

Código de Práticas

1. INTRODUÇÃO

Este Código de Práticas foi estruturado de acordo com os requisitos aplicáveis dos organismos de acreditação cuja acreditação é atualmente realizada pela Companhia mencionada acima (o "Organismo de Acreditação"). Este Código também se aplica a sistemas não-acreditados de certificação.

2. ESCOPO

A SGS ICS presta serviços a pessoas físicas ou jurídicas (denominadas "Cliente"). A SGS ICS pode prestar seus serviços diretamente ou, a seu critério, através de (a) seus próprios colaboradores, (b) qualquer empresa afiliada à SGS ou (c) qualquer outra pessoa ou organização, desde que seja de confiança da SGS ICS. Onde parte do trabalho for sub-contratado para outros, a SGS ICS retém plena responsabilidade por garantir, manter, estender, reduzir, suspender ou retirar a certificação e assegurar que acordos adequadamente documentados sejam firmados. A SGS ICS deve notificar a seus Clientes de quaisquer mudanças nos requisitos de certificação com antecedência razoável.

3. CONFIDENCIALIDADE

A SGS ICS mantém a confidencialidade em todos os níveis de sua organização com relação às informações recebidas durante o desenvolvimento do seu trabalho. Nenhuma informação será exposta a terceiros a menos que seja em resposta a um processo legal ou a pedido de um organismo de acreditação como parte do processo de acreditação. A razão social, endereço, escopo de certificação e dados para contato podem ser acessados dentro de diretórios relevantes. A SGS ICS mantém seu próprio diretório de Clientes certificados que está disponível ao público no site da SGS. Isto mostrará o status de qualquer certificado suspenso, cancelado ou retirado.

4. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Uma cópia do organograma da SGS ICS, mostrando a responsabilidade e a estrutura da organização e documentação que identifique o status legal do Organismo de Certificação são disponibilizados a pedido.

5. APLICAÇÃO PARA CERTIFICAÇÃO

No recebimento de um questionário completo (providenciado pela SGS ICS a pedido), uma proposta é enviada ao Cliente descrevendo o escopo e os custos dos serviços junto com um Contrato de Certificação. Uma vez retornado o Contrato de Certificação, junto com eventuais pagamentos devidos e cópias controladas de documentos relevantes e amostras, o projeto será alocado para um auditor que será responsável por garantir que os serviços sejam executados de acordo com os procedimentos da SGS ICS.

6. OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

A fim de obter e manter a certificação, o Cliente deverá estar em conformidade com os seguintes procedimentos e regras:

- (a) o Cliente deverá disponibilizar a SGS ICS todos os documentos, amostras de produtos, esboços, especificações e outras informações requisitadas pelo Organismo de Certificação para completar o programa de avaliação e deverá apontar uma pessoa designada que seja autorizada a manter contato com a SGS ICS;
- (b) a SGS ICS, se não satisfeita que todos os requisitos de certificação foram cumpridos, deverá informar ao Cliente os aspectos relevantes para a rejeição de seu pedido;
- (c) quando o Cliente puder mostrar que ações corretivas foram tomadas por ele para atender todos os requisitos, dentro do limite de tempo especificado pela SGS ICS, este providenciará ao Cliente, com custos adicionais, a repetição somente das partes necessárias da avaliação;

- (d) se o Cliente falhar em tomar ações corretivas aceitáveis dentro do limite de tempo estabelecido, pode ser necessário a repetição de toda a avaliação, sendo o custo adicional de responsabilidade do Cliente.
- (e) a identificação de conformidade deve referir-se somente aos locais ou produtos avaliados como especificado no Certificado ou outros anexos que possam acompanhar o Certificado.
- (f) os Clientes deverão, quando solicitado, acomodar a presença de observadores durante as avaliações. Ex.: auditores de organismos de acreditação ou auditores em treinamento.

7. EMISSÃO DE CERTIFICADOS

Quando a SGS ICS está satisfeita que o Cliente atende aos requisitos da certificação, ele informará o Cliente e emitirá o Certificado. O Certificado permanecerá como propriedade da SGS ICS e pode somente ser copiado ou reproduzido para benefício de terceiros se a palavra "cópia" estiver marcada nele.

O Certificado permanecerá válido até que expire, a menos que as visitas de acompanhamento revelem que o sistema de gestão e/ou produtos do Cliente não atendem mais aos padrões, normas ou regulamentações.

A SGS ICS se reserva o direito de decidir, caso a caso, em sua discricção única e depois de levar em conta diversos requisitos locais, que a emissão do certificado será condicionada ao pagamento integras das taxas e custos relativos deste certificado ou a qualquer serviço anteriormente realizado para o Cliente.

8. MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

Após a emissão do Certificado, a SGS ICS poderá também autorizar o Cliente a usar uma marca registrada de certificação. O direito do Cliente de utilizar qualquer marca está condicionado à manutenção de um certificado válido no que diz respeito ao sistema de gestão ou produtos certificados e em conformidade com os Regulamentos estabelecidos pela SGS ICS para uso da marca. O Cliente que foi autorizado a usar a marca de um organismo acreditador também deve estar em conformidade com as regras que regem a marca de tal organismo. O uso impróprio de tal marca corresponde a não-conformidade com os requisitos de certificação e pode resultar em suspensão da certificação.

9. VISITA DE ACOMPANHAMENTO

Visitas de acompanhamento periódicas devem ser executadas e cobrirão aspectos do sistema de gestão, documentação, processos de fabricação, distribuição e de produtos, dependendo do tipo de serviços de certificação prestados, a critério do auditor designado. O Cliente deverá dar acesso a todos os locais ou produtos para fins de auditoria sempre que considerado necessário e a SGS ICS se reserva o direito de fazer visitas não anunciadas se necessário.

O Cliente deverá manter um registro de todas as reclamações de seus clientes e incidentes relacionados à segurança reportados por uma autoridade ou usuários com relação aos sistemas, processos ou produtos cobertos pelo Certificado e tornar isso disponível a SGS ICS quando solicitado.

O Cliente deverá ser informado dos resultados de cada visita de acompanhamento.

10. RECERTIFICAÇÃO

Os Clientes que desejarem revalidar os Certificados ao se aproximar o fim de seus ciclos, submetem-se ao procedimento declarado na Cláusula 5. Os Clientes geralmente são informados do requisito de recertificação durante a última visita de acompanhamento de cada ciclo, porém, cabe unicamente ao cliente, a responsabilidade pela confirmação de recertificação no tempo apropriado.

11. EXTENSÃO DE ESCOPO

A fim de estender o escopo de um Certificado para cobrir endereços adicionais ou produtos, o Cliente deverá preencher um

novo Questionário. O mesmo procedimento da solicitação descrito na Cláusula 5 será seguido e uma auditoria será conduzida naquelas áreas ou produtos não cobertos anteriormente. O custo da extensão do escopo da certificação dependerá do tipo e programa de trabalho a ser feito.

Um novo certificado, ao anexo ao certificado, incluindo os aspectos cobertos pela auditoria de extensão de escopo de certificação, será emitido após uma auditoria bem sucedida.

12. MODIFICAÇÃO DE SISTEMA/PRODUTO

O Cliente deverá informar o Organismo de Certificação, por escrito, de qualquer alteração no sistema de gestão, produtos, ou processo de fabricação que possa afetar a conformidade com os padrões, normas e regulamentações. O Organismo de Certificação determinará se as mudanças comunicadas requerem avaliação adicional. A falha em notificar o Organismo de Certificação de quaisquer modificações pretendidas pode resultar na suspensão do Certificado.

13. PUBLICIDADE DO CLIENTE

Em conformidade com as regulamentações aplicáveis que regem as marcas relevantes, o Cliente pode tornar público que seu sistema de gestão ou produtos foi certificados e pode imprimir a marca de certificação em material de publicidade relativo ao escopo da certificação.

Em qualquer caso, o Cliente deverá garantir que seus anúncios e material de propaganda não gerem dúvida ou possa de alguma forma, confundir terceiros sobre sistemas, produtos ou locais certificados e não certificados.

14. MAL-USO DO CERTIFICADO E MARCA DE CERTIFICAÇÃO

A SGS ICS tomará ações adequadas, com custos para o Cliente, para lidar com referências incorretas ou mal-conduzidas à certificação ou uso de Certificados e marcas certificadas. Estas incluem a suspensão ou retirada do Certificado, ações legais e/ou publicação da transgressão.

15. SUSPENSÃO DO CERTIFICADO

Um Certificado pode ser suspenso pela SGS ICS por tempo limitado em casos tais como os seguintes:

- (a) se uma Solicitação de Ação Corretiva não for satisfatoriamente atendida dentro do prazo estabelecido ou;
- (b) se em caso de mal-uso como descrito na cláusula 14 não for corrigido por retratações adequadas ou outras medidas remediativas apropriadas do Cliente ou;
- (c) se houve qualquer transgressão da Proposta, Contrato de Certificação, Condições Gerais de Fornecimento, deste Código de Práticas ou as Regulamentações que regem o uso da marca de certificação ou;
- (d) se produtos estão sendo postos no Mercado em condições inseguras e em não-conformidade.
- (e) se as auditorias não forem executadas dentro do período prescrito.

O Cliente não deverá identificar-se como certificado e não deverá usar qualquer marca de certificação em qualquer produto que tenha sido oferecido sob um certificado suspenso.

A SGS ICS confirmará por escrito ao Cliente a suspensão do Certificado. Ao mesmo tempo, a SGS ICS deve indicar sob quais condições a suspensão será retirada. Ao final do período de suspensão, uma investigação será feita para determinar se as condições indicadas para reinstalar o Certificado foram cumpridas. Em virtude do cumprimento destas condições, a suspensão será retirada e o Cliente notificado da reinstalação do Certificado. Se as condições não forem cumpridas, o Certificado será retirado.

Todos os custos decorrentes da suspensão e reinstalação do Certificado serão cobrados do Cliente pela SGS ICS.

16. RETIRADA DO CERTIFICADO

Um certificado pode ser retirado se (i) o Cliente tomar medidas inadequadas em caso de suspensão; (ii) em caso de certificação de produtos, se eles não estiverem de acordo com os padrões, normas ou regulamentações, ou não forem mais oferecidos; ou (iii) a SGS ICS terminar seu contrato com o Cliente. Em qualquer um

destes casos, a SGS ICS tem o direito de retirar o Certificado, informando o Cliente por escrito.

O Cliente poderá apelar desta decisão conforme cláusula 19.

Em casos de retirada, não será feito reembolso das despesas de avaliação e a retirada do Certificado deverá ser publicada pela SGS ICS e notificada ao organismo de acreditação apropriado.

17. CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

Um certificado será cancelado se (i) o Cliente avisar a SGS ICS por escrito que não deseja renovar o Certificado ou que sairá do negócio, (ii) o Cliente não oferecer mais os produtos (iii) o Cliente não submeter a proposta de recertificação a tempo.

Em casos de cancelamento, as despesas de avaliação não serão reembolsadas e serão notificadas ao organismo de acreditação apropriado.

18. RECONHECIMENTO DE ORGANIZAÇÕES ACREDITADAS

A SGS ICS, a seu critério, geralmente reconhece os certificados emitidos por outras organizações acreditadas desde que isso não comprometa a integridade de um programa de certificação de sistema ou produto.

19. APELAÇÃO

O Cliente tem o direito de apelar qualquer uma das decisões tomadas pela SGS ICS.

Notificação da intenção de apelo deve ser feita por escrito e recebida pela SGS ICS em até sete dias úteis.

Um Formulário de Apelação será enviado para preenchimento pelo Cliente e deverá ser retornado a SGS ICS em até 14 dias a contar do recebimento, apoiado em dados e fatos relevantes para consideração durante o processo de apelação.

Todas as apelações são encaminhadas a SGS ICS e são apresentadas ao Comitê de Apelações. A SGS ICS será requisitado apresentar evidências que apoiem sua decisão. Qualquer decisão da SGS ICS permanecerá válida até que o resultado da apelação seja divulgado.

A decisão do Comitê de Apelações será final e definitiva tanto para o Cliente quanto para a SGS ICS. Uma vez que a decisão relativa à apelação seja tomada, nenhuma contra reivindicação pode ser feita por qualquer uma das partes em disputa para incrementar ou alterar a decisão.

Em instâncias em que a apelação for bem sucedida, nenhuma reivindicação por reembolso de custos ou perdas decorrentes pode ser feita contra a SGS ICS.

20. RECLAMAÇÕES

Se alguém tiver algo a reclamar a SGS ICS, a reclamação deverá ser feita por escrito, sem demora, e endereçada ao Gerente de Certificação da SGS ICS. Se a reclamação for feita contra o Gerente de Certificações, a carta do reclamante deverá ser endereçada ao Diretor da SGS ICS.

A reclamação deverá ser reconhecida por escrito após o recebimento. A reclamação então será investigada de forma imparcial pela SGS ICS e encerrada após conclusão satisfatória da investigação. Após o encerramento, o reclamante será informado da conclusão da investigação.

A SGS ICS SE RESERVA O DIREITO DE ADICIONAR, EXCLUIR OU MODIFICAR ESTE CÓDIGO DE PRÁTICAS SEM PRÉVIA NOTIFICAÇÃO.

A MENOS QUE, DE OUTRA FORMA EXPLICITAMENTE CONCORDADA, POR ESCRITO, TODOS OS SERVIÇOS SÃO PRESTADOS DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO DA SGS SYSTEMS AND SERVICES CERTIFICATION. EM CASO DE CONFLITOS COM QUALQUER OUTRA PROVISÃO, O ÚLTIMO DEVERÁ PREVALECER.