



1.OBJECTIVO	2.ÂMBITO
Estabelecer regras gerais da certificação de produtos realizada pela Metroqualibeiras	Aplicável a todas as organizações com produtos certificados pelo organismo de certificação da Metroqualibeiras.

3.DEFINIÇÕES	4.REFERÊNCIAS
<p><b>Certificação de produto</b> - Meio de garantir a sua conformidade com normas ou outros documentos de referência aplicáveis.</p> <p><b>Cliente</b> - Organização ou pessoa responsável perante o organismo de certificação por assegurar que os requisitos de certificação, incluindo os requisitos do produto, são cumpridos.</p> <p><b>Produto</b> - Resultado de um processo</p> <p><b>Requisito de certificação</b> - Requisito especificado, incluindo requisitos do produto, que é satisfeito pelo cliente como uma condição da determinação ou manutenção da certificação.</p> <p><b>Requisito do produto</b> - Requisito relativo diretamente a um produto, especificado em normas ou em outros documentos normativos e/ou legais e regulamentares identificados pelo esquema de certificação.</p> <p><b>Não Conformidade (NC)</b> - Não satisfação de um requisito.</p> <p><b>Não Conformidade Maior (NCM)</b> - Ausência, falta total, incumprimento sistemático de um requisito aplicável, ou uma situação que levante dúvidas razoáveis, relativamente conformidade, a segurança e o cumprimento legal do produto.</p> <p><b>Oportunidades de Melhoria (OM)</b> - Constatações que podem identificar áreas potenciais de melhoria, mas que não incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatações não põem em causa a capacidade de garantir o cumprimento dos requisitos especificados</p>	Manual da Qualidade NP EN ISO/IEC 17065

## 5. DESCRIÇÃO / RESPONSABILIDADES

### REGRAS PARA A CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

#### INTRODUÇÃO

A Metroqualibeiras desenvolve a atividade de certificação de produtos em conformidade com normas de acreditação e guias aplicáveis.

A Metroqualibeiras reserva-se do direito de alterar o presente documento sempre que as circunstâncias o determinarem e, designadamente, sempre que ocorra uma alteração dos requisitos definidos pelos organismos de acreditação, alteração das normas ou outros documentos de referência aplicáveis.

Qualquer revisão a este procedimento será comunicada aos clientes, que deverão cumprir os requisitos de certificação e implementar adequadamente as eventuais alterações.

#### ÂMBITO

As presentes regras definem as condições para assegurar que os serviços da Metroqualibeiras referentes à certificação de produtos são credíveis, de confiança, imparciais, contendo as disposições contratuais gerais, a vigorar entre a Metroqualibeiras e as organizações suas clientes, no âmbito da atividade de certificação de produtos e estabelece as condições gerais para conceder, manter, renovar, suspender ou anular o Certificado de Conformidade e o direito de uso da Marca de Certificação de Produtos.

A candidatura à Metroqualibeiras para certificação de produto implica a aceitação, pela Organização candidata, das disposições constantes no presente documento.

Elaborado:

Aprovado:

Data: 28-06-2024

**ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO****REQUISITOS GERAIS**

A certificação de produto é suportada em requisitos relacionados diretamente com o produto e normalmente especificados em normas, regulamentos, especificações técnicas ou outros documentos publicamente disponíveis.

A Metroqualibeiras disponibiliza a certificação de produto seguindo a norma ISO/IEC 17065

A declaração de conformidade com normas ou outros documentos de referência aplicáveis é efetuada sob a forma de um certificado de conformidade, podendo incluir a atribuição do direito a uso de marca de certificação.

Os requisitos de certificação do produto são ser validados pela Diretor Técnico da Metroqualibeiras. Este **tem como** competências, além de outras:

- Analisar as normas e ou outros documentos aplicáveis à certificação de produtos
- Validar no todo, ou em parte, especificações técnicas/documentos ou esquemas de certificação;
- Rever e atualizar especificações de certificação.

O esquema de certificação aplicável consiste na avaliação inicial do produto. Não estão previstas atividades de controlo posteriores à emissão do certificado de conformidade, e os itens produzidos posteriormente não estão abrangidos pelo certificado de conformidade.

A Metroqualibeiras presta os serviços de certificação de forma imparcial e não discriminatória, podendo candidatar-se à mesma qualquer Organização independentemente do seu estatuto, dimensão ou domínio de atividade. Reserva-se do direito de não prestar serviços ou manter relações contratuais com organizações, nem emitir ou manter o certificado de conformidade de um produto duma Organização quando existam razões demonstradas ou fundamentadas que os mesmos possam ter uma imagem negativa na reputação da Metroqualibeiras. Estão nestas circunstâncias, entre outras, organizações que se dediquem a atividades ilegais ou que apresentem uma história ou repetição de não conformidade com os requisitos de certificação do produto, ou outras questões semelhantes.

**PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO**

O processo de certificação inicia-se com o pedido de certificação pela Organização Cliente, para certificação de produtos disponibilizada pela Metroqualibeiras. Para tal, é disponibilizado um processo de candidatura que pode ser obtido junto dos seus serviços.

A contratualização da certificação de produto deve ser assinada por representantes autorizados da Organização candidata à certificação, isto é, pessoas com capacidade para obrigar juridicamente a Organização e assumir em seu nome compromissos legais.

No momento da candidatura, a Organização deve ter os requisitos implementados de acordo com os requisitos para o qual solicita a certificação, devendo existir evidências desta implementação.

A Organização candidata compromete-se a disponibilizar a informação e documentação relacionada com o produto a certificar, considerada relevante, de acordo com o definido no processo de candidatura. Após esta candidatura a Metroqualibeiras a documentação disponibilizada e comunica o resultado à Organização Cliente.

A Metroqualibeiras reserva-se do direito de não aceitar uma candidatura para a certificação de um produto se:

Ainda não existam requisitos de produto definidos

Não estiverem reunidas as condições para a Organização candidata cumprir o disposto nas presentes regras e nos requisitos da norma de referência, nomeadamente:

- a) Se a informação sobre a Organização candidata e o produto não for suficiente para a condução do processo de certificação;



- b) Se qualquer diferença de entendimento conhecida entre a Organização candidata e a Metroqualibeiras não for resolvida, incluindo o acordo sobre as normas ou outros documentos normativos;
- c) Se o âmbito de certificação do produto pretendido não for definido;
- d) Se não estiverem disponíveis os meios para realizar todas as atividades de avaliação;

Nestes casos, a Metroqualibeiras comunica os motivos para a sua não-aceitação, podendo a Organização, reformular a sua candidatura num prazo máximo de dois meses após a data de receção da comunicação escrita, sem incorrer em custos adicionais. A Metroqualibeiras reserva-se o direito de encerrar o processo de certificação se, por razões que lhe sejam alheias, não se realizar a certificação do produto no período de um ano após a aceitação da candidatura. Este facto é comunicado à Organização por escrito.

A Metroqualibeiras apenas recorre a laboratórios acreditados.

Quando os resultados dos ensaios efetuados pela Metroqualibeiras evidenciem que o produto não cumpre os requisitos aplicáveis especificados, a Organização deve desencadear as ações adequadas para o seu tratamento.

A Equipa avaliadora é constituída por um inspetor/avaliador de conformidade, com competências para o efeito.

A Organização candidata reconhece expressamente a independência da EA e compromete-se a abster-se de quaisquer ofertas à EA, que possam comprometer essa independência, incluindo a solicitação de serviços de consultoria ou outros.

Sempre que tal for requerido pela entidade acreditadora a Metroqualibeiras comunica antecipadamente a participação de qualquer elemento observador na inspeção/avaliação.

A Organização deve estar à disposição da Equipa avaliadora/inspetora durante a realização da avaliação/inspeção e colaborar com esta, informando-a sobre os todos os factos considerados relevantes para a avaliação do produto.

Sempre que em avaliação se verifique uma situação de incumprimento dos requisitos do produto definidos, a Metroqualibeiras avalia se a Organização implementou ações para o tratamento de produto não conforme.

De acordo com estas regras de certificação a avaliação de conformidade aplicável, a avaliação/inspeção deve ser realizada no prazo máximo de 2 meses após a data da decisão de aceitação do processo de candidatura, salvo casos devidamente justificados.

[Dos resultados da avaliação, registados pelo avaliador, é emitido o certificado, que, após revisão e aprovação pelo DT, é disponibilizado à Organização.](#)

As constatações registadas no Relatório de Avaliação/Inspeção são classificadas de acordo com o descrito nas definições.

O Relatório de Avaliação/Inspeção é validado pelo Diretor Técnico.

Sempre que se verificarem não conformidades a Organização elabora, em resposta à avaliação de conformidade/Inspeção, um plano de ações corretivas, a ser remetido à Metroqualibeiras no prazo de 15 dias após o último dia de avaliação, identificando, para cada Não Conformidade a análise de causas, a correção e a ação corretiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma. Quando não existirem não conformidades ou outras constatações que necessitem de esclarecimento, não é necessária resposta ao resultado da Avaliação/Inspeção pela Organização.

Sempre que requerido a Organização deve remeter à Metroqualibeiras as evidências da implementação das correções e ações corretivas ou outras constatações, bem como resposta a eventuais esclarecimentos solicitados.

A decisão de certificação é feita quando:

- As ações corretivas propostas pela Organização são consideradas adequadas, atempadas e implementadas com eficácia (comprovado através de nova auditoria/inspeção ou por outros meios de verificação apropriados);
- Para as não conformidades maiores foram apresentadas evidências de que as ações propostas foram implementadas e foi efetuada a avaliação da sua eficácia;
- Os resultados dos ensaios ao produto estão conformes com os requisitos aplicáveis, definidos na norma ou especificação técnica;



A decisão de certificação é comunicada por escrito à Organização no prazo máximo de um 15 dias a contar da data de receção de toda a informação necessária, salvo em casos devidamente justificados.

A Metroqualibeiras, após decisão positiva de certificação, emite um Certificado de Conformidade e confere à Organização o direito ao uso da Marca de Certificação de acordo com as "Regras para o Uso da Marca de Certificação"

Cada Certificado de Conformidade tem um período de validade definido. A sua validade e o respetivo âmbito podem ser confirmados, através de contacto com a Metroqualibeiras.

As cópias dos certificados ou outros documentos relativos à certificação disponibilizadas pela Organização a terceiros devem reproduzir integralmente os certificados ou outros documentos.

A Organização não deve fazer qualquer afirmação ou alegação relativamente à certificação do seu produto que possa ser considerada enganadora ou não autorizada e possa colocar em causa a reputação e imagem da Metroqualibeiras. Em caso algum, a Marca de Certificação de produto pode ser utilizada fora do âmbito de certificação mencionado no certificado de conformidade.

O uso abusivo da Marca de Certificação ou do Certificado de Conformidade, por parte da Organização com produto certificado ou por terceiros, confere à Metroqualibeiras o direito de desencadear, no âmbito da legislação vigente, as ações que entender convenientes, nomeadamente judiciais.

#### **SANÇÕES**

O incumprimento, por parte das Organizações com produto certificados, das condições estabelecidas nestas regras, bem como do disposto no pedido de certificação, pode ser objeto da aplicação de sanções, para o qual se terá em consideração a gravidade do incumprimento, persistência e reiteração do mesmo.

As sanções aplicadas são sempre comunicadas à Organização com produto certificado, por escrito, mediante carta registada com aviso de receção.

A aplicação de uma sanção não dá à Organização qualquer direito de reembolso dos pagamentos efetuados até essa data, nem a desonera do pagamento de serviços prestados que ainda estejam por pagar, bem como encargos decorrentes da aplicação da sanção.

O levantamento das sanções pode implicar, conforme aplicável, atividades de avaliação, ensaios, decisão, reemissão de certificado, acompanhamento e informação, que avaliem o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência.

Caso se verifique a suspensão temporária ou a anulação do Certificado de Conformidade, a Metroqualibeiras efetua todas as modificações necessárias aos documentos formais de certificação, informação pública, autorização para o uso de marcas de forma a garantir que não fornece qualquer indicação que o produto continua a estar certificado, devendo a Organização suportar os encargos inerentes das referidas alterações.

#### **SUSPENSÃO DO CERTIFICADO**

A suspensão temporária do Certificado de Conformidade aplica-se sempre que se verifique uma ou mais das seguintes situações:



- Alterações na Organização certificada que levantem dúvidas razoáveis sobre a confiança no produto (segurança e conformidade);
- Não Conformidades Maiores cujas ações corretivas não foram adequadamente implementadas nos prazos acordados;
- Incumprimento na implementação das ações corretivas às constatações detetadas nas avaliações/inspeções nos prazos definidos;
- Não permissão, pela Organização, da realização de ações de controlo definidas nas condições do presente documento;
- Incumprimento, no prazo estipulado pela Metroqualibeiras, da implementação das alterações decorrentes da revisão de normas e/ou outros documentos de referência aplicáveis;
- Incumprimentos de obrigações de natureza financeira para com a Metroqualibeiras por parte da Organização com o produto certificado;
- Ausência reiterada de resposta a contactos;

O período máximo de suspensão é de seis meses, mas causas justificativas podem impor um período maior. Decorrido este período sem que haja alteração das causas que a motivaram, procede-se à anulação da certificação de produto, exceto em casos devidamente justificados. O levantamento da suspensão da certificação de produto será sempre decidido pelo Diretor Técnico.

A suspensão temporária da certificação implica a proibição do uso do Certificado de Conformidade e da Marca de Certificação concedida, ou qualquer referência ao produto certificado.

A suspensão é comunicada, por escrito, à Organização Cliente, conjuntamente com as ações necessárias para a sua cessação e reposição da certificação do produto.

O levantamento da suspensão da certificação pode implicar, conforme aplicável, atividades de avaliação/inspeção, ensaios, decisão, reemissão de certificado, acompanhamento e informação, que avaliem o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência,

A informação sobre a suspensão da certificação do seu levantamento ou redução de âmbito é pública e é aprovada pelo Diretor Técnico.

A anulação da certificação decorre da quebra total da confiança no produto certificado ou violação grave das disposições deste documento, nomeadamente:

- Não-aceitação ou implementação de alterações ao produto certificado decorrentes de alteração de normas ou outros documentos de requisitos de produto e de certificação aplicáveis;
- Não cumprimento dos prazos estabelecidos para implementação de ações com vista a levantar a suspensão;
- Não encerramento ou encerramento não eficaz de ações corretivas para não conformidades identificadas ou outra situação que configure o incumprimento continuado dos requisitos de certificação;
- Reincidência de não conformidades que originaram anteriormente uma decisão de suspensão;
- Uso indevido ou abusivo da marca de certificação;
- Não cumprimento dos compromissos de natureza financeira.
- No caso de anulação do Certificado de Conformidade, a Organização deve devolver à Metroqualibeiras o original do Certificado de Conformidade, não podendo utilizar cópias ou reproduções do mesmo, retirar da sua documentação técnica e publicitária qualquer referência relativa à certificação

No caso de anulação da certificação, procede-se à anulação do Certificado de Conformidade correspondente, retirando a referência ao produto certificado de qualquer documento de divulgação, sendo pública a informação sobre a anulação da certificação.

**SUPENSÃO OU ANULAÇÃO VOLUNTÁRIA DO CERTIFICADO**

A Organização com o produto certificado pode solicitar a suspensão temporária ou a anulação do Certificado de Conformidade. O pedido deve ser dirigido à Metroqualibeiras mediante de carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 60 dias, salvo nos casos de força maior, relativamente à data de produção de efeitos da anulação ou suspensão.

Os pedidos de suspensão temporária ou a anulação do Certificado de Conformidade não desvinculam, em qualquer caso, o detentor do certificado da obrigação de proceder aos pagamentos devidos e não lhe conferem o direito a qualquer reembolso de pagamentos já efetuados.

O período de suspensão voluntária é acordado entre a Metroqualibeiras e a Organização com o produto certificado e é definido em função das razões que a motivam.

**RECLAMAÇÕES E RECURSOS**

A Organização deve manter um registo de todas as reclamações por si recebidas relativamente ao cumprimento de requisitos dos produtos abrangidos pela certificação. Os registos das reclamações e a documentação das ações tomadas devem ser disponibilizados à Metroqualibeiras, quando solicitado. A Organização deve assegurar o acesso da equipa avaliadora/inspetora às reclamações existentes e seu tratamento.

As reclamações e recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito e que são disponibilizados sempre que requerido.

As reclamações recebidas pela Metroqualibeiras sobre as organizações no âmbito dos respetivos certificados de conformidade dos produtos, são comunicadas aos detentores do certificado e são alvo de averiguação por parte da Metroqualibeiras, podendo conduzir a ações suplementares.

A organização com produto certificado compromete-se a colaborar atempadamente com a Metroqualibeiras em todo o processo de investigação das reclamações eventualmente recebidas relativas ao produto certificado.

A Metroqualibeiras considera como recurso qualquer reclamação apresentada pelo detentor do certificado relativamente à sua decisão de certificação, devendo ser apresentada no prazo máximo de 15 dias após a comunicação da decisão.

Os recursos são apreciados pela Gerência da Metroqualibeiras.

Caso a deliberação não seja favorável ao apelante, os custos relativos ao recurso, eventuais ações e deslocações, ser-lhe-ão imputados.

**CONFIDENCIALIDADE**

A Metroqualibeiras garante e gere de forma confidencial toda a informação, dados e documentos da Organização obtidos durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo elementos das equipas auditoras, comissões e organismos ou pessoas externas que atuem em seu nome. Gere igualmente de forma confidencial a informação da Organização proveniente de outras fontes que não a própria (ex.: reclamantes, organismos regulamentares).

Sempre que existam requisitos de confidencialidade que sejam impeditivos da avaliação da conformidade com os requisitos, não assegurando a exequibilidade da Metroqualibeiras reserva-se do direito de não realizar a certificação de produto.

Não haverá lugar ao dever de confidencialidade nos seguintes casos:

- Quando a informação recebida seja do domínio público;
- Quando a informação deixe de ser confidencial por ter sido revelada publicamente pela Organização, ou quando acordado entre a Metroqualibeiras e a Organização cliente;
- Quando esteja em causa o cumprimento de uma obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades competentes, nomeadamente tribunais ou tribunais arbitrais.



A Metroqualibeiras compromete-se a informar previamente a Organização da informação que pretende colocar no domínio público, para além da transmitida no presente documento. Quando a divulgação de informação confidencial, pela Metroqualibeiras, é requerida por lei ou autorizada por disposições contratuais, a Organização cliente ou a pessoa em causa serão notificados da informação fornecida, exceto se proibido por lei.

A Metroqualibeiras reserva-se o direito de disponibilizar informação confidencial aos avaliadores de organismos de acreditação, com o fim de proporcionar evidências documentais do cumprimento das normas ou procedimentos aplicáveis à atividade de certificação, os quais estão igualmente sujeitos ao dever de confidencialidade, quando esteja em causa o cumprimento de obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades competentes, tribunais, judiciais ou arbitrais, ou por órgãos ou serviços administrativos.

A informação atualizada sobre os certificados de conformidade emitidos, suspensos ou anulados é disponibilizada pela Metroqualibeiras, sempre que requerido.

Esta informação compreende a identificação do produto, da norma e outros documentos normativos segundo os quais a conformidade tenha sido certificada, n.º do certificado e a identificação do detentor do mesmo.

A informação sobre certificados anulados é disponibilizada durante um ano após a data da sua anulação.

A Organização com o produto certificado deve manter o cumprimento dos requisitos aplicáveis, durante a validade do Certificado de Conformidade respetivo.

A Organização com o produto certificado compromete-se a informar sem demora, de qualquer alteração que afete a capacidade de cumprir os requisitos de certificação,

#### **CONDIÇÕES FINANCEIRAS**

O processo de certificação do produto envolve o pagamento dos montantes associados às diferentes atividades de avaliação/inspeção, que são faturados aquando da prestação dos serviços e constituem uma obrigação da Organização, independentemente dos resultados das mesmas.

A Metroqualibeiras reserva-se do direito de condicionar a emissão do Certificado de Conformidade à verificação da liquidação das faturas associadas ao processo de avaliação. Reserva-se ainda do direito de, em qualquer fase do processo de certificação, encerrar o processo e suspender ou anular o Certificado de Conformidade, quando não forem atempadamente regularizadas as obrigações financeiras da Organização, sem prejuízo da utilização de outros meios legais ao seu dispor.

#### **RESPONSABILIDADES**

A Metroqualibeiras não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais, materiais, patrimoniais ou não patrimoniais, resultantes direta ou indiretamente da atividade das Organizações e dos produtos, abrangidos pela certificação.

A certificação do produto não exime em nenhum caso a Organização da detenção das garantias e responsabilidades que lhe correspondam conforme a legislação vigente, seja qual for o produto certificado, não sendo a Metroqualibeiras responsável, em nenhum caso, por quaisquer incumprimentos pela Organização da legislação vigente ou pelos incumprimentos derivados das suas atividades.

Salvo nos casos previstos na lei como imperativos, a Metroqualibeiras não é responsável por atos praticados pelas pessoas que utilize para o cumprimento das obrigações resultantes deste contrato, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.

## **6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS**

PQ 8 – tratamento de reclamações



7. REGISTO DE EDIÇÕES

Edição	Data	Motivo
01	15-02-2023	Redacção inicial
02	15-03-2024	Revisão do ponto pedido de certificação
03	28-06-2024	Revisão do ponto pedido de certificação