



**apcer**

**REGULAMENTO GERAL  
DE VERIFICAÇÃO**



1. PREÂMBULO .....	3
2. ÂMBITO .....	3
3. ALTERAÇÕES .....	3
4. DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS .....	4
5. PROGRAMA DE VERIFICAÇÃO .....	5
6. VERIFICAÇÃO .....	5
7. EMISSÃO DA DECLARAÇÃO .....	8
8. VERIFICAÇÃO PARA UM NOVO PERÍODO DE ATIVIDADE .....	9
9. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO .....	9
10. FACTOS DESCOBERTOS APÓS A EMISSÃO DA DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO .....	9
11. SUSPENSÃO E REVOGAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO .....	10
12. RECLAMAÇÕES E RECURSOS .....	10
13. ADIAMENTOS .....	10
14. CONFIDENCIALIDADE .....	11
15. CONDIÇÕES FINANCEIRAS .....	11
16. RESPONSABILIDADES .....	12

## 1. PREÂMBULO

- 1.1. A APCER desenvolve a atividade de verificação de terceira parte de alegações.
- 1.2. A verificação de terceira parte pela APCER implica a sua independência em relação às partes envolvidas, não tendo qualquer envolvimento na elaboração da alegação.
- 1.3. 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 as atividades de verificação. O Conselho Consultivo tem como missão salvaguardar a imparcialidade das atividades de verificação.
- 1.4. A APCER pode recorrer aos serviços de empresas do grupo APCER para a prestação dos serviços de verificação descritos no presente regulamento, mantendo-se, em qualquer dos casos, a posição contratual existente.

## 2. ÂMBITO

- 2.1. O presente Regulamento contém as condições para assegurar que os serviços da APCER são credíveis, de confiança, imparciais e com valor acrescentado, contendo as disposições contratuais gerais a vigorar entre a APCER e organizações suas clientes, no âmbito da atividade de verificação de alegações, adiante designada abreviadamente por verificação.
- 2.2. O presente Regulamento tem aditamentos contendo condições particulares aplicáveis à verificação de alegações específicas, adiante designados por Condições Particulares.
- 2.3. A candidatura à APCER para verificação implica a aceitação, pela Organização candidata, das disposições constantes no presente Regulamento (**REG013**), e Condições Particulares eventualmente aplicáveis.

## 3. ALTERAÇÕES

- 3.1. A APCER reserva-se o 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, alteração das normas ou outros documentos de referência aplicáveis.
- 3.2. Qualquer revisão ao Regulamento é comunicada aos clientes, que deverão cumprir os requisitos de verificação e implementar adequadamente eventuais alterações.
- 3.3. Quando se justifique, estas alterações poderão conduzir à realização de uma verificação extraordinária.

#### 4. DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS

**4.1.** Para interpretação do presente Regulamento são aplicáveis as definições contidas nas Normas ISO/IEC 17029 e ISO /IEC 17000, versões em vigor.

**4.2.** Para facilitar a leitura e compreensão deste documento transcrevem-se as seguintes definições:

**4.3. Verificação** – confirmação, por meio de avaliação de evidências objetivas, da veracidade da informação contida na alegação e da conformidade com os critérios especificados.

Nota: A verificação é aplicada a alegações para confirmar as informações declaradas sobre eventos que já ocorreram ou resultados que já foram obtidos.

**4.4. Alegação** – informação declarada pelo cliente.

**4.5. Programa de Verificação** – regras, procedimentos e atividades de gestão para a realização de atividades de verificação num setor específico.

O programa de verificação pode ser definido, por exemplo, em normas internacionais, regionais ou nacionais, por organizações técnicas, através de cooperação de vários organismos de verificação, em textos científicos relevantes, ou desenvolvido por outros meios, inclusive pela APCER e pela organização cliente.

**4.6. Declaração de Verificação** – declaração emitida pela APCER como resultado do processo de verificação.

**4.7. Âmbito da verificação** – identificação

- da alegação a ser objeto da verificação, incluindo as suas fronteiras;
- do programa de verificação aplicável, e
- das normas e outros documentos normativos, incluindo a data da sua publicação, relativamente aos quais a alegação é verificada.

**4.8. Nível de garantia** – grau de confiança na alegação.

**4.9. Material** – significativo para os utilizadores pretendidos.

Nota 1: Materialidade é o conceito de que inexatidões, individuais ou agregadas, podem influenciar o nível de garantia da alegação ou as decisões tomadas pelos utilizadores pretendidos.

Nota 2: A materialidade pode ser qualitativa ou quantitativa.

**4.10. Reclamação** – manifestação de insatisfação, que não recurso, por parte de qualquer pessoa ou organização, dirigida a um organismo de verificação, relativa às atividades desse organismo para a qual uma resposta é esperada.

**4.11. Recurso** – pedido da Organização ao organismo de verificação, para que esse organismo reconsidere uma decisão já tomada relativa à verificação em causa.

**4.12. Cliente** – Organização ou pessoa que requer a verificação.

Nota: no presente Regulamento, em vez do termo cliente é usado Organização.

## 5. PROGRAMA DE VERIFICAÇÃO

Os programas de verificação podem estar previamente definidos ou serem estabelecidos pela APCER e partes interessadas relevantes. Os requisitos específicos de cada programa de verificação encontram-se definidos nas Condições Particulares respetivas.

## 6. VERIFICAÇÃO

### 6.1. GENERALIDADES

**6.1.1.** A APCER presta serviços de verificação de forma imparcial e não discriminatória, podendo candidatar-se à mesma qualquer Organização, independentemente do seu estatuto, dimensão ou setor de atividade.

**6.1.2.** A APCER reserva-se o direito de não prestar serviços ou manter relações contratuais com organizações quando existam razões demonstradas ou fundamentadas que os mesmos possam ter uma imagem negativa na reputação da APCER. Estão nestas circunstâncias, entre outras, organizações que se dediquem a atividades ilegais ou que apresentem uma história ou repetição de não conformidades com os critérios de verificação, ou outras questões semelhantes.

### 6.2. PEDIDO DE VERIFICAÇÃO

**6.2.1.** O processo de verificação inicia-se com o pedido efetuado pela Organização. Para tal, a APCER disponibiliza o questionário “Informação de Cliente” que pode ser obtido junto dos seus serviços ou através do *website* [www.apcergroup.com](http://www.apcergroup.com).

**6.2.2.** A Organização compromete-se a disponibilizar à APCER a informação e documentação considerada relevante, relacionadas com a alegação, de acordo com o definido no questionário “Informação de Cliente”.

**6.2.3.** A Organização pode solicitar a realização de uma Visita Prévia. A Visita Prévia é uma verificação de duração e amostragem reduzidas, que tem como finalidade informar a Organização sobre a adequação da informação da alegação aos critérios da verificação.

### 6.3. ANÁLISE DO PEDIDO DE VERIFICAÇÃO

**6.3.1.** A APCER analisa o pedido de verificação e comunica, por escrito, o resultado da análise à Organização.

**6.3.2.** A APCER reserva-se o direito de não aceitar um pedido para verificação, para o qual ainda não tenha sido desenvolvido o respetivo programa de verificação, não existam critérios definidos, ou no qual não tenha experiência prévia.

**6.3.3.** A APCER reserva-se o direito de não aceitar um pedido para verificação, se concluir não estarem reunidas as condições para cumprir o disposto no presente Regulamento, Condições Particulares aplicáveis e nos critérios face aos quais a verificação é realizada, nomeadamente:

- a) Se a informação sobre a Organização candidata, a alegação a verificar e os requisitos aplicáveis não for suficiente para a condução do processo de verificação;
- b) Se qualquer diferença entre a Organização e a APCER não for resolvida, incluindo o acordo sobre os critérios face aos quais a verificação é realizada;
- c) Se não estiverem disponíveis os meios para realizar todas as atividades de verificação, incluindo as condições de segurança necessárias para a realização da mesma;
- d) Caso não seja possível reunir as competências técnicas necessárias para as atividades de verificação.

**6.3.4.** Nestes casos, a APCER comunica os motivos para a sua não-aceitação, podendo a Organização, nos casos a) a c), reformular o pedido de verificação.

**6.3.5.** O pedido aceite é alvo de uma proposta de prestação serviços de verificação.

**6.3.6.** A proposta adjudicada pela Organização dá origem à elaboração de um contrato de prestação de serviços de verificação.

**6.3.7.** A contratualização do serviço deve ser assinada por representantes autorizados da Organização, isto é, pessoas com capacidade para obrigar juridicamente a mesma a assumir em seu nome compromissos legais.

**6.3.8.** A APCER reserva-se o direito de encerrar o processo de verificação se, por razões que lhe sejam alheias, não se realizar a verificação no período de um ano após a contratualização do serviço.

**6.3.9.** O encerramento do processo é comunicado, por escrito, à Organização pela APCER, a menos que tal não seja possível, por alteração de contacto não comunicada por aquela.

#### **6.4. EQUIPA AUDITORA**

**6.4.1.** Quando definida a realização de uma verificação, a APCER comunica, por escrito, a constituição da Equipa Auditora (EA) nomeada, solicitando a sua aceitação à Organização.

**6.4.2.** A EA pode ser constituída por um ou mais auditores.

**6.4.3.** Sempre que a EA seja constituída por mais de um elemento, a APCER designa um dos elementos como Auditor Coordenador.

**6.4.4.** A EA pode integrar, sem custos para a Organização, observadores que não têm participação ativa na verificação. 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 do seu desempenho em contexto de verificação;
- Auditores dos organismos de acreditação, entidades reguladoras ou proprietários do esquema, no âmbito de processos de acreditação, notificação e reconhecimento da APCER;
- Outras pessoas cuja função na equipa será sempre esclarecida junto da Organização.

**6.4.5.** A APCER comunica antecipadamente a participação de qualquer elemento observador na verificação.

**6.4.6.** A Organização pode manifestar a sua discordância relativamente a um ou mais elementos da EA, devendo fundamentar, por escrito, os motivos justificativos no prazo máximo de 5 dias após a receção da comunicação.

**6.4.7.** Caso a APCER considere válidos os motivos apresentados, procede à nomeação de outro(s) Auditor(es). Caso as objeções colocadas pela Organização impeçam a realização da verificação por pessoal devidamente qualificado, a APCER reserva-se o direito de cancelar o processo de verificação por não exequibilidade do mesmo.

**6.4.8.** A Organização reconhece expressamente a independência da EA e compromete-se a abster-se de quaisquer ofertas à EA ou 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 EA, a saber dois anos antes e dois anos após a prestação do serviço.

**6.4.9.** O Auditor Coordenador é responsável pela coordenação da verificação e pelos contactos entre a EA e a Organização, nomeadamente para a definição das datas de verificação e envio do plano de verificação, elaborado com base na análise da documentação enviada.

**6.4.10.** A Organização deve disponibilizar pessoal devidamente qualificado, informado e autorizado para assistir a EA durante a realização da verificação e colaborar com esta, informando-a sobre todos os factos e prestando-lhe todas as informações relevantes para a verificação.

## **6.5. VERIFICAÇÃO**

**6.5.1.** A verificação é realizada de acordo com o plano anteriormente enviado e acordado com a Organização.

**6.5.2.** As atividades de verificação asseguram:

- recolha de evidência objetiva de atividades, procedimentos, dados e informação suficientes para o propósito da verificação;
- observação de atividades de recolha e tratamento de dados desde a sua origem;
- avaliação dos métodos de tratamentos de dados;
- a análise de dados e informação;

- conforme aplicável, a realização de quantificações;
- identificação de inexatidões e consideração da sua materialidade;
- avaliação da conformidade com os critérios especificados.

**6.5.3.** Durante a realização da verificação, a Organização deve assegurar o acesso da EA aos dados desde a sua origem e nos seus diversos estados de tratamento e suportes, à informação, à documentação e aos locais necessários, assim como a recolha de evidências em suportes adequados.

**6.5.4.** A Organização deve disponibilizar à EA, quando necessário, instalações adequadas para a redação dos registos da verificação e realização de reuniões.

**6.5.5.** Caso durante o processo de verificação haja necessidade de realizar atividades de verificação em instalações de fornecedores / subcontratados ou locais onde a Organização preste serviços, esta deve assegurar esse acesso. Não obstante este facto, a Organização deve disponibilizar à EA todas as evidências necessárias relacionadas com dados secundários, de fornecedores, subcontratados ou outras entidades.

**6.5.6.** A Organização deve tomar todas as medidas adequadas para eliminar ou remediar quaisquer obstáculos ou interrupções na execução da verificação.

## **6.6. RELATÓRIO E DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO**

**6.6.1.** Da verificação resulta um Relatório de Verificação, propriedade da APCER, elaborado pela EA, que contém as conclusões da verificação.

**6.6.2.** As constatações registadas no Relatório de Verificação são classificadas de acordo com o definido nas condições particulares respetivas.

**6.6.3.** As condições para a apresentação do relatório e posterior resposta da organização são definidas nas Condições Particulares aplicáveis.

## **7. EMISSÃO DA DECLARAÇÃO**

**7.1.** O Relatório da Verificação e a resposta da Organização são avaliados pela APCER, sendo tomada a decisão sobre a emissão da Declaração de Verificação. As condições para esta decisão estão descritas nas Condições Particulares aplicáveis.

**7.2.** O não cumprimento dos prazos previsto neste Regulamento e nas Condições Particulares aplicáveis podem inviabilizar a emissão da Declaração de Verificação.

**7.3.** Após decisão positiva, é emitida e disponibilizada à Organização a Declaração de Verificação.

**7.4.** A emissão da Declaração de Verificação confere à Organização o direito ao uso da Marca de Verificação de acordo com as Condições Particulares aplicáveis.



- 7.5.** A Declaração de Verificação só pode ser publicada pela Organização na íntegra. Alegações sobre a Declaração de Verificação devem ser previamente validadas pela APCER.

## **8. VERIFICAÇÃO PARA UM NOVO PERÍODO DE ATIVIDADE**

- 8.1.** No seguimento de cada verificação, caso a Organização revele interesse em repetir a mesma para um período diferente de atividade, deverá efetuar novo pedido de verificação de acordo com o previsto na cláusula “Pedido de Verificação”.
- 8.2.** Esta verificação irá incidir sobre todos os requisitos definidos nos documentos de referência e que foram avaliados na verificação anterior.

## **9. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO**

- 9.1.** A organização compromete-se a notificar prontamente a APCER de:
- 9.1.1.** Todas as situações de não conformidade detetadas pelas autoridades governamentais, bem como eventuais suspensões ou revogações de alvarás, concessões, ou outros, relativas aos produtos / serviços associados ao processo de verificação e à alegação verificada;
- 9.1.2.** Quaisquer processos judiciais e/ou administrativos em andamento relativos ao âmbito da verificação e manter a APCER informada sobre qualquer desenvolvimento posterior desses processos;
- 9.1.3.** Qualquer facto que possa afetar a validade da Declaração de Verificação.
- 9.2.** A APCER reserva-se o direito de realizar verificações adicionais, apropriadas e oportunas, e de tomar, se necessário, medidas cautelares de suspensão ou revogação da Declaração emitida.
- 9.3.** A não notificação de qualquer modificação ou novo facto relevante relacionado com a alegação e Declaração de Verificação pode resultar na sua revogação.

## **10. FACTOS DESCOBERTOS APÓS A EMISSÃO DA DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO**

- 10.1.** Se factos ou informações que podem afetar materialmente a Declaração de Verificação forem descobertos após a data de emissão, a APCER:
- a) comunica a situação à Organização;
  - b) toma as medidas adequadas, que incluem a análise destes factos com a Organização e a avaliação da necessidade de rever ou revogar a Declaração de Verificação.
- 10.2.** As medidas anteriores podem incluir a realização de verificações extraordinárias.

- 10.3.** A APCER avalia a necessidade de comunicar a outras partes interessadas o facto de que a confiança na Declaração de Verificação original pode estar comprometida devido aos novos factos ou informações.

## **11. SUSPENSÃO E REVOGAÇÃO DA DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO**

- 11.1.** A APCER tem o poder de suspender ou revogar a Declaração de Verificação por motivos, como por exemplo, a organização não informar prontamente a APCER de processos relacionados com incumprimento de requisitos legais ou obrigações contratuais deste regulamento e condições particulares aplicáveis, surgimento de novos factos que possam afetar significativamente a alegação e a Declaração de Verificação emitida.
- 11.2.** Nesta situação, a Organização compromete-se a não utilizar a Declaração de Verificação emitida pela APCER, informando as partes interessadas, conforme aplicável.
- 11.3.** Os custos associados ao processo de suspensão ou revogação da Declaração de Verificação serão suportados pela Organização.
- 11.4.** A suspensão e o cancelamento da Declaração de Verificação são oficialmente comunicados à Organização.
- 11.5.** As Declarações de Verificação revogadas são publicadas no site da APCER.
- 11.6.** A suspensão tem um prazo máximo de seis meses, findo o qual, se os fatores que motivaram a suspensão se mantiverem, a Declaração é cancelada.

## **12. RECLAMAÇÕES E RECURSOS**

- 12.1.** As reclamações dirigidas à APCER são relativas ao serviço de verificação prestado pela APCER.
- 12.2.** As reclamações e recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito e que são disponibilizados publicamente.
- 12.3.** Os recursos devem ser apresentados no prazo máximo de 30 dias após o término da verificação.
- 12.4.** 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.
- 12.5.** 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.

## **13. ADIAMENTOS**

- 13.1.** O cancelamento, por parte da Organização, da verificação 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 verificação.

- 13.2.** A não apresentação, nos prazos definidos, da informação e documentação solicitada e necessária para o planeamento e execução da verificação pode implicar o adiamento de uma verificação agendada nas condições da cláusula anterior.
- 13.3.** A APCER não se responsabiliza se o adiamento, por facto imputável à Organização, colocar em causa o cumprimento de prazos associados ao processo.

#### **14. CONFIDENCIALIDADE**

- 14.1.** A APCER controla o acesso e gere, de forma confidencial, toda a informação, dados e documentos da Organização obtidos durante o processo de verificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo elementos das Equipas Verificadoras, 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.: organismos regulamentares).
- 14.2.** Caso eventuais requisitos adicionais de confidencialidade sejam impeditivos da avaliação da conformidade com os critérios, não assegurando a exequibilidade de verificação ou não podendo ser assegurados pela APCER, esta reserva-se o direito de não prestar o serviço.
- 14.3.** 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, ou quando acordado entre a APCER e a Organização;
  - Quando esteja em causa o cumprimento de uma obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades públicas, designadamente administrativas, tribunais judiciais ou arbitrais.
- 14.4.** A APCER compromete-se a comunicar previamente à Organização sobre a 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 ou a pessoa em causa serão notificados da informação fornecida, exceto se proibido por lei.
- 14.5.** A APCER reserva-se o direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes e aos auditores de organismos de acreditação, com o fim de proporcionar evidências documentais do cumprimento das normas ou procedimentos aplicáveis à atividade de verificação, os quais estão igualmente sujeitos ao dever de confidencialidade.

#### **15. CONDIÇÕES FINANCEIRAS**

- 15.1.** O processo de verificação envolve o pagamento dos montantes associados às diferentes atividades de avaliação, que são faturados aquando do pedido de verificação, constituindo uma obrigação da Organização, independentemente dos resultados das mesmas.

- 15.2.** A APCER reserva-se o direito de condicionar a emissão da Declaração de Verificação à confirmação da liquidação das faturas associadas ao processo.

## **16. RESPONSABILIDADES**

- 16.1.** A Organização compromete-se a garantir a integridade e veracidade dos documentos e informações disponibilizados à APCER. A APCER fica expressamente liberta de qualquer responsabilidade em caso de omissão ou comunicação incompleta ou deturpação de dados, bem como no caso de não corresponderem à situação real.
- 16.2.** A APCER não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais, materiais, patrimoniais ou não patrimoniais, resultantes, direta ou indiretamente, da atividade da Organização e da alegação sujeita a verificação.
- 16.3.** A Declaração é emitida de acordo com metodologias internacionalmente reconhecidas, ou outras alinhadas com os princípios da norma de acreditação de verificação, e comprova que a alegação da Organização, com base na amostragem efetuada na verificação e em eventual informação subsequente, está em conformidade com os critérios estabelecidos. A APCER não é, em nenhum caso, responsável por quaisquer atuações ou por eventuais erros ou informação errada prestada pela Organização.
- 16.4.** Quaisquer condições ou estipulações incluídas nos documentos disponibilizados pela Organização e pela APCER e informações trocadas com a APCER que sejam inconsistentes com, ou que pretendam modificar ou adicionar, estas condições gerais, não terão efeito, a menos que expressamente aceite por escrito pela APCER.
- 16.5.** A verificação pela APCER não exige, em qualquer caso, a Organização das responsabilidades que lhe correspondam conforme a legislação vigente, seja qual for a alegação verificada, não sendo a APCER responsável, em nenhum caso, por quaisquer incumprimentos, pela Organização, da legislação vigente ou pelos incumprimentos derivados das suas atividades.
- 16.6.** A APCER não é responsável na eventualidade de uma terceira parte não reconhecer ou reconhecer apenas parcialmente a Declaração de Verificação emitida.
- 16.7.** 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.
- 16.8.** 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.