

29-01-2019

## Documento Público



**CERTIS – CONTROLO E CERTIFICAÇÃO, LDA.**

**IPAC**  
*acreditação*

C0015  
ISO/IEC 17065  
Produtos

**IPAC**  
*acreditação*

A0019  
ISO/IEC 17021-1  
Sistemas de Gestão

[www.certis.pt](http://www.certis.pt) [certis@certis.pt](mailto:certis@certis.pt)



A CERTIS - Controlo e Certificação, Lda. é um Organismo de Controlo e Certificação reconhecido pela Autoridade Competente do Estado Membro Portugal e acreditado desde 2010, pela Entidade Acreditadora para a Certificação de Produtos segundo a Norma NP EN ISO/IEC 17065 e desde 2011 para os Sistemas de Gestão – Certificação da Gestão Florestal pela Norma NP EN ISO/IEC 17021.

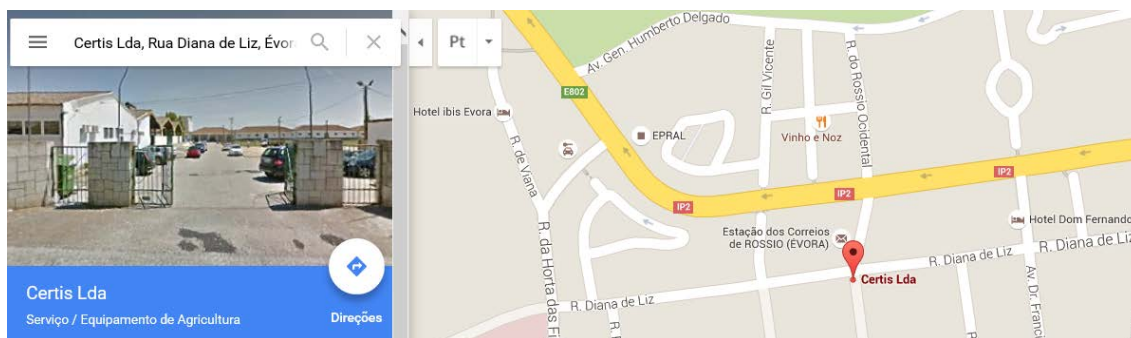
A CERTIS possui um Manual da Qualidade para a avaliação e certificação de produtos reconhecidos como Denominação de Origem Protegida (DOP), Indicação Geográfica Protegida (IGP), Especialidade Tradicional Garantida (ETG), Modo de Produção Biológico (MPB), Modo de Produção Integrada (PRODI), Proteção Integrada (PI), Denominação de Origem (DO), Indicação Geográfica (IG), Rotulagens Facultativas (RF), Referenciais Privados (RP), Marcas Coletivas de Certificação (MCC), Gestão Florestal e Cadeia de Responsabilidade pelo Program for Endorsement and Forest Certification (PEFC) e Formação (F) de modo a promover um clima de mútua confiança junto dos operadores, preparadores/transformadores e consumidores dos produtos que esta empresa irá controlar e certificar.

O presente documento poderá ser alterado/revisto sempre que as circunstâncias o determinarem, nomeadamente sempre que ocorra uma alteração dos requisitos de acreditação ou alteração das normas ou outros documentos de referência aplicáveis.

Nos pontos seguintes deste documento são explicados de forma sucinta o processo de avaliação e tomada de decisão dos modos de produção, produtos tradicionais, rotulagens facultativas, referenciais privados, gestão florestal e cadeia de responsabilidade. Estão ainda descritas as obrigações e deveres das partes (OC e Cliente), assim como os custos de avaliação e certificação, as condições de suspensão e/ou anulação, o procedimento para reclamações, recursos e confidencialidade.

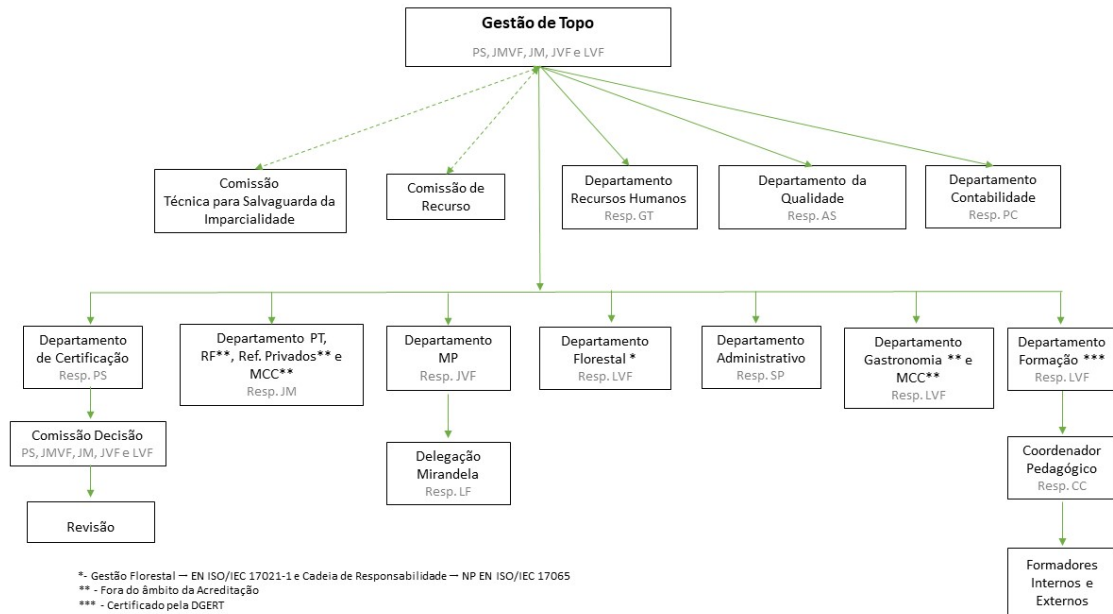
### 1. Localização

A Certis – Controlo e Certificação, Lda., é constituída por uma Sede que se localiza em Évora, na Rua Diana de Liz – Apartado 320, com o telefone 266 769 564/5 e uma Delegação em Mirandela na Avenida 25 de Abril n.º 218/22 R/C – Mirandela, com o telefone 278 257 304.



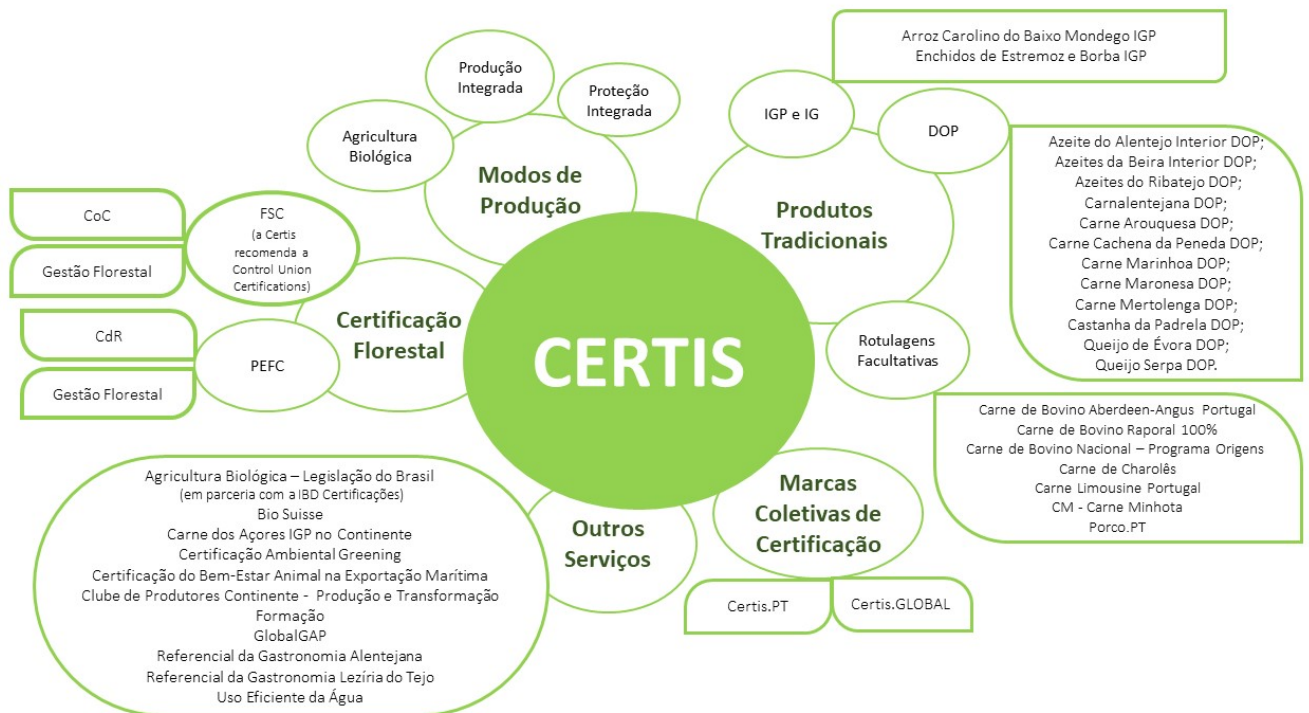


## 2. Organigrama



## 3. Produtos certificados

A CERTIS – Controlo e Certificação, Lda., como Organismo de Controlo e Certificação (OC) está indigitado e/ou reconhecido e/ou acreditado (caso aplicável) para o controlo e certificação de toda a fileira produtiva, ou seja, desde a produção até ao consumidor final, dos produtos e/ou Sistemas de Gestão descritos no esquema abaixo:



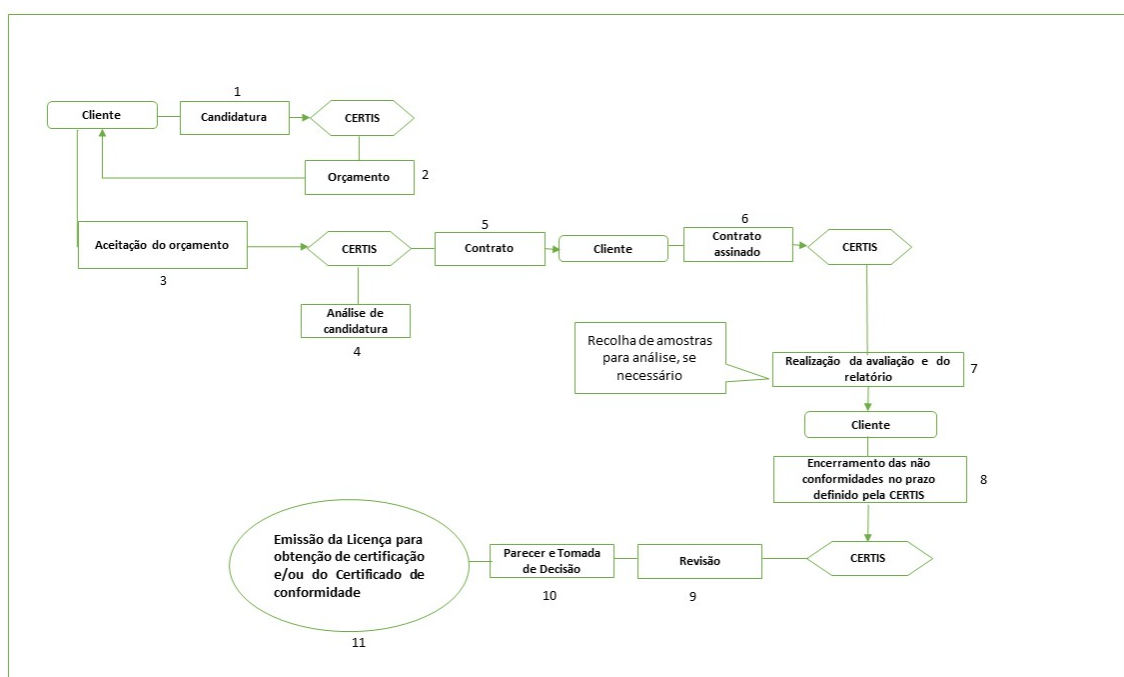


#### 4. Avaliação e Certificação dos produtos e/ou Sistemas de Gestão

##### 4.1. Modos de Produção, Produtos Tradicionais, Rotulagens Facultativas e Marcas Coletivas de Certificação

O processo de avaliação e certificação dos produtos em Modos de Produção (agricultura biológica, produção integrada e proteção integrada), Produtos Tradicionais (DOP, IGP, DO, IG e ETG), Rotulagens Facultativas e Referenciais Privados (RP) e Marcas Coletivas de Certificação (MCC) encontra-se descrito resumidamente no fluxograma abaixo:

**Fluxograma 1:** Modos de produção, produtos tradicionais, rotulagens facultativas e referenciais privados



**Nota:** A numeração acima refere-se à ordem em que as ações se desenrolam.

Todos os certificados têm validade, que é variável consoante o produto em causa, pelo que o Operador é sujeito a uma avaliação periódica do seu sistema de forma a verificar o cumprimento dos requisitos das normas, regulamentos e/ou referenciais aplicáveis.

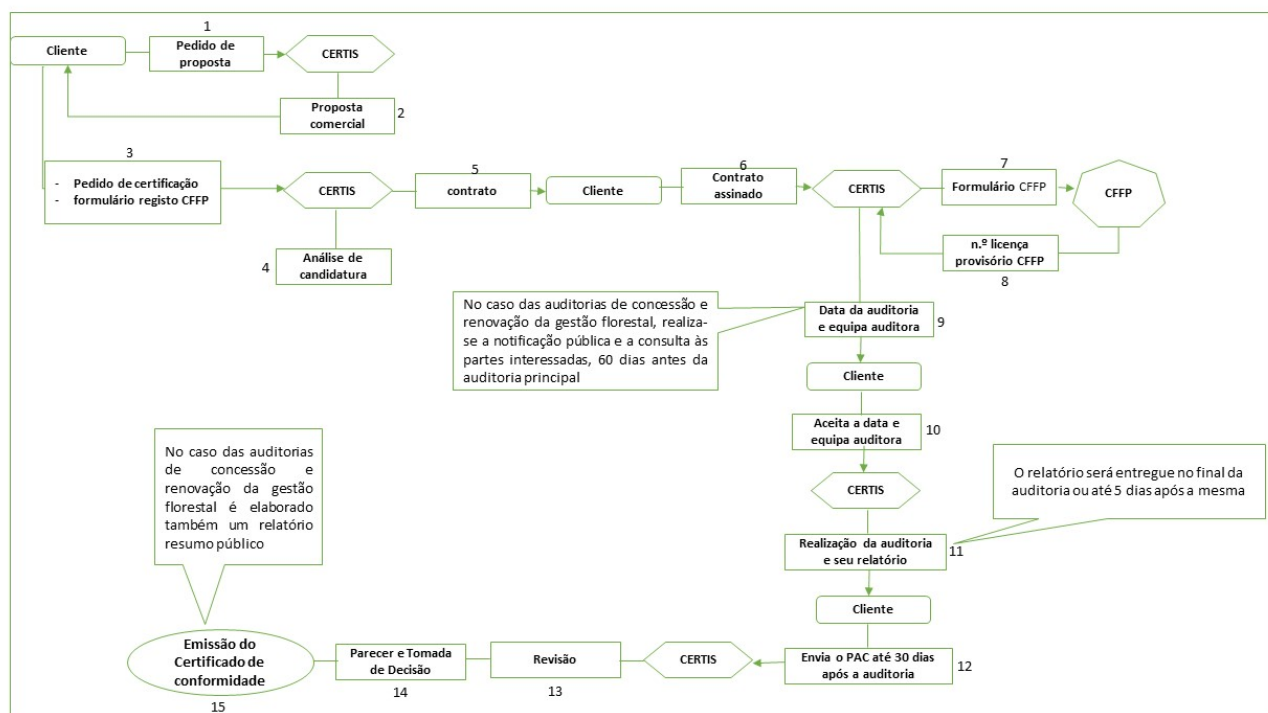
Para informação mais pormenorizada acerca do procedimento sobre a avaliação e certificação destes produtos deverão ser consultados os procedimentos P16 (Produtos Tradicionais, Rotulagens Facultativas, Referenciais Privados), P37 (Marcas Coletivas de Certificação) e P17 (Modos de Produção) do Manual da Qualidade da CERTIS. O acesso a estes documentos é restrito, pelo que a sua consulta apenas é possível através de reunião agendada com o(s) Responsável(eis) pelo Departamento em causa, onde poderá esclarecer as suas dúvidas.



## 4.2. Gestão Florestal e Cadeia de Responsabilidade (PEFC)

O processo de candidatura, avaliação e tomada de decisão das organizações candidatas à certificação da gestão florestal e/ou cadeia de responsabilidade (PEFC) encontra-se resumido no fluxograma n.º 2

**Fluxograma 2:** Gestão Florestal e Cadeia de Responsabilidade (PEFC)



**Nota:** A numeração acima refere-se à ordem em que as ações se desenrolam

No caso das auditorias de concessão e de renovação da gestão florestal, estas dividem-se em 2 fases, sendo que na 1.ª fase não são levantadas não conformidades e a organização não tem de responder ao relatório. Na auditoria da 2.ª fase, ou principal, a equipa auditoria pode levantar constatações e informa, oralmente e/ou juntamente com o relatório da auditoria. A organização tem 30 dias para responder às constatações, enviando PAC – Plano de Ações Corretivas à CERTIS. Se existirem não conformidades maiores, as mesmas têm de ser encerradas antes da emissão do certificado.

Findo o período de 3 anos, para a gestão florestal e de 5 anos para a cadeia de responsabilidade, os certificados são renovados por períodos idênticos aos anteriores, devendo ser realizada uma auditoria de renovação.

Para informação mais pormenorizada sobre o processo de candidatura, auditoria, tomada de decisão e emissão do certificado de conformidade, devem ser consultados os procedimentos P21 (Gestão Florestal) e P22 (Cadeia de Responsabilidade) que serão facultados à entidade



candidata, mediante reunião previamente e agendada com o responsável pelo departamento florestal.

### 5. Direitos e Deveres do cliente/operador

Todas as propostas feitas e/ou serviços prestados pela CERTIS - Controlo e Certificação, Lda., e todos os contratos ou acordos resultantes, estarão sujeitos a condições gerais de serviços, exceto quando acordado por escrito, ou quando não se encontrem em conformidade com os regulamentos de prestação de serviços públicos para qualquer entidade pública e/ou as disposições legais obrigatórias locais.

#### 5.1. Direitos do cliente/operador

O cliente/operador da CERTIS aquando da elaboração e assinatura do contrato de prestação de serviços com a CERTIS tem direito a:

- A ser avaliado anualmente de acordo com os termos previstos nos planos plurianuais de atividades e das regras de acreditação aplicáveis, no entanto, estas avaliações podem ser realizadas com ou sem aviso prévio;
- Obter um certificado de conformidade, onde após a avaliação é demonstrado que o cliente/operador cumpre os requisitos dos Regulamentos e/ou Normas específicas do produto e/ou modo de produção e/ou sistema de gestão;
- Ser informado pela CERTIS sempre que esta detetar alguma não conformidade no cumprimento dos regulamentos e/ou normas de certificação aplicáveis;
- Sigilo profissional sobre todas as observações efetuadas na sua atividade com exceção daquelas que têm o dever legal de ser comunicadas a terceiros, nomeadamente a qualquer organismo oficial ou a entidades congéneres da CERTIS.

#### 5.2. – Deveres do cliente/operador

O cliente/operador da CERTIS, uma vez celebrado contrato com a CERTIS tem os seguintes deveres com este OC:

- Respeitar e cumprir as regras em vigor, previstas na Normas e/ou Regulamentos Específicos e/ou Cadernos de Especificações para cada produto e/ou modos de produção e/ou sistema de gestão;
- Aceitar e colaborar nas visitas de avaliação e nas recolhas de amostras para ensaios e permitir que CERTIS, quando aplicável, se faça acompanhar de peritos internos ou externos, observadores, e/ou auditores externos ao OC;
- Manter a documentação relacionada com o modo de produção atualizada, e todos os produtos e/ou substâncias devidamente identificados;



- Submeter à aprovação da CERTIS, por escrito, antes da utilização de marcas, embalagens ou rótulos e deverá, em caso de deteção de alguma anomalia, proceder de imediato, à retirada de produto do mercado. No caso de suspensão, retirada ou término da certificação, deverá cessar o uso de todo o material publicitário que contenha qualquer referência obsoleta e toma ações requeridas pelo esquema de certificação (por ex: devolução de documentos de certificação);
- Cumprir os requisitos da CERTIS ou os especificados no esquema de certificação, ao ser feita referência à sua certificação do seu produto em suporte de comunicação tais como documentos, brochuras ou publicidade, pelo que não poderá usar a certificação de produto se colocar em causa a reputação da CERTIS, não fazendo igualmente qualquer afirmação relativamente à Certificação do produto que a CERTIS possa considerar enganadora ou não autorizada;
- Manter registos de todas as reclamações que lhe sejam feitas, permitindo livre acesso da CERTIS a esses registos e tomar ações apropriadas relativas a tais reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos que afetem o cumprimento dos requisitos de certificação, documentando as referidas ações;
- No caso de fornecer cópias dos documentos de certificação a outros, os documentos devem ser reproduzidos na sua totalidade ou conforme especificado no esquema de certificação;
- Informar por escrito e sem atrasos, a Primeira Contraente, sempre que se constate qualquer alteração nos dados do pedido de certificação, ou do último certificado de conformidade emitido, que possam afetar a capacidade de cumprir os requisitos de certificação, nomeadamente na identificação da unidade (nome, identificação fiscal, responsável de contacto, etc.), quer na caracterização da unidade, nomeadamente alterações significativas das áreas ou do efetivo animal, instalações, maquinaria, subcontratação, importação, armazenagem, ou ainda, na exploração de diferente espécies animais e/ou vegetais, no sistema de gestão da qualidade, e qualquer procedimento contrário ao estipulado nos Regulamentos referidos;
- Anualmente deve comunicar à CERTIS o seu programa de produção de produtos vegetais, pormenorizado ao nível das parcelas;
- Cumprir com o acordo financeiro definido no contrato (quando aplicável).

### 6. Definição dos Custos de Avaliação e Certificação

Este valor, é calculado tendo em conta os custos de avaliação ao nível dos ensaios laboratoriais e sensoriais, o acompanhamento da fileira produtiva nas unidades de produção, transformação e comercialização (se aplicáveis), bem como, todas as restantes despesas de certificação a nível administrativo. Relativamente aos custos resultantes da avaliação, estes serão parametrizados segundo a atividade dominante e as secundárias, as áreas e o número de parcelas em que se desenvolvem estas produções, respetivas condições e instalações, o tipo e o número de espécies animais e de culturas que se produz, entre outros fatores de produção utilizados nas unidades de produção, transformação e comercialização.



Apesar dos agrupamentos e operadores terem disponível esta informação para seu conhecimento, a CERTIS prestará todos os esclarecimentos julgados necessários, para que não restem quaisquer dúvidas sobre o assunto. Logo que os candidatos (operador ou agrupamento) apresentem o seu pedido de certificação, se cumpram os trâmites estabelecidos pelos anteriores procedimentos, e o processo de avaliação decorra em conformidade, serão informados verbalmente do custo total a pagar anualmente. Só no caso específico destes o solicitarem é que receberão um documento escrito informando-os do montante a pagar.

No caso de se chegar a acordo entre as partes, celebra-se um contrato de prestação de serviços, com validade definida e com renovações automáticas. O operador ou agrupamento, ao responsabilizarem-se, em impressos próprios, pelo cumprimento das normas relativas aos regulamentos, normas e/ou cadernos de especificações, pela manutenção de registos e documentação, pelo pagamento atempado do custo de avaliação e certificação acordado, entre outras condições especificadas, estão reunidas as condições para o OC dar início ao cumprimento dos procedimentos descritos no Manual.

Ambos outorgantes, caso haja intenção de suspender a prestação de serviços, deverão denunciar conforme descrito nas cláusulas específicas para o assunto no respetivo contrato.

Em relação às propostas de orçamento para a certificação da gestão florestal pelo sistema PEFC, os valores calculam-se com base na área e dispersão da unidade de gestão florestal, número de aderentes envolvidos na gestão florestal (caso aplicável) e n.º de produtos florestais em causa.

No caso das propostas de orçamento para a cadeia de responsabilidade (PEFC) são elaboradas com base no número de colaboradores da organização, número e complexidade dos produtos florestais em causa e método da cadeia de responsabilidade aplicado.

### **7. Condições de Suspensão e/ou Anulação e Recusa de Certificação**

Um operador pode ser suspenso por um determinado período de tempo, ou ver a sua Licença anulada sempre que não cumpra as obrigações especificadas no ponto 5.2, deste documento.

Relativamente ao não cumprimento dos prazos de pagamento acordados contratualmente, o processo decorrerá segundo os trâmites normais do nosso Procedimento Para Atribuição de Sanções, podendo o Departamento de Certificação agravar em 10% o anterior montante faturado, havendo obrigatoriedade da sua efetivação nos trinta dias seguintes. Entende-se não poder ser deferido por mais tempo as cobranças e, nos casos em que se mantenha o incumprimento, a CERTIS avisa, por escrito, que retira, passados cinco dias úteis da data de emissão da carta, a Licença Para Obtenção de Certificação, interrompendo o processo de controlo até saneamento da dívida.

A CERTIS pode optar por acionar um processo para a cobrança de honorários e despesas não pagas, em qualquer tribunal jurisdicionalmente competente. Nestes casos o Operador pagará todos os custos de cobrança do OC, incluindo honorários de advogado e custos relacionados.





Tanto a CERTIS como o Operador ou Agrupamento, caso haja intenção de suspender a prestação de serviços, deverão denunciar conforme descrito nas cláusulas específicas para o assunto no respetivo contrato.

A Certis deve recusar-se a efetuar a certificação do novo produto ou sistema de gestão, caso não reúna as competências ou a capacidade para as atividades de certificação que é requerido pelo esquema do produto ou sistema de gestão.

### 8. Procedimentos de Reclamações e Recursos

Todo o agente do processo pode formular uma reclamação ou interpor um recurso, junto da CERTIS. O operador, agrupamento ou uma pessoa a nível individual, pode não estar de acordo com o modo como foram emitidos alguns Certificados de Conformidade e/ou Licenças Para Obtenção de Certificação, ou não concordar com a sanção ou deliberação que sobre si recaiu, ou ainda com alguma ação, atitude ou falta dela, que ocorreu durante as atividades de certificação.

A CERTIS dispõe de procedimentos próprios (para as atividade de avaliação e certificação e formação) para receber e decidir sobre as reclamações feitas e recursos apresentados pelos operadores da fileira, ou outras partes interessadas das atividades de certificação. Caso necessite de mais informações acerca deste procedimento, o mesmo poderá ser consultado na sede da CERTIS, mediante marcação de reunião com a Gestora da Qualidade.

Em qualquer situação de reclamação e recurso são cumpridos os requisitos de confidencialidade aplicáveis as entidades envolvidas e assuntos em causa.

### 9. Confidencialidade

A confidencialidade referente aos dados resultantes das informações colhidas, no decurso das ações de avaliação e certificação, é assegurada pela CERTIS em todos os níveis da organização e execução, e tem tratamento específico de acordo com o procedimento respetivo referido no Manual de Procedimentos da empresa.

Todos os colaboradores, organismos relacionados (membros das comissões ou subcomissões, painéis de provadores, membros das equipas auditoras), bem como, todos os sócios, membros da Gestão de Topo, responsáveis de departamentos, gestora da qualidade e membros dos órgãos sociais do OC, têm que garantir a confidencialidade, independência e eventuais conflitos de interesse.

A CERTIS – Controlo e Certificação, Lda. assegura, ainda, a confidencialidade e/ou a preservação de todos os documentos, relativamente ao seu pessoal administrativo, informático, de limpeza ou de segurança.