamente ou, à sua discrição, através de (a) os seus colaboradores,

(b) qualquer empresa afiliada da SGS ou (c) qualquer outra pessoa ou organização designada pelo Organismo de Certificação. Quando uma parte do trabalho for subcontratada a terceiros, o Organismo de Certificação mantém responsabilidade total na concessão, manutenção, extensão, redução, suspensão ou retirada da certificação, bem como em assegurar que são devidamente documentados os acordos existentes.

O Organismo de Certificação notificará os seus Clientes de qualquer alteração aos requisitos para a certificação, dentro de um prazo razoável.

3. CONFIDENCIALIDADE

O Organismo de Certificação assegura a confidencialidade a todos os níveis da sua organização, em relação a toda e qualquer informação obtida no decurso dos seus serviços.

Nenhuma informação será divulgada a terceiros, exceto em caso de processo judicial ou quando requerida por Organismos de Acreditação, como parte de um processo de acreditação. A designação do Cliente, localização, âmbito da certificação e números de contacto poderão constar em diretórios relevantes. O Organismo de Certificação mantém a sua própria lista de clientes certificados, disponível ao público em geral no seu website. Esta lista demonstrará o estado de qualquer certificado suspenso, cancelado ou retirado.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Por solicitação, está disponível a cópia do organograma do Organismo de Certificação, onde se expõe a estrutura dos diversos níveis da organização com a correspondente responsabilidade associada, bem como a documentação identificativa do estatuto legal do Organismo de Certificação.

5. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

Após a receção de um Questionário completa- mente preenchido (fornecido pelo Organismo de Certificação, mediante solicitação), é enviada ao Cliente uma proposta discriminada com o âmbito e custos dos serviços, juntamente com um Pedido de Registo. Após a receção do Pedido, juntamente com o pagamento de quaisquer custos inerentes e cópias controladas da documentação relevante e amostras (quando aplicável), o processo será alocado a um auditor, o qual será o responsável por as- segurar que os serviços são desempenhados de acordo com os procedimentos do Organismo de Certificação.

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

De modo a obter e manter a certificação, o Cliente deve cumprir com os seguintes pro- cedimentos e regras:

- a. o Cliente deve disponibilizar ao Organismo de Certificação todos os documentos, amostras de produtos, desenhos, especificações e outras informações solicitadas pelo Organismo de Certificação, de modo a completar o programa de avaliação, e deve indicar a pessoa designada que está autorizada a manter o contacto com o Organismo de Certificação;
- b. o Organismo de Certificação, quando não satisfeito com a verificação do cumprimento total dos requisitos de certificação, deve informar o Cliente sobre os aspetos que falharam na sua candidatura;
- c. quando o Cliente demonstrar que as ações corretivas, para cumprir com todos os requisitos, já foram desenvolvidas dentro do prazo limite especificado pelo Organismo de Certificação, este providenciará a repetição da avaliação somente nas partes necessárias, com custo adicional para o Cliente;

d. se o Cliente não tomar as devidas ações corretivas dentro do prazo limite especificado, pode ser necessário que o Organismo de Certificação, com custo adicional, repita todo o processo de avaliação;

e. a identificação de conformidade refere-se somente aos locais ou produtos avaliados, tal como especificado no Certifica- do, ou outros anexos que possam acompanhar o Certificado;

f. o Cliente, quando lhe solicitado, de- verá autorizar a presença de observadores durante as avaliações. Por exemplo, Auditores de Acreditação ou Auditores em formação.

g. o Cliente deve manter um registo de todas as reclamações dos seus clientes e dos incidentes relacionados com a segurança no âmbito da certificação, reportados por uma autoridade de execução ou pelas partes interessadas e disponibilizá- la ao Organismo de Certificação a pedido deste. Além disso, o Cliente deverá sem atraso informar o Organismo de Certificação de qualquer incidente ou violação grave de regulamentação relevante para o âmbito da certificação que necessita do envolvimento de uma autoridade reguladora.

7. EMISSÃO DO CERTIFICADO

Quando o Organismo de Certificação está satisfeito com o cumprimento de todos os requisitos de certificação por parte do Cliente, deve informá-lo disso e emitir o Certificado. O Certificado permanece como propriedade do Organismo de Certificação e só poderá ser copiado ou reproduzido em benefício de terceiros, se a palavra "cópia" estiver aposta de forma legível.

O Certificado permanecerá válido, até expirar, exceto se as atividades de acompanhamento revelarem que o sistema de gestão e/ou pro- dutos do Cliente já não cumprem as normas ou regulamentações aplicáveis.

A Companhia reserva-se o direito de decidir, discricionariamente e caso a caso, mediante os seus exclusivos requisitos e tendo em conta os requisitos locais, que a emissão do Certificado será condicionada ao total pagamento das taxas e custos da Companhia relativos à emissão do dito Certificado ou a quaisquer serviços prestados para o Cliente.

8. MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

Após a emissão de um Certificado, o Organismo de Certificação pode autorizar o Cliente a usar uma determinada marca de certificação. O direito de o Cliente usar essa marca está condicionado à manutenção de um Certificado válido, em relação ao sistema de gestão e/ou produtos certificados, e em relação ao cumprimento das Regras para Uso da Marca SGS emitidas pelo Organismo de Certificação. Um Cliente que tenha sido autorizado a usar uma marca de um Organismo de Acreditação deve também cumprir com as regras que regem a marca desse organismo. O uso indevido dessas marcas é uma não-conformidade para com os requisitos da certificação e pode resultar na suspensão da mesma.

9. ACOMPANHAMENTO

Devem ser realizados acompanhamentos periódicos que abranjam aspetos do sistema de gestão, documentação, processos de produção e distribuição e produtos, dependendo do tipo de serviços de certificação prestados, à discrição do auditor nomeado. O Cliente deve dar acesso a todos os locais ou produtos para fins de avaliação, sempre que se mostre necessário e o Organismo de Certificação reserva-se o direito de realizar auditorias adicionais, anunciadas ou não anunciadas, conforme seja necessário de acordo com os requisitos do esquema de certificação, ou em resultado de um incidente ou queixa reportados, ou de uma violação de regulamentação que exija o envolvimento da autoridade reguladora competente.

O Cliente deve manter um registo de todas as reclamações dos seus clientes e dos incidentes de segurança, relacionados com o âmbito da certificação, comunicados por autoridades legais ou por utilizadores e deve estar disponível a pedido do Organismo de Certificação. Adicionalmente, o Cliente deve informar o Organismo de Certificação, sem demora, de qualquer incidente grave ou

violação de regulamentação relevante para o âmbito da certificação, que exija o envolvimento da autoridade reguladora competente.

O Cliente será informado dos resultados de cada visita de acompanhamento periódico.

10. RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO

Os Clientes que desejarem renovar os Certificados aproximando-se o fim de cada ciclo, devem requerê-lo de acordo com o procedimento definido na Cláusula 5. Geralmente, os Clientes são informados sobre a necessidade de renovação da certificação durante a visita de pré-renovação, que é sempre a última visita de cada ciclo, mas é responsabilidade exclusiva do Cliente preencher oportunamente o pedido de renovação.

11. EXTENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Para alargar o âmbito do Certificado, de modo a abranger locais e/ou produtos adicionais, o Cliente deverá preencher um novo Questionário. O procedimento de candidatura definido na Cláusula 5 será efetuado e será executada uma avaliação nas áreas/produtos anteriormente não abrangidos pelo Certificado. Os custos da extensão do âmbito da certificação serão baseados na natureza e no programa dos serviços a prestar.

Após a avaliação bem-sucedida será emitido um Certificado cobrindo os aspetos que estão abrangidos pela extensão requerida.

12. MODIFICAÇÕES NO PRODUTO/ SISTEMA

O Cliente deve informar o Organismo de Certificação, por escrito, de qualquer modificação previsível ao sistema de gestão, produto ou processo de produção, que possa afetar a conformidade com padrões, normas ou regulamentações aplicáveis. O Organismo de Certificação determinará se as modificações notificadas requerem uma avaliação adicional. A falta de comunicação ao Organismo de Certificação das modificações previsíveis pode resultar na suspensão do Certificado.

13. PUBLICIDADE PELO CLIENTE

De acordo com as Regulamentações aplicáveis à(s) marca(s) em causa, o Cliente pode tornar público que o sistema de gestão ou produto(s) relevante(s) foram certificados e pode imprimir a marca da certificação

relevante num papel oficial e material publicitário relativo ao âmbito de certificação.

Em qualquer caso, o Cliente assegurará que as suas publicações e materiais publicitários não confundem ou que não podem de alguma forma induzir em erro terceiros partes, acerca de sistemas certificados e não certificados, produtos ou locais.

14. USO INDEVIDO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

O Organismo de Certificação tomará as medidas necessárias, cujos custos serão suportados pelo Cliente, no caso de existirem referências incorretas ou duvidosas sobre a certificação ou o uso indevido de Certificado(s) ou marca(s) de certificação.

Estas medidas incluem a suspensão ou anulação do Certificado, processo judicial e/ou publicitação da transgressão.

15. SUSPENSÃO DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser suspenso pelo Organismo de Certificação por um determinado período em casos como os seguintes:

- a. quando um Pedido de Acção Corretiva (PAC) não foi cumprido satisfatoriamente dentro do prazo limite estabelecido; ou
- b. no caso de uso indevido, como descrito na Cláusula 14, não ser corrigido com a retratação adequada ou com outras medidas corretivas apropriadas por parte do Cliente; ou
- c. no caso de qualquer infração da Proposta, do Pedido de Registo, das Condições Gerais para Serviços de Certificação, do Código de Conduta ou das Regras para o Uso da(s) Marca(s) de certificação; ou
- d. no caso de produto(s) colocados no mercado em condições não conformes, nomeadamente relacionadas com a segurança dos mesmos; ou
- e. se não forem realizadas auditorias dentro do prazo prescrito.

O Cliente não se identificará como certificado e não poderá usar nenhuma marca de certificação em qualquer produto que tenha a certificação suspensa.

O Organismo de Certificação confirmará ao Cliente, por escrito, a suspensão de um Certificado. Simultaneamente, o Organismo de Certificação indicará quais as condições em que a suspensão

será levantada. No fim do período de suspensão, realizar-se-á uma auditoria para determinar se as condições impostas para restabelecer o Certificado

foram cumpridas. Verificando-se o cumprimento destas condições, então a suspensão será levantada e o Cliente será notificado da restituição da Certificação. Se as condições não forem cumpridas o Certificado ser-lhe-á retirado.

Todos os custos incorridos pelo Organismo de Certificação e relacionados com a suspensão ou restabelecimento da Certificação serão cobrados ao Cliente.

16. RETIRADA DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser retirado se (i) o Cliente tomar medidas inadequadas no caso de suspensão; (ii) no caso da certificação de produtos, estes não cumprirem com as normas, padrões ou regulamentações, ou quando estes já não são comercializados; ou (iii) no caso do Organismo de Certificação terminar o seu contrato com o Cliente. Em qualquer destes casos, o Organismo de Certificação tem o direito de retirar o Certificado, notificando o Cliente por escrito. O Cliente pode interpor recurso (ver Cláusula 19).

Em casos de retirada, os custos de avaliação não serão reembolsados e a retirada do Certificado será publicada pelo Organismo de Certificação que notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

17. CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

Um Certificado será cancelado se (i) o Cliente informar por escrito o Organismo de Certificação de que não deseja renovar o Certificado ou abandonar o negócio, (ii) o Cliente já não comercializa os produtos ou (iii) o Cliente não fizer o pedido de renovação atempadamente. Em casos de cancelamento, os custos de avaliação não serão reembolsados e o Organismo de Certificação notificará o Organismo de Acreditação apropriado, se aplicável.

18. RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÕES ACREDITADAS

Geralmente, o Organismo de Certificação, na sua própria discricionariedade, reconhece os certificados emitidos por outros organismos acreditados, quando tal não compromete a integridade de um esquema de certificação de sistemas ou de produtos.

19. RECURSOS

O Cliente tem o direito de recorrer de qualquer decisão tomada pelo Organismo de Certificação.

A notificação da intenção de interpor recurso deve ser realizada por escrito e deve ser recebida pelo Organismo de Certificação, no prazo máximo de sete dias do recebimento da notificação de não emissão, suspensão ou cancelamento do Certificado.

Será enviado um Formulário de Recurso ao Cliente para preenchimento, o qual deverá ser devolvido ao Organismo de Certificação, no prazo máximo de 14 dias após a receção do mesmo e estar suportado com dados e factos relevantes para posterior consideração durante o Procedimento de Recurso.

Todos os recursos são dirigidos ao Organismo de Certificação e são apresentados à Comissão de Recursos do Organismo de Certificação. O Organismo de Certificação apresentará provas que suportem a sua decisão. Qualquer decisão do Organismo de Certificação estará em vigor até ao resultado do recurso.

A decisão da Comissão de Recursos do Conselho Consultivo é definitiva e obrigatória tanto para o Cliente como para o Organismo de Certificação. Uma vez tomada a decisão relativamente a um recurso, nenhuma das partes em litígio pode reclamar da decisão com a intenção de a corrigir ou modificar.

Nos casos em que o recurso foi bem sucedido e o Certificado emitido ou restituído, não pode ser feita qualquer reclamação contra o Organismo de Certificação, em relação a reembolso de custos ou quaisquer outras perdas ocorridas.

20. RECLAMAÇÕES

Se alguém tiver motivos de reclamação em relação ao Organismo de Certificação, a reclamação deve ser efetuada por escrito e enviada, sem demora, para o Diretor de Certificação do Organismo de Certificação. Se a reclamação for sobre o Diretor de Certificação, a mesma deve ser dirigida ao Diretor do Organismo de Certificação.

A receção da reclamação será confirmada por escrito. A reclamação será então investigada de forma independente pelo Organismo de Certificação e fechada com a conclusão satisfatória da investigação. Após o seu fecho, o reclamante será informado de que a investigação está concluída.

21. CESSAÇÃO POR CONDUTA QUE AFETE A REPUTAÇÃO DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

O Organismo de Certificação terá o direito de (i) suspender a certificação concedida ao Cliente; e/ou (ii) suspender ou rescindir o contrato com o Cliente se este tiver causado ou se tiver envolvido em qualquer situação ou atividade que:

- i. Tende, na opinião razoável do Organismo de Certificação, a ter um efeito negativo na sua reputação ou em qualquer aspeto do seu negócio;
- ii. Exponha o Organismo de Certificação ou qualquer aspeto dos seus negócios a descrédito, escândalo ou ofensa ao público em qualquer território em que as operações ou serviços do Organismo de Certificação sejam comercializados;
 - a. Reflita desfavoravelmente sobre a reputação do Organismo de Certificação, das suas marcas ou dos seus serviços; ou
- iii. Possa afetar o fornecimento, a venda e a exploração bem-sucedidas dos serviços do Organismo de Certificação.

O Organismo de Certificação reserva-se o direito de acrescentar, apagar ou alterar este Código de Conduta sem notificação prévia.

Exceto se for explicitamente acordado por escrito de outra forma, todos os serviços são desempenhados de acordo com as CONDIÇÕES GERAIS PARA SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO. Em caso de conflito com qualquer outra disposição, a última deverá prevalecer.

Modificado em setembro de 2022.
Publicado online em outubro de 2022.