



apcer 

**REGULAMENTO GERAL
DE CERTIFICAÇÃO DE
SISTEMAS DE GESTÃO** 

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| 1. PREÂMBULO..... | 3 |
| 2. ÂMBITO | 3 |
| 3. ALTERAÇÕES..... | 3 |
| 4. DEFINIÇÕES | 3 |
| 5. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO | 5 |
| 6. ACOMPANHAMENTO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO..... | 12 |
| 7. AUDITORIAS ESPECIAIS | 15 |
| 8. SANÇÕES..... | 15 |
| 9. SUSPENSÃO OU ANULAÇÃO VOLUNTÁRIAS DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE..... | 17 |
| 10. RECLAMAÇÕES E RECURSOS..... | 18 |
| 11. ADIAMENTOS | 18 |
| 12. CONFIDENCIALIDADE..... | 19 |
| 13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS..... | 19 |
| 14. INFORMAÇÃO..... | 20 |
| 15. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO | 21 |
| 16. CONDIÇÕES FINANCEIRAS | 21 |
| 17. RECONHECIMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS | 22 |
| 18. RESPONSABILIDADE..... | 22 |

1. PREÂMBULO

- 1.1. A APCER desenvolve a atividade de certificação de sistemas de gestão em conformidade com normas de acreditação e guias internacionais aplicáveis.
- 1.2. A APCER tem na sua estrutura um Conselho Consultivo, órgão de consulta do seu Conselho de Administração, que conta com a participação de todas as partes significativamente interessadas na formulação das políticas e dos princípios relacionados com o funcionamento do sistema de certificação. O Conselho Consultivo tem como missão salvaguardar a imparcialidade das atividades de certificação.
- 1.3. A APCER é parceira da rede internacional de organismos de certificação IQNet (*The International Certification Network*).

2. ÂMBITO

- 2.1. O presente Regulamento contém as disposições contratuais gerais a vigorar entre a APCER e as Organizações suas clientes no âmbito da atividade de certificação de sistemas de gestão e estabelece as condições gerais para conceder, manter, renovar, ampliar, reduzir, suspender ou anular o Certificado de Conformidade e o direito de uso da Marca de Certificação.
- 2.2. O âmbito de atividade da APCER não contempla a certificação de sistemas de gestão da qualidade de outros organismos de certificação.
- 2.3. O presente Regulamento tem Aditamentos contendo condições particulares aplicáveis a alguns sistemas de gestão.

3. ALTERAÇÕES

- 3.1. A APCER reserva-se do direito de alterar o presente Regulamento sempre que as circunstâncias o determinarem e, designadamente, sempre que ocorra uma alteração dos requisitos definidos pelos organismos de acreditação ou alteração das normas e/ou outros documentos de referência aplicáveis.
- 3.2. Qualquer revisão ao Regulamento é comunicada às Organizações clientes.

4. DEFINIÇÕES

- 4.1. Para interpretação do presente Regulamento são aplicáveis as definições contidas nas Normas ISO/IEC 17000, NP EN ISO/IEC 17021, NP EN ISO 9000, versões em vigor.
- 4.2. Aplicam-se igualmente as seguintes definições:
 - 4.2.1. **Organização** (NP EN ISO 9000) – Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações.

Para efeitos de certificação, a Organização corresponde a uma entidade com personalidade ou autonomia nos termos da lei e é representada por quem tem poderes para a obrigar. A certificação pode ser solicitada e outorgada para um sistema de gestão implementado numa Organização que combina diferentes entidades legais, caso em que pelo menos uma delas é a que, no âmbito da certificação da APCER, representa e responde legalmente pelas outras entidades legais abrangidas.

- 4.2.2. Organização Certificada** - Organização cujo sistema de gestão foi certificado pela APCER e à qual foi concedido um Certificado de Conformidade e autorização de uso da Marca de Certificação correspondente.
- 4.2.3. Local** - toda a terra na qual são executados e controlados os processos/atividades sob o controlo da organização numa determinada localidade, incluindo qualquer armazenamento de matérias primas, coprodutos, produtos intermédios, produtos finais, resíduos, qualquer equipamento e infraestrutura envolvida nos processos/atividades fixas ou não fixas. Alternativamente, se for requisito legal aplicável ao sistema de gestão, aplicam-se as definições determinadas por regimes nacionais ou locais de licenciamento.
- 4.2.4. Infraestrutura de largo alcance/cobertura territorial** – espaço da organização onde são realizadas atividades no âmbito do sistema de gestão auditado, mas onde não estão associadas pessoas com carácter permanente. São exemplos organizações com infraestruturas que abrangem grandes porções de território, como sejam tipicamente infraestruturas associadas a distribuição de energia, água, redes viárias, redes de telecomunicação.

4.3. Constatações

- Não Conformidade (NC) – Não satisfação de um requisito.

As Não Conformidades são classificadas em:

- Não Conformidade Maior (NCM) – Não Conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão para atingir os resultados pretendidos.
 - Não conformidades podem ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:
 - se existem dúvidas significativas sobre a implementação de um controlo eficaz dos processos ou se os produtos ou serviços cumprem com os requisitos especificados,
 - quando um número significativo de não conformidades menores no mesmo requisito ou assunto pode demonstrar uma falha sistemática.
- Não Conformidade Menor (NCm) – Não Conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão para atingir os resultados pretendidos.
- Área Sensível (AS) – Constatação que pode dar lugar a uma NCm ou NCM e a Organização auditada não definir e implementar qualquer ação ou constatação que a Organização auditada identificou atempadamente como uma Não Conformidade, ou potencial Não Conformidade, estando a implementar uma ação corretiva adequada, num prazo definido e aceite pela APCER.

- Oportunidades de Melhoria (OM) – Constatções que podem identificar áreas potenciais de melhoria mas que não incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatções não põem em causa a capacidade do sistema de gestão em cumprir com os requisitos especificados.

5. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

5.1. GENERALIDADES

- 5.1.1.** A APCER presta 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.
- 5.1.2.** A certificação é concedida por um período de três anos, durante o qual a APCER efetua Auditorias de Acompanhamento e de Renovação com vista à verificação da manutenção das condições que deram lugar à concessão do Certificado de Conformidade.
- 5.1.3.** A Organização pode solicitar a realização de uma Visita Prévia. A Visita Prévia é uma auditoria de duração e amostragem reduzidas, que tem como finalidade informar a Organização sobre a adequação do sistema de gestão da Organização aos requisitos da norma de referência.

5.2. PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

- 5.2.1.** O processo de certificação inicia-se com o pedido de certificação pela Organização. Para tal, a APCER disponibiliza um caderno de candidatura que pode ser obtido junto dos seus serviços ou através do site www.apcergroup.com.
- 5.2.2.** A contratualização do serviço deve ser assinada por representantes autorizados da Organização candidata à certificação, isto é, pessoas com capacidade para obrigar juridicamente a Organização a assumir em seu nome compromissos legais.
- 5.2.3.** No momento da candidatura, a Organização deve ter um sistema de gestão implementado de acordo com o referencial para o qual solicita a certificação, devendo existir evidências desta implementação.
- 5.2.4.** Quando a Organização candidata à certificação abrange mais do que uma entidade legal, o pedido de certificação deve indicar qual das entidades se assume como gestora do sistema. Caso, posteriormente, ocorra a saída de uma ou mais entidades legais da Organização certificada, a gestora do sistema é a legítima candidata à certificação ou detentora do certificado emitido.
- 5.2.5.** Quando o sistema de gestão da organização candidata abrange mais do que uma localização, abrangida pela mesma entidade jurídica ou não, a organização pode candidatar-se à certificação desde que:
 - seja aplicado um único sistema de gestão a toda a organização;

- seja identificada a função central, que seja parte da organização e não pode ser contratada externamente;
- exista um vínculo contratual ou legal de todos os locais com a função central;
- a função central tenha autoridade organizacional para definir, estabelecer e manter um sistema de gestão único;
- o sistema de gestão seja sujeito a revisão pela gestão centralizada;
- todos os locais sejam abrangidos pelo programa de auditoria interna e sujeitos a monitorização pela função central;
- a função central assegure que a informação de todos os locais é recolhida e analisada.
- O âmbito da certificação esteja estabelecido para a organização como um todo e quando diferente por cada local, definido um sub-âmbito para esse local.

5.2.6. A função central é capaz de demonstrar que tem a autoridade e a capacidade de iniciar, quando requerido, alterações organizacionais relacionadas com, mas não se limitando a:

- Documentação do sistema e alterações do sistema;
- Revisão pela gestão;
- Reclamações;
- Avaliação de ações corretivas;
- Planeamento de auditorias internas e avaliação de resultados;
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis à norma de sistema de gestão.

5.2.7. A Organização deve disponibilizar à APCER documentação do sistema, de acordo com o disposto no caderno de candidatura.

5.3. ANÁLISE DA CANDIDATURA

5.3.1. A APCER analisa a candidatura e comunica o resultado da análise à Organização.

5.3.2. A APCER reserva-se o direito de não aceitar uma candidatura se concluir não estarem reunidas as condições para cumprir o disposto no presente Regulamento ou os requisitos da norma de referência. Neste caso, a APCER comunica os motivos pelos quais a candidatura não pode ser aceite e a Organização pode reformular a sua candidatura num prazo máximo de seis meses após a data de receção da comunicação escrita, sem incorrer em custos adicionais.

5.3.3. A APCER reserva-se o direito de encerrar o processo de certificação se, por razões que lhe sejam alheias, não se realizar a Auditoria de Concessão no período de um ano após a aceitação da candidatura.

- 5.3.4.** Decorridos dois anos após a data de aceitação do processo, se a Organização não tiver ainda obtido a certificação por razões que lhe sejam imputáveis, a APCER reserva-se o direito de encerrar o processo.
- 5.3.5.** Nos casos previstos em 5.3.3 e 5.3.4, a APCER notifica a Organização, por escrito, do encerramento do processo, a menos que tal não seja possível, por alteração de contacto não comunicada pela Organização.

5.4. EQUIPA AUDITORA

- 5.4.1.** A APCER comunica por escrito a constituição da Equipa Auditora (EA) nomeada, solicitando a aceitação à Organização. A Equipa Auditora é geralmente constituída por um auditor coordenador e um ou mais auditores, podendo incluir peritos, sendo o número de elementos variável em função de vários aspetos, nomeadamente do âmbito de certificação solicitado.
- 5.4.2.** A Organização pode manifestar a sua discordância relativamente a um ou mais elementos da Equipa Auditora, devendo fundamentar por escrito os motivos justificativos no prazo máximo de 5 dias após a receção da comunicação. Caso a APCER considere válidos os motivos apresentados pela Organização, procede à nomeação de outros auditores. Se as objeções colocadas pela Organização impedirem a realização da auditoria por pessoal devidamente qualificado, a APCER reserva-se o direito de cancelar o processo de certificação por não exequibilidade do mesmo.
- 5.4.3.** A organização candidata reconhece expressamente a independência da EA e compromete-se a abster-se de quaisquer ofertas à EA ou a entidades com esta relacionadas, que possam comprometer essa independência, incluindo a solicitação de serviços de consultoria ou outros, nos prazos acordados entre a APCER e a Equipa Auditora, a saber dois anos antes e dois anos após a prestação do serviço.
- 5.4.4.** O auditor coordenador é responsável pela coordenação da auditoria e pelo estabelecimento de contactos entre a Equipa Auditora e a Organização, nomeadamente para o estabelecimento de datas de realização da auditoria e envio do plano de auditoria.
- 5.4.5.** A Equipa Auditora pode integrar, sem custos para a Organização, Observadores que não têm participação ativa na auditoria. Os Observadores podem ser:
- Auditores da Bolsa da APCER em processo de qualificação;
 - Auditores “supervisores” da Bolsa da APCER no âmbito do processo de supervisão dos auditores, isto é, de avaliação *in situ* do seu desempenho;
 - Avaliadores dos organismos de acreditação, no âmbito do processo de acreditação da APCER, nomeadamente no testemunho de auditorias.
- 5.4.6.** A Organização deve tomar todas as disposições necessárias para assegurar à Equipa Auditora o livre acesso às instalações, documentos, processos, áreas, registos e pessoal relevante para o

processo de avaliação do sistema de gestão e verificação dos seus limites de aplicação, incluindo, na medida necessária, o acesso em diferentes turnos e horários de atividade.

- 5.4.7.** Quando a equipa auditora inclui dois ou mais elementos, a organização deve assegurar todas as condições para que os diferentes elementos da equipa auditora possam atuar em separado, incluindo, mas não se limitando, à presença de um guia para cada auditor e à identificação, na fase de revisão do plano de auditoria, de qualquer constrangimento que impeça a realização de auditoria de acordo com a agenda proposta de modo a poder ser contemplado antecipadamente.
- 5.4.8.** O pessoal relevante inclui o pessoal abrangido pelo âmbito de certificação do sistema de gestão, incluindo pessoal contratado, pessoal que trabalha em nome da organização ou colaboradores externos à organização.
- 5.4.9.** A Organização deve estar à disposição da Equipa Auditora durante a realização da auditoria e colaborar com esta, informando-a sobre os todos os factos considerados relevantes para a avaliação do sistema de gestão.
- 5.4.10.** A organização deve estar à disposição da Equipa Auditora para, caso seja considerado necessário para cumprir os objetivos de auditoria e avaliar integralmente o âmbito da certificação, dar acesso a instalações de organizações subcontratadas, instalações de organizações onde a organização auditada preste serviços, ou outros locais relevantes, incluindo a obtenção das autorizações necessárias para o efeito e o apoio no planeamento e na logística da auditoria.

5.5. AUDITORIA DE CONCESSÃO

- 5.5.1.** A Auditoria de Concessão tem como objetivo determinar se o sistema de gestão da Organização cumpre os requisitos estabelecidos na norma de referência. A Auditoria de Concessão realiza-se em duas fases.
- 5.5.2.** Na 1ª fase da Auditoria de Concessão a Equipa Auditora:
- Audita a documentação do sistema de gestão;
 - Avalia os locais e as condições específicas dos mesmos, trocando informações com a Organização para determinar o grau de preparação para a 2ª fase da auditoria;
 - Analisa o estado da Organização e o seu entendimento dos requisitos da norma, em particular no que respeita à identificação de aspetos chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e do funcionamento do sistema de gestão;
 - Reúne a informação necessária referente ao âmbito do sistema de gestão, aos processos e às localizações da Organização, aos aspetos estatutários e regulamentares relacionados, bem como ao seu cumprimento;
 - Analisa a afetação de recursos para a 2ª fase da auditoria e acorda com a Organização os detalhes do planeamento da mesma;

- Avalia se as auditorias internas e a revisão pela gestão são planeadas e executadas e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a Organização está preparada para a 2ª fase da auditoria.
- 5.5.3.** A 1ª fase da Auditoria de Concessão é realizada nas instalações da Organização, excetuando os casos em que a APCER determine o contrário. A realização da 1ª fase da auditoria sem visita à Organização não implica uma redução da duração global da Auditoria de Concessão.
- 5.5.4.** As constatações identificadas no decorrer da 1ª fase da auditoria são registadas em relatório e comunicadas à Organização. As constatações classificadas como Área Sensível são suscetíveis de serem classificadas como Não Conformidades na 2ª fase da auditoria.
- 5.5.5.** O intervalo de tempo entre 1ª e 2ª fase da auditoria é determinado tendo em consideração as necessidades da Organização para resolver as situações identificadas na 1ª fase, não podendo exceder um ano.
- 5.5.6.** Caso ocorram mudanças significativas com impacto no sistema de gestão, pode ser necessária a repetição da 1ª fase da auditoria de concessão.
- 5.5.7.** Os resultados da 1ª fase da auditoria de concessão podem originar o adiamento ou o cancelamento da 2ª fase da auditoria de concessão.
- 5.5.8.** A 2ª fase da Auditoria de Concessão tem como objetivo avaliar o sistema de gestão, a sua eficácia e a sua conformidade com todos os requisitos estabelecidos na norma de referência.
- 5.5.9.** Na 2ª fase da Auditoria de Concessão, a Organização deve evidenciar a implementação de todos os requisitos normativos aplicáveis, pelo que deve dispor de, pelo menos, três meses de registos do sistema de gestão e evidências da realização de auditorias internas que contemplem todos os requisitos do sistema de gestão e todas as atividades e locais abrangidos pelo âmbito do sistema de gestão e da revisão pela gestão.

5.6. RELATÓRIO DE AUDITORIA

- 5.6.1.** O Relatório de Auditoria elaborado pela Equipa Auditora é propriedade da APCER.
- 5.6.2.** As constatações registadas no Relatório de Auditoria são classificadas de acordo com o definido em 4.3.
- 5.6.3.** O Relatório de Auditoria é apresentado na reunião final da auditoria, e enviado à Organização em formato eletrónico.
- 5.6.4.** Caso haja discordância ou diferente entendimento no que respeita às conclusões e resultados da auditoria, que não consigam ser resolvidos e esclarecidos na reunião final, são registadas as divergências no Relatório de Auditoria.
- 5.6.5.** O Relatório de Auditoria é validado pela APCER, podendo ser por esta alvo de alterações.

- 5.6.6.** A Organização elabora, em resposta ao Relatório de Auditoria, um plano de ações corretivas, a ser remetido à APCER no prazo de 30 dias após a conclusão da auditoria, identificando para cada Não Conformidade Menor (NCm) ou Não Conformidade Maior (NCM) a análise de causas, a correção e a ação corretiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
- 5.6.7.** Quando no Relatório de Auditoria é solicitado o esclarecimento de uma área sensível (AS), a Organização deve igualmente apresentar a análise de causas, a correção e a ação corretiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
- 5.6.8.** Quando o relatório não contempla NCm, NCM ou AS que necessitem de esclarecimento, não é necessária resposta ao Relatório de Auditoria pela Organização.
- 5.6.9.** As ações corretivas às NCm e NCM devem ser implementadas pela Organização no prazo de 6 meses, a contar do último dia da auditoria. Em situações excepcionais, a Organização pode propor outro prazo, apresentando a justificação à APCER, a quem compete a análise e a decisão sobre a sua aceitação.
- 5.6.10.** A Organização deve remeter à APCER as evidências da implementação das correções e ações corretivas das NCM.
- 5.6.11.** Para organizações com mais do que um local, caso seja detetada uma não conformidade ao nível de um local, quer através da auditoria interna quer através da auditoria da APCER, a investigação deve determinar se os outros locais também estão afetados. A organização deve determinar se a não conformidade indica uma falha do sistema genérica aplicável a outros locais e desenvolver e verificar ações corretivas, tanto ao nível da função central como ao nível dos locais afetados. Caso a organização determine que a não conformidade não se aplica a outros locais, deve ser capaz de justificar à APCER as razões para limitar a ação corretiva a um local.

5.7. DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

- 5.7.1.** A decisão de certificação aplica-se às seguintes situações: concessão, renovação, migração, transição, suspensão, levantamento de suspensão, reposição, anulação da certificação, extensão ou alteração do âmbito de certificação, quando numa atualização normativa se defina como necessário e na sequência de uma auditoria extraordinária.
- 5.7.2.** O Relatório de Auditoria, o Plano de Ações Corretivas e respetivas evidências de implementação são objeto de avaliação pela APCER.
- 5.7.3.** A decisão de certificação depende das ações corretivas propostas pela Organização serem consideradas adequadas.
- 5.7.4.** No momento da decisão as ações de correção e corretivas para as NCM devem ter sido concluídas e verificadas quanto à sua implementação eficaz.
- 5.7.5.** A verificação das evidências da implementação eficaz das ações corretivas de NCM pode ser de carácter documental, efetuada à distância, a ser confirmada em auditoria posterior à decisão de certificação, ou através da realização de auditoria de seguimento.

- 5.7.6.** No caso de não ser possível verificar a implementação eficaz das correções e das ações corretivas para qualquer não NCM no prazo de 6 meses desde o último dia da auditoria de concessão 2ª fase, será realizada uma nova auditoria de concessão 2ª fase antes da recomendação para a decisão de certificação.
- 5.7.7.** No momento da decisão de certificação, se um local tem uma não conformidade menor ou não conformidade maior, cuja ação corretiva não é aceite, a certificação é negada a toda a rede de locais abrangidos pelo âmbito de certificação até que a resposta da organização seja satisfatória.
- 5.7.8.** Não é admissível que, de forma a superar o obstáculo levantado pela existência de uma não conformidade menor ou maior num único local, se retire esse local do âmbito de certificação. A exclusão de um local do âmbito da certificação pode ser solicitada por outros motivos, tais como encerramento da atividade ou mudança de instalações, e deve ser solicitada pela empresa previamente à auditoria.
- 5.7.9.** A decisão de certificação pode ser positiva ou negativa.
- 5.7.10.** No caso de decisão de não certificação, a APCER fundamenta a sua decisão e propõe uma auditoria de seguimento, a realizar no prazo máximo de um ano.
- 5.7.11.** A APCER decide sobre se a auditoria de seguimento deve ser uma auditoria completa ou uma auditoria parcial.
- 5.7.12.** A decisão de certificação é comunicada por escrito à Organização no prazo máximo de um mês a contar da data de receção de toda a informação necessária, salvo em casos devidamente justificados.

5.8. CERTIFICADO DE CONFORMIDADE E USO DAS MARCAS DE CERTIFICAÇÃO

- 5.8.1.** A APCER, 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 o documento “Regras para o uso da marca de certificação de sistemas de gestão”.
- 5.8.2.** Em caso algum, a Marca de Certificação pode ser utilizada fora do âmbito de certificação mencionado no Certificado de Conformidade.
- 5.8.3.** O uso abusivo da Marca de Certificação ou do Certificado de Conformidade, por parte da Organização certificada ou de terceiros, confere à APCER o direito de desencadear, no âmbito da legislação vigente, as ações que entender convenientes, nomeadamente judiciais.
- 5.8.4.** Em caso algum, a referência ou declaração relativamente à certificação pode gerar entendimento enganador, tal como a certificação se aplicar a atividades e locais fora do âmbito para o qual está certificado.
- 5.8.5.** A Organização não deve usar a certificação de maneira que possa por em causa a reputação da APCER e comprometer a confiança pública na APCER e/ou no seu sistema de certificação.

5.8.6. O uso da Marca de Certificação e do Certificado de Conformidade é verificado no decurso das Auditorias de Acompanhamento e Renovação, havendo lugar a Não Conformidade caso se detetem situações de uso indevido ou incumprimento do exposto no documento “Regras para o uso da marca de certificação de sistemas de gestão”.

5.8.7. A APCER, parceiro da rede internacional de organismos de certificação IQNet (The International Certification Network) pode emitir um certificado IQNet.

O certificado IQNet é uma declaração em que a APCER e a IQNet confirmam em conjunto que o sistema de gestão da Organização está em conformidade com a norma definida, tendo em consideração o resultado das avaliações e decisão de certificação realizadas pela APCER. Assim, o certificado IQNet está vinculado ao certificado APCER sendo emitido, alterado ou anulado em paralelo com este e não pode ser usado como documento autónomo.

6. ACOMPANHAMENTO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

6.1. GENERALIDADES

6.1.1. Durante o ciclo de certificação, a APCER estabelece e realiza um programa de Auditorias de Acompanhamento anuais (1º e 2º anos) e de Renovação (3º ano), antes de expirar a validade da certificação.

6.1.2. O processo é equivalente ao descrito em 5., com as diferenças que aqui se identificam.

6.2. AUDITORIAS DE ACOMPANHAMENTO

6.2.1. As Auditorias de Acompanhamento têm como objetivo confirmar que a Organização certificada continua a cumprir os requisitos estabelecidos na norma de referência e não são, necessariamente, auditorias a todo o sistema de gestão.

6.2.2. As Auditorias de Acompanhamento são realizadas pelo menos uma vez por ano.

6.2.3. A data da primeira Auditoria de Acompanhamento após a Auditoria de Concessão não deve ultrapassar 12 meses a contar da data da decisão de certificação, podendo a APCER decidir pela suspensão temporária da certificação se tal acontecer.

6.3. RELATÓRIO DE AUDITORIA

6.3.1. O prazo de implementação das ações corretivas a eventuais NCm ou NCM é de quatro meses a contar do último dia da auditoria.

6.3.2. Caso seja decidida a realização de uma Auditoria de Seguimento, esta deve ocorrer imediatamente após a conclusão do prazo de implementação das ações corretivas, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.

- 6.3.3.** A APCER reserva-se o direito de aplicar uma sanção no caso de, pela análise do relatório, concluir que não estão reunidas as condições para manter o estatuto de Organização certificada, não aguardando pela implementação da ação corretiva.
- 6.3.4.** Caso a Organização certificada não apresente resposta ao Relatório de Auditoria no prazo de trinta dias nem evidencie a implementação das ações corretivas para as NCM no prazo de quatro meses, pode a APCER proceder à suspensão da certificação.
- 6.3.5.** A avaliação da APCER, para além das Auditorias de Acompanhamento, pode incluir outras atividades, nomeadamente:
- Inquéritos do organismo de certificação à Organização sobre aspetos da certificação;
 - Análise de declarações da Organização respeitantes às suas atividades (por exemplo, material promocional, página *web*);
 - Pedidos à Organização para fornecer documentos e registos (em suporte de papel ou eletrónico); e
 - Outros meios de monitorização do desempenho da Organização certificada que venham a ser determinados pela APCER.
- 6.3.6.** Na sequência da avaliação de acompanhamento da certificação, a APCER comunica por escrito os resultados dessa avaliação.
- 6.3.7.** Caso seja decidida a realização de uma Auditoria de Seguimento, esta deve ocorrer imediatamente após a conclusão do prazo de implementação das ações corretivas, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.
- 6.3.8.** Para as organizações multi-site o certificado é anulado quando se verificar que um dos locais abrangidos no âmbito de certificação não reúne as condições para manter a certificação.

6.4. AUDITORIAS DE RENOVAÇÃO

- 6.4.1.** A Auditoria de Renovação tem como objetivo avaliar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, confirmando a eficácia do sistema de gestão como um todo.
- 6.4.2.** A Auditoria de Renovação é planeada e realizada pelo menos com 120 dias de antecedência relativamente à data de validade do certificado, de modo a assegurar que a tomada de decisão de renovação tenha lugar antes desta data.
- 6.4.3.** Se, até à data limite de validade do certificado, a Auditoria de Renovação não tiver sido realizada por responsabilidade da Organização certificada, ou não for possível verificar a implementação das correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior, a renovação da certificação não ocorre e a validade do certificado não é prolongada, o que implica a proibição do uso do Certificado de Conformidade e das Marcas de Certificação concedidas pela APCER ou qualquer referência a “Organização Certificada”.

- 6.4.4.** A Auditoria de Renovação considera o desempenho do sistema de gestão durante o período de certificação e inclui a análise de relatórios de Auditorias de Acompanhamento anteriores e eventuais reclamações.
- 6.4.5.** Caso se tenham verificado alterações significativas no sistema de gestão, na estrutura da Organização certificada ou no contexto em que o sistema de gestão funciona (Ex: mudanças na legislação), a Auditoria de Renovação pode ser realizada em duas fases, seguindo a metodologia definida para as Auditorias de Concessão.

6.5. REPOSIÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

- 6.5.1.** Após a validade do certificado ter expirado, a APCER pode repor a certificação no prazo de 6 meses, desde que as atividades de renovação, incluindo a assinatura de novo contrato de certificação e planeamento de auditoria de renovação, tenham sido iniciadas antes da data de validade do certificado. Reunidas as condições para uma decisão positiva de renovação, o novo certificado terá como data de emissão a da decisão da renovação e como data de termo, o prazo de validade calculado com base no anterior ciclo de certificação.
- 6.5.2.** Caso as atividades de renovação pendentes não se concluem no prazo de 6 meses após o certificado ter expirado, deve ser realizada, no mínimo, uma auditoria de concessão 2ª fase.
- 6.5.3.** Caso a auditoria de renovação não tenha tido início antes do certificado caducar, é necessária uma auditoria de concessão completa, i.e., auditoria de concessão 1ª e 2ª fase para obtenção da certificação.

6.6. RELATÓRIO DE AUDITORIA

- 6.6.1.** O prazo de implementação das ações corretivas a eventuais NCm ou NCM é de quatro meses a contar do último dia da auditoria. Este prazo poderá ser inferior nas situações em que a auditoria de renovação não é realizada no prazo definido em 6.4.2 e determinado pela APCER em função da data de validade do certificado.
- 6.6.2.** Caso seja decidida a realização de uma Auditoria de Seguimento, esta deve ocorrer imediatamente após a conclusão do prazo de implementação das ações corretivas, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.
- 6.6.3.** Na sequência da avaliação de renovação da certificação, a APCER comunica por escrito os resultados dessa avaliação, aplicando os critérios definidos em 5.7.8.
- 6.6.4.** A APCER não garante a emissão do Certificado de Conformidade na data limite em que o certificado expira, caso a Organização não se tenha disponibilizado para ser auditada no prazo definido em 6.4.2 e/ou nas situações em que a resposta ao Relatório de Auditoria não assegure que a APCER dispõe de trinta dias para o analisar (ver 5.7) e a resposta da Organização não esteja de acordo com o disposto nos pontos anteriores.

7. AUDITORIAS ESPECIAIS

7.1. AUDITORIAS DE EXTENSÃO DO ÂMBITO DE CERTIFICAÇÃO

- 7.1.1.** São consideradas pela APCER extensões ao Certificado de Conformidade todas as solicitações da Organização certificada que visam um alargamento do âmbito da certificação já concedida, isto é, novas atividades ou novos locais.
- 7.1.2.** As solicitações de extensão do âmbito da certificação são formalizadas pela Organização certificada através de um novo pedido de certificação seguindo o estabelecido no ponto 5.2.
- 7.1.3.** Os pedidos de extensão do Certificado de Conformidade são tratados pela APCER de acordo com o descrito nos pontos 5.3, 5.4 e 5.5.
- 7.1.4.** A Auditoria de extensão pode ser realizada durante uma Auditoria de Acompanhamento ou de Renovação, podendo ser necessário ajustar a duração dessa auditoria.
- 7.1.5.** Na auditoria de extensão, a Organização deve evidenciar a implementação de todos os requisitos normativos aplicáveis às atividades e locais objeto de extensão e da realização de auditorias internas que contemplem os requisitos do sistema de gestão aplicáveis a todas as novas atividades ou locais abrangidos pelo âmbito do sistema de gestão.

7.2. AUDITORIAS DE AVISO PRÉVIO CURTO OU SEM PRÉ-AVISO

- 7.2.1.** As Auditorias de Aviso Prévio Curto ou Sem Pré-Aviso podem ocorrer nos casos seguintes:
- Investigação de reclamações, denúncias recebidas na APCER ou de informações públicas sobre a Organização certificada que levantem dúvidas sobre a eficácia e conformidade do sistema com a norma de referência;
 - Alterações da Organização;
 - Acompanhamento de clientes suspensos.
- 7.2.2.** A Organização é notificada da programação da auditoria e nomeação da Equipa Auditora com a antecedência máxima de 10 dias relativamente ao início da Auditoria de Aviso Prévio Curto.
- 7.2.3.** Os custos decorrentes das Auditorias de Aviso Prévio Curto ou Sem Pré-Aviso constituem encargo da Organização.

8. SANÇÕES

8.1. GENERALIDADES

- 8.1.1.** O incumprimento por parte das Organizações certificadas das condições estabelecidas neste Regulamento, bem como nas cláusulas do 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.

- 8.1.2.** As sanções aplicáveis são a suspensão temporária, a redução do âmbito e a anulação do Certificado de Conformidade.
- 8.1.3.** As sanções aplicadas são sempre comunicadas à Organização certificada, por escrito, mediante carta registada com Aviso de receção.
- 8.1.4.** A suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade não dão 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.
- 8.1.5.** Em alinhamento com o documento IAF MD 17 é dever da Organização colaborar com a APCER no processo da sua acreditação, aceitando o testemunho de auditorias pelo organismo de acreditação. Se a Organização não aceitar que uma auditoria da APCER seja testemunhada por um organismo de acreditação, tal deve ser devidamente justificado. Caso a justificação apresentada não seja aceite, o certificado será anulado.

8.2. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

- 8.2.1.** 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 sistema de gestão;
 - Falhas persistentes ou graves no cumprimento dos requisitos de certificação reveladas no sistema de gestão da Organização certificada, incluindo as relativas à sua eficácia;
 - Não Conformidades Maiores cujas ações corretivas não foram adequadamente implementadas nos prazos acordados;
 - Ausência de resposta ao Relatório de Auditoria, através do Plano de Ações Corretivas, nas condições definidas no presente Regulamento;
 - Não permissão pela Organização da realização das auditorias nas condições do presente Regulamento;
 - Incumprimentos de obrigações de natureza financeira para com a APCER por parte da Organização certificada;
 - Ausência de resposta reiterada a contactos.
- 8.2.2.** A suspensão temporária da certificação implica a proibição do uso do Certificado de Conformidade e das Marcas de Certificação concedidas pela APCER ou qualquer referência a “Organização Certificada”.
- 8.2.3.** A APCER pode efetuar o levantamento da suspensão da certificação se a causa que resultou na mesma for eliminada. O levantamento da suspensão do Certificado de Conformidade implica a

realização de uma auditoria que avalie o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.

- 8.2.4.** Após o levantamento da suspensão, o ciclo de certificação é retomado, mantendo-se a data de validade do Certificado de Conformidade.

8.3. REDUÇÃO DO ÂMBITO OU ANULAÇÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

- 8.3.1.** A redução do âmbito ou anulação do Certificado de Conformidade ocorre, em geral, quando não se mostrem resolvidos, nos prazos estabelecidos pela APCER, os problemas que originaram a suspensão temporária do Certificado de Conformidade.
- 8.3.2.** No caso de anulação do Certificado de Conformidade, a Organização deve devolver à APCER o original do Certificado de Conformidade e eventuais cópias autenticadas pela APCER e Certificado IQNet quando aplicável, não podendo utilizar cópias ou reproduções do mesmo, e retirar da sua documentação técnica e publicitária qualquer referência relativa à certificação ou às Marcas de Certificação concedidas pela APCER.
- 8.3.3.** Quando a Organização falha gravemente, persistentemente ou reiteradamente no cumprimento dos requisitos de certificação em partes do âmbito da certificação, a APCER reduz o âmbito da certificação da Organização para excluir as partes que não cumprem os requisitos, desde que essa redução esteja de acordo com os requisitos estabelecidos.

9. SUSPENSÃO OU ANULAÇÃO VOLUNTÁRIAS DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

- 9.1.** A Organização certificada pode solicitar a suspensão temporária ou a anulação do Certificado de Conformidade.
- 9.2.** O pedido deve ser dirigido à APCER através 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, suspensão ou redução de âmbito.
- 9.3.** Os pedidos de suspensão ou anulação voluntárias do Certificado de Conformidade não desvinculam, em qualquer caso, a Organização certificada da obrigação de proceder aos pagamentos devidos à APCER e não lhe conferem o direito a qualquer reembolso de pagamentos já efetuados.
- 9.4.** O período de suspensão voluntária é acordado entre a APCER e a Organização certificada e é definido em função das razões que a motivam, sendo geralmente de 6 meses. Para situações devidamente justificadas este prazo poderá ser aumentado não devendo, no entanto, ser superior a um ano.
- 9.5.** O levantamento da suspensão do Certificado de Conformidade implica a realização de uma auditoria que avalie o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.

- 9.6.** Durante o período de suspensão, a Organização Certificada não pode usar o Certificado de Conformidade e as Marcas de Certificação ou fazer qualquer referência à certificação.
- 9.7.** No caso de anulação do Certificado de Conformidade aplicam-se as disposições de 8.3 relativas à anulação do certificado.

10. RECLAMAÇÕES E RECURSOS

- 10.1.** As reclamações dirigidas à APCER podem ser relativas ao serviço prestado pela APCER ou reclamações sobre Organizações certificadas pela APCER.
- 10.2.** As reclamações e recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito disponibilizados publicamente.
- 10.3.** As reclamações recebidas pela APCER sobre as organizações por si certificadas no âmbito dos respetivos certificados são comunicadas aos detentores do certificado e são alvo de averiguação por parte da APCER, junto da organização interessada ou de outras partes interessadas relevantes podendo conduzir a ações de averiguação suplementares.
- 10.4.** A organização certificada compromete-se a colaborar atempadamente com a APCER em todo o processo de investigação das reclamações eventualmente recebidas sobre a organização e em quaisquer ações suplementares que a APCER considere necessárias.
- 10.5.** A APCER determina, em conjunto com a organização certificada e com o reclamante se, e em que extensão, o objeto da reclamação e a sua resolução devem ser tornadas públicas.
- 10.6.** A APCER considera como recurso qualquer reclamação apresentada pela Organização relativamente à sua decisão de certificação, devendo esta ser apresentada no prazo máximo de 30 dias após a comunicação da decisão.
- 10.7.** Os recursos são apreciados pela Comissão de Recursos da APCER, composta por elementos independentes do processo em análise, não existindo apelo das deliberações desta Comissão.
- 10.8.** Caso a deliberação da Comissão de Recursos não seja favorável ao apelante, os custos relativos ao recurso, eventuais ações e deslocações, ser-lhe-ão imputados.

11. ADIAMENTOS

- 11.1.** Não são admitidos adiamentos na programação de auditorias, exceto em casos excepcionais e devidamente justificados.
- 11.2.** Qualquer pedido de adiamento que ultrapasse o período de intervalo entre auditorias definido pela APCER ou qualquer indisponibilidade da Organização para a programação e realização da auditoria poderão conduzir à decisão de suspensão da certificação, conforme definido no ponto 8 deste Regulamento.

11.3. O cancelamento, por parte da Organização, de auditorias com data marcada, com antecedência igual ou inferior a 15 dias relativamente à data prevista para a sua realização, implica o pagamento de uma sanção pecuniária no montante de 50% do preço da respetiva auditoria.

12. CONFIDENCIALIDADE

12.1. A APCER controla o acesso 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).

12.2. A APCER, ou os seus representantes podem subscrever e aceitar requisitos adicionais de confidencialidade, sob solicitação da Organização. Caso eventuais requisitos adicionais de confidencialidade sejam impeditivos da execução da avaliação da conformidade ou não possam ser assegurados pela APCER, esta reserva-se o direito de não prestar o serviço.

12.3. 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;
- 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.

12.4. A APCER compromete-se a informar previamente a Organização da informação que pretende colocar no domínio público, para além da transmitida no presente Regulamento e Condições particulares aplicáveis. Quando a divulgação de informação confidencial, pela APCER, 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.

12.5. A APCER reserva-se o direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes e aos auditores de organismos de acreditação e do IQNET, com o fim de proporcionar evidências documentais do cumprimento das normas ou procedimentos aplicáveis à atividade de certificação e reconhecimento do IQNET.

12.6. A informação constante nos processos de auditoria pode ser analisada para efeitos de investigação, tratamento estatístico, programas de melhoria ou outros, sendo garantida a confidencialidade e a privacidade da informação no seu tratamento e na eventual publicação de resultados.

13. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 13.1.** No âmbito da prestação de serviços pela APCER e em consequência das diversas interações realizadas, esta inclui nos seus registos dados pessoais relacionados com a Organização.
- 13.2.** Para além das situações em que o tratamento de dados resulta do cumprimento de imposições legais, a APCER trata os dados pessoais relacionados com a Organização e seus representantes apenas para efeitos da prestação de serviços, incluindo o cumprimento das obrigações decorrentes da sua acreditação, e, acessoriamente, quando consentido, para efeitos de marketing.
- 13.3.** A APCER conservará os dados pessoais relacionados com a Organização pelo período necessário à prestação de serviços, respetiva faturação e cumprimento de obrigações legais.
- 13.4.** Em qualquer momento, os titulares de dados pessoais relacionados com a Organização têm o direito de aceder aos seus dados pessoais, bem como, dentro dos limites do RGPD, de retirar o consentimento e exercer os demais direitos previstos na lei, salvo quanto aos dados que sejam de fornecimento obrigatório por serem indispensáveis à prestação de serviços pela APCER ou ao cumprimento de obrigações legais.
- 13.5.** A Organização será notificada, nos termos previstos no RGPD, caso ocorra uma violação dos dados pessoais com ela relacionados, podendo reclamar perante as autoridades competentes.
- 13.6.** A APCER garante:
- que o tratamento dos dados pessoais relacionados com a Organização é lícito, acessível e limitado às finalidades autorizadas;
 - que adota as medidas que considera adequadas para assegurar a segurança, exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais relacionados com a Organização, bem como todos os demais direitos que assistem aos respetivos titulares.

14. INFORMAÇÃO

- 14.1.** A APCER disponibiliza através da sua newsletter ou do seu website (www.apcergroup.com) informação sobre:
- a Política de Imparcialidade;
 - Regulamento geral de certificação que estabelece as regras do processo de certificação, incluindo:
 - os processos de auditoria;
 - os processos para a concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, levantamento da suspensão, reposição ou anulação da certificação ou extensão ou redução do âmbito de certificação;
 - os tipos de sistemas de gestão e esquemas de certificação disponibilizados pela APCER;
 - as Regras de utilização do nome APCER e da marca de certificação APCER;
 - os processos para gerir pedidos de informação, reclamações e recursos.
- 14.2.** A APCER pode disponibilizar, mediante solicitação, informação atualizada sobre:

- as áreas geográficas em que atua;
- o estado de uma determinada certificação;
- o nome, documento normativo aplicável, âmbito e localização geográfica (cidade e país) de um cliente específico que esteja certificado.

15. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO

15.1. A Organização certificada deve manter o sistema de gestão eficazmente implementado durante a validade do Certificado de Conformidade respetivo.

15.2. A Organização certificada compromete-se a informar a APCER sem demora, de quaisquer alterações significativas na sua estrutura organizacional e no seu sistema de gestão, tais como:

- Estatuto legal, comercial, organizacional ou de propriedade, incluindo alterações de designação legal;
- Organização e gestão, tal como pessoal chave e estruturas organizativas relacionadas com o âmbito da certificação;
- Âmbito do sistema de gestão certificado;
- Alterações significativas introduzidas ao sistema de gestão e aos processos;
- Alteração do número de trabalhadores no âmbito do sistema de gestão certificado;
- Alterações das pessoas designadas para ou da forma de contacto com a APCER;
- Alterações de moradas da sede e outros locais permanentes eventualmente abrangidos pelo âmbito do sistema de gestão;
- Alterações significativas na legislação.

15.3. Quando se justifique, estas alterações poderão conduzir à realização de uma auditoria especial.

15.4. As auditorias especiais poderão ser realizadas em duas fases, seguindo a metodologia definida para as Auditorias de Concessão.

16. CONDIÇÕES FINANCEIRAS

16.1. O processo de certificação envolve o pagamento dos montantes associados às diferentes atividades de avaliação (análise de candidatura, visita prévia, quando aplicável, e auditoria), que são faturados aquando da prestação dos serviços e constituem uma obrigação da Organização, independentemente dos resultados das mesmas.

16.2. A APCER reserva-se o direito de condicionar a emissão do Certificado de Conformidade à verificação da liquidação das faturas associadas ao processo de avaliação.

16.3. A APCER pode, em qualquer fase do processo de certificação, requerer pagamentos antecipados das atividades de certificação a desenvolver.

- 16.4.** A APCER reserva-se o 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 das Organização para com a APCER, sem prejuízo da utilização de outros meios legais ao seu dispor.

17. RECONHECIMENTO E TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS

- 17.1.** A APCER emite certificados suportados em certificados emitidos por outros organismos de certificação acreditados, com os quais estabeleceu acordos de reconhecimento mútuo, nomeadamente no âmbito da rede IQNet, e disponibiliza às organizações por si certificadas a possibilidade de terem certificados de outros organismos de certificação.
- 17.2.** A APCER aceita a transferência de certificados de outros organismos de certificação acreditados dentro das regras internacionalmente definidas para o efeito. Nestes casos, a APCER obtém e retém evidências suficientes, tais como relatório e ações corretivas para as não conformidades, devendo a documentação obtida justificar o cumprimento dos requisitos da ISO/IEC 17021.

18. RESPONSABILIDADE

- 18.1.** A organização certificada é responsável por atingir de forma consistente os resultados esperados da implementação das normas de sistema de gestão, bem como a conformidade com os requisitos para a certificação
- 18.2.** A APCER é responsável por avaliar evidência objetiva suficiente sobre a qual se baseia a decisão de certificação. Com base nas conclusões da auditoria e na existência de provas suficientes de conformidade é tomada a decisão de conceder ou na sua ausência recusar a certificação.

Nota: Toda a auditoria é baseada num processo de amostragem no sistema de gestão da organização, pelo que não constitui garantia de 100% de conformidade com os requisitos.

- 18.3.** A APCER não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais ou materiais, patrimoniais ou não patrimoniais, resultante direta ou indiretamente da atividade das Organizações por si certificadas.
- 18.4.** O Certificado de Conformidade é emitido de acordo com metodologias internacionalmente reconhecidas e comprova que a Organização Certificada implementou um sistema de gestão que se constatou, com base na amostragem efetuada em auditoria e em eventual informação subsequente, estar em conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma de referência e ser capaz de manter o seu desempenho, não sendo a APCER responsável, em nenhum caso, por quaisquer atuações ou por eventuais erros da Organização certificada.
- 18.5.** A certificação pela APCER não exige em nenhum caso a Organização da detenção das garantias e responsabilidades que lhe correspondam conforme a legislação vigente, seja qual for o sistema de gestão certificado, não sendo a APCER responsável, em nenhum caso, por quaisquer

incumprimentos pela Organização da legislação vigente ou pelos incumprimentos derivados das suas atividades.

- 18.6.** A APCER não é responsável na eventualidade de uma terceira parte não reconhecer ou reconhecer apenas parcialmente o Certificado de Conformidade emitido pela APCER.
- 18.7.** Em consequência de incumprimento ou de cumprimento defeituoso do contrato que celebrar com a Organização, não é exigível da APCER uma indemnização superior ao custo dos respetivos serviços, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.
- 18.8.** Salvo nos casos previstos na lei como imperativos, a APCER 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.