



# REGULAMENTO DE TRABALHO

## AUDITORIAS DE CERTIFICAÇÃO

### ABMAPRO

Janeiro de 2010



## SUMÁRIO

1. Dos Princípios e Objetivos
2. Dos Fundamentos do Programa
3. Da Estrutura do Programa
4. Da Documentação de Referência
5. Do Processo de Seleção e Aprovação dos Organismos de Certificação
6. Do Processo de Oferta e Condução da Certificação
7. Da classificação dos requisitos.
8. Da classificação das não conformidades
9. Dos critérios de Avaliação
10. Das opções de certificações.
11. Da Emissão, Vigência e Manutenção do certificado.
12. Da Suspensão, Retirada e Cancelamento do certificado e Apelação
13. Da Comunicação e uso da logomarca
14. Anexos



## 1. Dos Princípios e Objetivos

- 1.1 O Programa de Certificação ABMAPRO tem como objetivo credenciar fornecedores de produtos Marca Própria que atendam requisitos comuns aos “compradores” (redes de varejo, distribuidores, atacadistas e toda parte interessada em utilizar sua marca em produtos de consumo) de acordo com as Normas e Regulamentos nacionais e internacionais vigentes.
- 1.2 O Programa envolve como princípios básicos:
  - 1.2.1 Caráter voluntário: os fornecedores espontaneamente poderão requerer a certificação;
  - 1.2.2 Caráter público: o ABMAPRO não tem fins lucrativos;
  - 1.2.3 Confidencialidade: protegendo todas as informações coletadas durante o processo;
  - 1.2.4 Contempla aspectos legais e de segurança, saúde e qualidade dos produtos, bem como aspectos relacionados ao meio ambiente e responsabilidade social.
- 1.3 Dentre os objetivos específicos do Programa de Certificação ABMAPRO, estão os seguintes aspectos:
  - 1.3.1 Demonstrar atendimento pelo fornecedor de características intrínsecas dos produtos, através de ferramentas de avaliação de seu sistema de produção;
  - 1.3.2 Zelar pelo fornecimento de produtos seguros ao consumidor, os quais dentro de seu padrão de identidade e qualidade não afetem adversamente sua saúde;
  - 1.3.3 Atender às legislações brasileiras;
  - 1.3.4 Desenvolver fornecedores, capacitando-os para o atendimento das necessidades do mercado (competitividade, qualidade, produtividade e inovação) e desenvolvimento de sua competência técnica;
  - 1.3.5 Padronizar uma ferramenta única para avaliação de fornecedores, de forma a atender requisitos comuns aos compradores associados à ABMAPRO;
  - 1.3.6 Incentivar a produção de bens de consumo de forma a respeitar o meio ambiente;
  - 1.3.7 Buscar a oferta de bens de consumo produzidos dentro de padrões de condutas socialmente responsáveis, visando benefícios à sociedade e requisitos referentes à saúde e segurança no trabalho.



## 2. Dos Fundamentos do Programa

2.1 O Programa de Certificação ABMAPRO se fundamenta no atendimento aos requisitos de normas reconhecidas e aplicadas ao âmbito de:

2.1.1 Sistema da Qualidade: compreende todo o fluxo de manufatura de quaisquer produtos desde gestão, processos, treinamentos, estruturas, conformidade legal, ferramentas da qualidade, boas práticas de fabricação, com o objetivo de garantir todos os níveis de exigências das premissas da qualidade em toda a cadeia – dos suprimentos ao cliente final;

2.1.2 Segurança do Produto: compreende todos os mecanismos de controle e verificação da conformidade de produtos quanto à legislação, especificação e finalidade de uso;

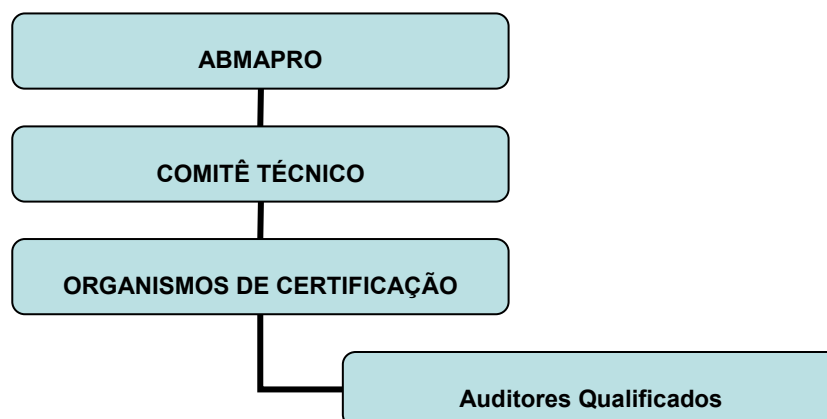
2.1.3 Saúde e Segurança do Trabalho: compreende atendimento às legislações aplicáveis e requisitos de gestão;

2.1.4 Meio ambiente: atendimento a normas e legislações vigentes e requisitos de gestão;

2.1.5 Responsabilidade Social: avaliação de um conjunto de práticas, atitudes e políticas que criem oportunidades de contribuição à sociedade.



### 3. Da Estrutura do Programa



**Figura 1: Estrutura Organizacional – Programa de Certificação ABMAPRO**

#### 3.1 Atribuições da ABMAPRO

- 3.1.1 Designar a formação do comitê técnico;
- 3.1.2 Aprovar toda documentação pertinente ao Programa;
- 3.1.3 Coordenar atividades administrativas envolvidas no Programa;
- 3.1.4 Designar comitê neutro para julgamento em casos de Apelação;
- 3.1.5 Garantir a anuência das redes varejistas ao Programa, através de documento formalizado.

#### 3.2 Atribuições do Comitê Técnico

- 3.2.1 Desenvolver e revisar as regulamentações do Programa;
- 3.2.2 Estabelecer diretrizes para implantação e implementação do Programa;
- 3.2.3 Avaliar todos os critérios técnicos envolvidos, de acordo com normas e legislações vigentes;
- 3.2.4 Selecionar e aprovar Organismos de Certificação, com competência para a condução das auditorias nos fornecedores;



3.2.5 Aprovar qualificação dos auditores designados pelo Organismo de Certificação.

### 3.3 Organismos de Certificação

3.3.1 Conduzir auditorias de acordo com os requisitos do presente Regulamento;

3.3.2 Garantir a competência e qualificação da equipe auditora;

3.3.3 Garantir sigilo das informações coletadas durante a condução dos trabalhos;

3.3.4 Ter experiência comprovada no atendimento a ISO 17021, cumprindo com os requisitos estabelecidos no item 05 deste Regulamento;

3.3.5 Declarar formalmente sua anuência ao cumprimento deste Regulamento e todos os documentos envolvidos na execução do Programa;

3.3.6 Disponibilizar representante para suporte técnico nas reuniões do Comitê Técnico da ABMAPRO;

3.3.7 Disponibilizar os auditores para participarem de workshop anual na ABMAPRO para atualização e treinamento;

3.3.8 Pagar as taxas estipuladas para ABMAPRO das auditorias de certificação realizadas pelo Programa;

3.3.9 Enviar para a ABMAPRO as informações acerca dos certificados emitidos para que sejam publicadas pelo site.

### 3.4 Auditores

3.4.1 Os auditores devem ter aprovação prévia por parte de 03 membros do Comitê Técnico;

3.4.2 Participar de treinamento com periodicidade anual sobre o Regulamento e os check-lists aplicáveis, por membro do Comitê Técnico ou por multiplicador formado por este;

3.4.3 Cumprir com a qualificação mínima estabelecida:

3.4.3.1 Formação universitária no segmento de atuação ou formação universitária em outro segmento, desde que comprovada experiência (03 anos) no segmento que será auditado;

3.4.3.2 Experiência de auditoria de no mínimo 50 dias de auditoria;

3.4.3.3 Formação de auditor líder emitido por entidade reconhecida;



- 3.4.3.4 Para área de alimentos/farmacêutica/ domissanitários: Treinamento em Boas Práticas de Fabricação – carga horária mínima de 16 horas;
  - 3.4.3.5 Para área de alimentos: Treinamento em APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) – carga horária mínima de 24 horas;
  - 3.4.3.6 Treinamento em Gestão Ambiental – carga horária mínima de 16 horas;
  - 3.4.3.7 Treinamento em Saúde e Segurança – carga horária mínima de 16 horas;
  - 3.4.3.8 Treinamento em Responsabilidade Social – carga horária mínima de 8 horas.
- 3.4.4 Em caso de ausência do atendimento de treinamento específico, a experiência no requisito deverá ser comprovada pelo Organismo de Certificação;
- 3.4.5 Participar anualmente de reuniões de harmonizações, junto a um membro do Comitê Técnico.



## 4. Dos Documentos de Referência

4.1 São os seguintes os documentos de referência e suporte do Programa:

- ISO 17021:2006 – Requisitos para organismos que fornecem auditorias e certificação de sistema de gestão
- NBR ISO 9001:2000 - Sistema de Gestão da Qualidade
- BRC Global Standard – Food - Issue 4 – 2005
- BRC Global Standard – Consumer Products – August 2003
- Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho.
- SA 8000 - Social Accountability
- OSHAS 18001 - Occupational Health and Safety Advisory Service
- ISO 14001:2004 – Sistema de Gestão Ambiental
- ISO Guia 17025 - Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaios e Calibração
- Legislações específicas de cada área de aplicação do programa



## 5. Do Processo de Seleção e Credenciamento das Empresas Auditoras

5.1 Por se tratar de um programa de certificação setorial específico, fica a ABMAPRO, através das atribuições descritas em 3.1 e 3.2, a prerrogativa de selecionar entre as diversas empresas prestadoras de serviços de auditoria e certificadoras, entidades que atendam os seguintes requisitos:

5.1.1 Ter comprovada experiência nas áreas de auditoria a serem aplicadas, Boas Práticas de Produção e sistema de gestão conforme ISO 17021;

5.1.2 Possuir estrutura organizacional que permita a correta condução do programa e que inclua gerenciamento das atividades de certificação.

5.2 A estrutura do Organismo de Certificação deve ser tal que proporcione confiança na sua certificação. Em particular deve:

- a) Ser imparcial;
- b) Ser responsável pelas decisões relativas à concessão, manutenção, extensão, suspensão e cancelamento da certificação;
- c) Ter documentos que comprovem ser uma entidade legalmente constituída;
- d) Ter estrutura documentada que salvguarde a sua imparcialidade, inclusive disposições para assegurar a imparcialidade de suas operações; esta estrutura deve permitir a participação de todas as partes com interesse significativo no desenvolvimento de políticas e princípios relativos ao conteúdo e ao funcionamento do sistema de certificação;
- e) Assegurar que cada decisão sobre certificação seja tomada por pessoa (s) diferente (s) daquela (s) que executa (m) a avaliação;
- f) Ter direitos e responsabilidades pertinentes às suas atividades de certificação;
- g) Ter mecanismos adequados para cobrir responsabilidades legais decorrentes das suas operações legais;
- h) Ter estabilidade financeira e recursos necessários para a operação de um sistema de certificação;



- i) Empregar um número suficiente de pessoas que tenham a necessária formação, treinamento, conhecimento técnico e experiência para desempenhar as funções de certificação relativas ao tipo, âmbito e volume de trabalho realizado, sob a responsabilidade de um executivo sênior;
- j) Ter políticas e procedimentos que distingam entre certificação de sistema e quaisquer outras atividades nas qual o organismo de certificação esteja envolvido;
- k) Juntamente com o executivo sênior e o pessoal, deve ser livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras, que possam influenciar os resultados do processo de certificação;
- l) Assegurar que as atividades dos organismos relacionados não afetem a confidencialidade, objetividade e imparcialidade das suas certificações, e não deve:
  - Fornecer ou projetar produtos do tipo que ele certifica;
  - Fornecer quaisquer outros produtos ou serviços que possam comprometer a confidencialidade, objetividade ou imparcialidade dos seus processos e decisões de certificação;
- m) Ter políticas e procedimentos para a solução de reclamações, apelações e disputas, recebidas de fornecedores ou de outras partes, sobre o tratamento dado a certificação ou quaisquer outras matérias relacionadas.
- n) Quando um organismo de certificação decide subcontratar trabalho relacionado com certificação (por exemplo: auditorias) a um organismo ou pessoa externo, deve ser elaborado um acordo devidamente documentado, contendo as condições, inclusive confidencialidade e conflito de interesses. O organismo de certificação deve:
  - Assumir plena responsabilidade pelo trabalho subcontratado e manter a sua responsabilidade pela concessão, manutenção, extensão, suspensão ou cancelamento da certificação;
  - Assegurar que o organismo ou pessoa subcontratada seja competente e atenda as disposições aplicáveis deste regulamento e outras normas e guias pertinentes a auditorias ou outras atividades técnicas, e não esteja envolvido, diretamente ou através do seu empregador, com o projeto ou a produção do produto de maneira tal que sua imparcialidade possa ser comprometida.



## 6. Do Processo de Oferta e Condução da Certificação

A empresa que deseja se submeter ao processo de Certificação ABMAPRO passa pelas seguintes etapas:

- a) A empresa deverá entrar em contato com a ABMAPRO, proceder ao preenchimento do Termo de Adesão e assinatura e pagamento da taxa de Adesão inicial;
- b) A ABMAPRO entra em contato com o organismo certificador credenciado e escolhido pelo fornecedor;
- c) O organismo de certificação envia um questionário para levantamento de dados da empresa e dos produtos a serem certificados;
- d) A empresa preenche o questionário fornecendo as informações para as avaliações técnicas e comerciais;
- e) O organismo de certificação, com base nas informações fornecidas, emite proposta para a empresa interessada, levando em conta o processo de certificação, tipo de processo, tipo e número de produtos, complexidade do sistema, tamanho do site, etc.;
- f) A empresa interessada na certificação confirma as condições técnicas e comerciais ofertadas e encaminha todos os documentos legais descritos no Anexo 1;
- g) O organismo de certificação faz o planejamento das atividades de avaliação;
- h) O organismo de certificação informa a ABMAPRO o andamento do processo de certificação para seu acompanhamento;
- i) O organismo de certificação executa os trabalhos de auditoria e analisa os resultados decidindo ou não pela certificação da empresa contratante;
- j) O organismo de certificação, quando aplicável, emite e envia o certificado à empresa contratante;
- k) O organismo de certificação planeja a manutenção das atividades de certificação da empresa contratante;
- l) O organismo de certificação comunica os resultados a ABMAPRO, que realizará a divulgação e acompanhamento dos mesmos;



m) Uma vez certificada, a empresa que confirmar sua associação à ABMAPRO deve cumprir com as mensalidades aplicáveis ao associado certificado, sendo que a taxa de adesão inicial será descontada na primeira mensalidade paga à Associação. Caso a empresa não seja recomendada, a taxa de adesão não será devolvida. Empresa que não aderiu à adesão e não seja recomendada, a taxa paga para não associado não será devolvida;

n) As taxas constantes nos termos de Adesão serão revisadas pela diretoria quando necessário.



## 7. Das opções de certificações.

O fornecedor poderá optar por 03 níveis de certificação, dependendo da situação que tenha condições de atender e/ou esteja sendo requerido por exigência de cliente. Todos os requisitos são pré-estabelecidos nos Critérios de Avaliação ABMAPRO, descritos em listas de verificação específicas (“Check-List”), onde:

- **Nível III** – atendimento dos requisitos básicos que incluem boas práticas de fabricação e controle de qualidade, além demonstrar legalidade com relação aos aspectos ambientais, trabalhistas, saúde e segurança do trabalho e todas as licenças de funcionamento dos órgãos competentes.
- **Nível II** – incorpora todo o nível III, e inclui as evidências do atendimento e procedimentos adicionais de requisitos voltados à garantia da qualidade, segurança do produto, saúde e segurança, meio ambiente e responsabilidade social. Para estabelecimentos fabricantes de alimentos, deve possuir o sistema HACCP completo e implementado.
- **Nível I** – incorpora todo o nível II e III, além de demonstrar implementação de sistema de gestão para todos os aspectos da certificação ABMAPRO, incluindo qualidade, segurança do produto, saúde e segurança, meio ambiente e responsabilidade social.

Os tempos para aplicação de cada um dos níveis dependerá do número de linhas que deseja certificar, de acordo com a Tabela A:

Tabela A

Número de Linhas ou Categoria de Produtos	Nível de Certificação (dias de auditoria)		
	I	II	III
1 - 3	2,5 – 3,0	2 – 2,5	1,5 – 2,0
4 - 6	3,5 – 4,0	3 – 3,5	2,5
7 - 9	5	4	3
10 ou mais	6	5	4

A Tabela A é um indicativo, que poderá ser avaliada pelo Organismo de Certificação, dependendo das diferenciações entre linhas, tamanho de empresa e diversidade de produtos, de acordo com o questionário e análise crítica comercial.



Para empresas que terceirizam o processo produtivo principal para a obtenção do produto, o fornecedor terceirizado também deverá ser auditado, sendo que a autorização e permissão para o acesso do Organismo de Certificação devem ser garantidas pela empresa que requer a Certificação. O terceiro não necessita ser associado da ABMAPRO, porém os dados de sua localidade e razão social devem constar no certificado para a descrição do escopo geográfico aplicável. O contrato entre a empresa certificada e o terceiro deve prever esta condição. Quando a empresa utiliza mais de um fornecedor terceirizado, o organismo de certificação deverá auditar no mínimo o número de unidades equivalente à raiz quadrada do número total de fornecedores terceirizados. O resultado da organização depende dos resultados individuais de cada unidade auditada (para que a organização seja recomendada à certificação, por exemplo, todas as unidades devem atender aos critérios de qualificação).

Qualquer situação de dúvida com relação ao enquadramento em tipo de produto, quantidade de dias de auditoria, escopo geográfico ou qualquer situação não prevista neste regulamento, deve ser levada à ABMAPRO para consulta junto ao Grupo Técnico.



## 8. Dos critérios de avaliação

Os critérios de avaliação para a certificação estão estabelecidos nas listas de verificação (“check-list”) diferenciados para cada tipo de cadeia produtiva.

Para avaliação de produtos não alimentares, será utilizada a classificação do produto em função do risco apresentado:

- **Alto Risco:** produtos cuja característica, composição ou modo de utilização oferece risco à saúde ou segurança do consumidor final. Nesta classificação estão contempladas as seguintes categorias de produtos: higiene pessoal, cosméticos, saneantes, produtos que têm contato direto com alimentos, produtos de puericultura, dentre outros.
- **Baixo Risco:** produtos cuja característica, composição ou modo de utilização para a finalidade a que se destina, não oferece risco à saúde ou segurança do consumidor final.

A classificação de risco será avaliada pelo Organismo de Certificação através do questionário de solicitação.



## 9. Da classificação das não conformidades

O não atendimento aos requisitos estabelecidos nos Check-List - Critérios de Avaliação ABMAPRO serão classificados de acordo com o impacto causado. As não conformidades serão classificadas nas seguintes categorias:

- **Crítica:**
  - ▶ Uma condição que resulta em perigo real ou iminente à saúde, segurança do empregado, produto, cliente ou meio ambiente; julgada como causa provável de risco público significativo.
  
- **Maior:**
  - ▶ É associada a uma falta ou deficiência no gerenciamento do sistema que resulta no não cumprimento de um requisito/ item em sua totalidade;
  - ▶ Uma condição que negligenciada ou persistindo colocará em perigo a saúde, segurança do empregado, produto, cliente ou meio ambiente;
  - ▶ Um número de não conformidades menores em sub-itens que, em conjunto, causam o não atendimento total de um item do check-list;
  - ▶ Uma solicitação de ação corretiva menor prévia que não tenha sido corrigida.
  
- **Menor:**
  - ▶ Uma condição que não coloca em risco a saúde ou segurança do empregado, produto, consumidor ou meio ambiente, nem tem a probabilidade de levar a sanção regulatória, mas que deve ser regularizada como matéria de procedimento padrão;
  - ▶ Falha pontual que não implica no atendimento completo do requisito/ item.

- **Oportunidades de Melhoria**

Oportunidades de Melhoria são situações em que o requisito foi cumprido, porém o auditor do Organismo de Certificação visualiza que possibilidades de melhoria poderiam ser implementadas; não serão consideradas não conformidades. A implementação das melhorias fica a critério do auditado.

Auditorias não anunciadas serão conduzidas, anualmente, sob encargo da ABMAPRO em 10% ou, no mínimo 1, fornecedor certificado de cada Organismo de Certificação. Estas auditorias terão duração de 1 dia, e tem o intuito de garantir que as condições inicialmente certificadas são mantidas. As empresas certificadas deverão garantir o acesso do auditor às instalações da empresa, bem como um responsável para acompanhamento do auditor durante o período da auditoria. A auditoria não deverá contemplar todos os requisitos do check-list, mas deverão abordar todos os blocos aplicáveis, principalmente aqueles que remanescem não conformidades menores ou maiores já fechadas. A efetividade de ações corretivas de não conformidades menores de auditorias anteriores não será exigida, uma vez que estiver dentro do prazo previsto para fechamento.



Novas não conformidades detectadas podem ser levantadas, porém não somadas à auditoria inicial, deverão atender às mesmas implicações e prazos preconizados no item 10. Caso necessário, auditoria para o fechamento das não conformidades levantadas na auditoria não anunciada, fica ao encargo da empresa certificada.

## 10. Das implicações das não conformidades

O resumo das implicações e prazos para implementação de ações corretivas encontram-se descritas na tabela B.

Tabela B - Implicações e Prazos para Não Conformidades

Não conformidade	Auditoria Inicial		Auditoria de Acompanhamento	
	Implicações	Prazo	Implicações	Prazo
<b>Critica</b>	<b>Empresa não recomendada</b>	30 dias após data da auditoria	<b>Certificação Suspensa</b>	30 dias após data da auditoria
<b>Maior</b>	<b>Empresa não recomendada</b>	30 dias após data da auditoria Prorrogável até 3 meses (a partir do vencimento dos 30 dias iniciais)	<b>Implementação de ações corretivas</b>	30 dias após data da auditoria Prorrogável até 3 meses (a partir do vencimento dos 30 dias iniciais)
<b>Menor</b>	<b>Empresa é recomendada</b>	Próxima auditoria de acompanhamento. NC Menor de auditoria anterior não fechada é reclassificada como Maior para os itens que assim o permitem – avaliar conforme check-list versão do auditor	<b>Certificação mantida</b>	Próxima auditoria de acompanhamento

### 10.1 Auditoria Inicial

- Crítica:



Quando uma ou mais não conformidades críticas forem levantadas em uma auditoria inicial, a Organização deverá tomar ações corretivas e demonstrar a efetividade de sua implementação no período máximo de 30 dias. O fechamento de não conformidade crítica deve ser evidenciado pelo Organismo de Certificação através de uma nova visita, específica para avaliar o requisito não atendido ou quando aplicável, através de documentação enviada à Certificadora.

Se após o prazo, as ações corretivas não forem apresentadas ou as ações tomadas forem julgadas pelo Organismo de Certificação como insatisfatórias, o processo de certificação deve ser reiniciado e uma nova auditoria completa deve ser realizada.

- **Maior:**

Quando uma ou mais não conformidades maiores forem levantadas em uma auditoria inicial, a Organização deverá tomar ações corretivas e demonstrar a efetividade de sua implementação no período máximo de 30 dias.

Se não for possível tomar soluções neste prazo e a Organização apresentar justificativa aceitável, o Organismo de Certificação poderá prorrogar o prazo por até 3 meses, mediante a manifestação por escrito dentro do prazo de 30 dias.

Se a Organização não apresentar proposta para ações corretivas ou justificativas para extensão de prazo ou as ações corretivas apresentadas não forem satisfatórias, a empresa não será certificada, o processo de certificação deve ser reiniciado e uma nova auditoria completa deve ser realizada.

O fechamento de não conformidades maiores deve ser verificado através da apresentação de evidências documentais e/ou nova visita às instalações dependendo da abrangência e criticidade da(s) não conformidade(s), a critério do Organismo de Certificação.

- **Menor:**

O fechamento de não conformidades menores deve ser verificado através da apresentação de evidências documentais e/ou nova visita às instalações dependendo da abrangência e criticidade da(s) não conformidade(s), a critério do Organismo de Certificação na próxima visita de acompanhamento ou na recertificação.

## 10.2 Auditoria de Acompanhamento

- **Crítica:**

Quando uma ou mais não conformidades críticas forem levantadas em uma auditoria de acompanhamento, a Organização terá o seu certificado suspenso e deverá tomar ações corretivas e demonstrar a efetividade de sua implementação no período máximo de 30 dias.

O Organismo de Certificação deverá comunicar, dentro do prazo de 24 horas, a partir da entrega do relatório final, a ABMAPRO, da suspensão do certificado, que deverá informar às empresas de varejo associadas e



remover o nome da Organização da lista de empresas certificadas. Caso existam produtos que possam afetar a saúde e/ou segurança do consumidor, a empresa deverá acionar o procedimento de “recall” (recolhimento).

O fechamento de não conformidade crítica deve ser evidenciado pelo Organismo de Certificação através de uma nova visita, específica para avaliar o requisito não atendido, bem como as ações de comunicação e recall tomadas pela empresa.

Se após 30 dias, ações corretivas não forem apresentadas ou as ações tomadas forem julgadas pelo Organismo de Certificação como insatisfatórias, a Organização terá seu certificado retirado e cancelado.

- **Maior:**

Quando uma ou mais não conformidades maiores forem levantadas em uma auditoria de acompanhamento, a Organização deverá tomar ações corretivas e demonstrar a efetividade de sua implementação no período máximo de 30 dias.

Se não for possível tomar soluções neste prazo e a Organização apresentar justificativa aceitável, o Organismo de Certificação poderá prorrogar o prazo por até 3 meses, mediante a manifestação por escrito.

Se a Organização não apresentar proposta para ações corretivas ou justificativas para extensão de prazo ou as ações corretivas apresentadas não forem satisfatórias, a empresa terá seu certificado suspenso. O Organismo de Certificação deverá comunicar, dentro do prazo de 24 horas, a partir do vencimento do prazo e prorrogação, a ABMAPRO, a cerca da suspensão do certificado, que deverá informar às empresas de varejo associadas e remover o nome da Organização da lista de empresas certificadas.

O levantamento da suspensão deverá ser realizado mediante a apresentação de ações corretivas satisfatórias dentro de 30 dias (adicionais). Se após este prazo, ações corretivas não forem apresentadas ou as ações tomadas forem julgadas pelo Organismo de Certificação como insatisfatórias, a Organização terá seu certificado retirado e cancelado.

Como na auditoria inicial, o fechamento de não conformidades maiores deve ser verificado através da apresentação de evidências documentais e/ou nova visita às instalações dependendo da abrangência e criticidade da(s) não conformidade(s), a critério do Organismo de Certificação.

- **Menor:**

As implicações para não conformidades menores levantadas em auditorias de acompanhamento serão as mesmas descritas para a auditoria inicial (10.1).

Se não for possível tomar soluções neste prazo e a Organização apresentar justificativa aceitável, o Organismo de Certificação poderá prorrogar o prazo por até 3 meses, mediante a manifestação por escrito dentro do prazo de 30 dias.

Se a Organização não apresentar proposta para ações corretivas ou justificativas para extensão de prazo dentro de 30 dias, ou as ações corretivas apresentadas não forem satisfatórias, a empresa não será certificada, o processo de certificação deve ser reiniciado e uma nova auditoria completa deve ser realizada.

Quando uma não conformidade menor foi evidenciada na auditoria anterior e ações corretivas não foram implementadas até a próxima auditoria de acompanhamento, será re-classificada como Maior, com suas



implicações e prazos já descritos, somente para os requisitos onde tal reclassificação é permitida (Estes itens não impactam significativamente para a manutenção dos sistemas de gestão, e são aqueles que estão nos check-lists (versão do auditor) com definição de impacto somente para NC menor).

## 11. Da Emissão, Vigência e Manutenção do certificado.

Após a formalização do Organismo de Certificação da recomendação para o recebimento do certificado, o mesmo emitirá o certificado indicando a validade.

O certificado tem a validade de 3 anos a partir da data da auditoria onde serão estabelecidas as datas para as auditorias de manutenção, feitas anualmente e cobrindo todos os requisitos aplicáveis do check-list. O certificado deverá incluir as seguintes informações:

- Nome e endereço do Organismo de Certificação
- Nome e endereço da Empresa Certificada (no caso de certificação *multisite*, as informações das unidades envolvidas devem constar no verso do documento).
- Norma de referência
- Escopo da Certificação (incluindo abrangência do processo e produtos cobertos)
- Data da Avaliação
- Data da emissão do certificado
- Data de validade do certificado
- Assinatura autorizada de emissão do certificado
- Logomarca do Organismo de Certificação e da ABMAPRO.
- Nível I, II, III e abrangência.

a) Após emissão do certificado, a empresa certificada poderá usar e divulgar o certificado em anúncios, publicidade e material impresso, de acordo com autorização do Organismo de Certificação e em conformidade com o item 13 desse regulamento. O direito da empresa contratante de usar a referida marca deve estar condicionado à manutenção e validade do certificado no que diz respeito da contínua eficácia do sistema e manutenção das características do produto e em conformidade com os requisitos desse regulamento;

b) Caso a empresa deseje incluir novas linhas de produto no escopo da certificação ou tenha qualquer alteração no escopo ou dados da empresa, ela deverá comunicar o Organismo de Certificação, que optará em inclusão de escopo na próxima auditoria de acompanhamento ou início de um novo ciclo de auditoria;



c) A empresa certificadora é responsável pelo agendamento e administração das datas das novas auditorias, entrando em contato com a empresa com 30 dias de antecedência. No caso de dificuldades no acordo das datas da auditoria de manutenção, uma flexibilidade de 30 dias poderá ser aplicada à sua programação. Essa flexibilidade não será levada em consideração para a programação de auditorias posteriores;

d) Em até 30 dias do término do prazo de validade do certificado, a certificadora contatará a empresa para a realização do processo de recertificação;

e) Um novo processo de certificação é iniciado, seguida a mesma seqüência de trâmites definida anteriormente.

## 12. Da Suspensão, Retirada e Cancelamento do Certificado e Apelação

### 12.1 Suspensão

O certificado será suspenso por até 30 dias, em qualquer das seguintes situações:

- Pelo não atendimento satisfatório das solicitações de ações corretivas dentro do prazo estabelecido do sistema da qualidade;
- Não apresentação do questionário de avaliação quando da fusão ou aquisição;
- Pelo vencimento do prazo (do certificado) e não realização da auditoria de recertificação ou auditoria de acompanhamento;
- Pelo mau uso da logomarca de certificação;
- Por qualquer transgressão do regimento deste regulamento.

Durante o período de suspensão a empresa contratante não deverá se identificar como certificada e não fará uso da logomarca de certificação.

O organismo de certificação deverá informar por escrito a empresa contratante, sobre o motivo da suspensão do certificado.

O organismo de certificação deverá informar a ABMAPRO sobre a suspensão do certificado da empresa contratante.

Nota: Se a empresa contratante, cujo certificado foi suspenso, tomar ações adequadas dentro do prazo máximo de 30 dias, terá o certificado devolvido.



## 12.2 Retirada e cancelamento do certificado

O certificado será retirado e/ou cancelado em qualquer das seguintes situações:

- A empresa contratante não tomar medidas adequadas no caso de suspensão.
- A empresa contratante encerrar suas atividades;
- A empresa contratante substituir o Organismo de Certificação;
- A empresa contratante notificar por escrito ao Organismo de Certificação e à ABMAPRO que não deseja renovar o certificado;
- A empresa contratante não mais oferecer os produtos ao mercado;
- A empresa contratante deixar de cumprir com as legislações regulatórias vigentes;
- A empresa contratante fizer qualquer alteração que impacte no escopo da certificação (mudança área, planta, fusão, aquisição, etc – ver Anexo 4) e não der continuidade no programa de qualidade e/ou não comunicar a ABMAPRO;
- Deixar de ser associada à ABMAPRO;
- Não cumprir com suas obrigações financeiras junto à ABMAPRO por prazo superior a 2 meses.

Em caso do cancelamento motivado por faltas à ABMAPRO, esta deverá comunicar o Organismo de Certificação para conduzir o processo de cancelamento.

O Organismo de Certificação deverá informar por escrito à empresa contratante, sobre o motivo da retirada e/ou cancelamento do certificado.

O Organismo de Certificação deverá informar à ABMAPRO sobre a retirada e/ou cancelamento do certificado da empresa contratante.

A empresa contratante deverá devolver o certificado ao Organismo de Certificação, em um prazo máximo de 30 dias após ter sido notificada.

## 12.3 Apelação

- A empresa contratante deve encaminhar apelações por escrito à ABMAPRO num prazo máximo de 07 dias após recebimento da notificação de “não emissão, suspensão ou retirada/cancelamento” do certificado.
- A ABMAPRO designará um comitê neutro para julgamento de cada caso. Este comitê deverá ser formado por 03 membros da equipe técnica, que não tenha conflito de interesses com a empresa contratante ou Organismo de Certificação.
- A decisão da apelação será de responsabilidade do comitê neutro e não estará sujeita a contestação.
- Devem ser mantidos registros da decisão de todas as apelações.



Nota: Informações discutidas em casos de apelação pelo Comitê Neutro serão mantidas em caráter confidencial.

### 13. Da Comunicação e uso da logomarca

13.1 A marca de certificação é de propriedade da ABMAPRO;

13.2 A autorização do uso da marca de Certificação ABMAPRO é dada pela empresa certificadora credenciada para que sejam impressas nos certificados e para que seja feito o monitoramento de seu uso pelas empresas certificadas;

13.3 O controle, monitoramento e aprovação do uso das marcas de certificação da ABMAPRO às empresas certificadas são dados pelas certificadoras, de acordo com as condições estabelecidas neste Anexo;

13.4 A marca de certificação pode ser utilizada pela empresa detentora do certificado, desde que:

- a) Com o nome da empresa certificada;
- b) Fazendo referência ao nível de certificação; (vide seção 7)
- c) Dentro do prazo de validade do certificado; (vide seção 11)
- d) Dentro do escopo do certificado;
- e) Utilizado pela empresa efetivamente certificada; não podendo transferi-lo;
- f) Sem qualquer mudança.

13.5 A marca de certificação ABMAPRO pode ser utilizada para fins comerciais, aparecer em documentos usados na correspondência da empresa, na internet e em propaganda. Ela não deve ser utilizada em declarações que ultrapassem o escopo dos certificados. Em caso de dúvida, o escopo de certificação deverá ser especificado;

13.6 As declarações da certificação ABMAPRO devem indicar que os produtos referidos são procedentes de uma empresa cujo sistema de gestão foi certificado pelas regras e critérios ABMAPRO;

13.7 A marca de certificação ABMAPRO não deve, em hipótese alguma, ser colocada na embalagem do produto;



13.8 Na utilização da marca de certificação ABMAPRO, as empresas certificadas devem observar os princípios da concorrência honesta. As empresas certificadas deverão impedir qualquer uso ou declaração a respeito da marca de certificação que seja inaceitável pelas empresas certificadoras;

13.9 A empresa certificada receberá uma cópia reproduzível das marcas de certificação nas versões horizontal e vertical em cores e preto e branco. A empresa certificada fica terminantemente proibida de fazer qualquer alteração gráfica na marca de certificação ABMAPRO. Alterações nas dimensões da marca de certificação ABMAPRO são aceitáveis, desde que a marca mantenha-se legível e proporcional. Tais parâmetros e regras para uso e aplicação da marca de certificação ABMAPRO estarão contidos e detalhadas no Manual da Marca disponível para download no website;

13.10 O uso da marca de certificação ABMAPRO é restrito às empresas certificadas.

## 14. Dos Anexos

### Anexo 1 – Documentos Legais

Os documentos abaixo listados devem ser apresentados no momento da solicitação da certificação:

Documentos obrigatórios de apresentação impeditivos de continuar a auditoria:

1. Contrato Social (Ltda) ou Estatuto da Empresa (S.A.).
2. Alvará de Funcionamento anual (estadual e/ou municipal).
3. Autorização de funcionamento (federal) ou protocolo.
4. Quando aplicável, registros ou notificações dos produtos para os quais se requer o regulamento, nos órgãos competentes (Anvisa, MAPA, etc).
5. Licença ambiental ou protocolo.

Documentos obrigatórios de apresentação Não impeditivos de continuar a auditoria:

6. Licença do Corpo de Bombeiros
7. Certidão de Débito do INSS e Regularidade junto ao FGTS - Empregado.
8. Certidão de Distribuição de Pedidos de Falência e Recuperação Judicial, junto ao Poder Judiciário.
9. Certidão Débitos de Tributos Mobiliários e/ou Imobiliários junto ao Município.
10. Certidão de Débitos e Tributos/ Dívida Ativa junto ao Estado.
11. Certidão de Débitos de Tributos e Contribuições Federais.
12. Certidão Negativa de Débito do INSS e Regularidade junto ao FGTS - Empregador.
13. Certidão junto aos Cartórios, referente ao Protesto de Letras e Títulos.

### Anexo 2 – Check-List ABMAPRO – Alimentar



**Anexo 3 – Check-List ABMAPRO – Não Alimentar**

**Anexo 4 – Solicitação de Alteração de Contrato**

**Anexo 5 – Termo de Adesão**

