

REQUISITOS ESPECÍFICOS DE ACREDITAÇÃO – ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Procedimento de Certificação

1.1 Metodologia de avaliação

A avaliação das empresas candidatas à certificação do “Sistema de reconhecimento da qualidade das PME do comércio e serviços” será efetuada por um OC acreditado pelo IPAC. A avaliação da conformidade, será realizada através de uma auditoria de concessão, a realizar nas empresas, de acordo com o referencial DNP TS 4546 e tendo em consideração os módulos seleccionados pelas empresas candidatas à certificação. Após a auditoria de concessão, será realizada uma revisão técnica do processo e emitida uma decisão. Se a decisão, do OC, for satisfatória, será emitido um certificado que terá a validade de 2 anos. Durante esse período, a empresa deverá proceder a duas autoavaliações, sendo que a última deverá ter sido realizada no decurso do trimestre que precede a auditoria. Em cada uma das autoavaliações deverá ser aplicado o sistema de pontuação.

Caso o OC detete algum dos desvios, abaixo indicados, poderá ser decidida a suspensão, cancelamento ou retirada da certificação:

- a) Falta de pagamento;
- b) Falta de resposta atempada às não conformidades ou solicitações;
- c) Falta de cumprimento dos requisitos de acreditação/certificação;
- d) Incumprimento do regulamento da marca.

Com a necessária antecipação para poder decidir sobre a recertificação antes de terminar a validade do certificado, o OC realizará uma auditoria de recertificação, de conteúdo similar à auditoria de concessão. Caso a decisão de recertificação seja anterior ao fim da validade do certificado, o OC poderá fazer constar do certificado o histórico de certificação, referindo a data de concessão inicial, para além da data de recertificação aplicável.

Anualmente a empresa deve responder a um inquérito, formulado e enviado pelo OC, em que declare o número de reclamações registadas ou recebidas.

1.2 Requisitos dos auditores

As competências dos auditores deverão incluir, pelo menos, os seguintes requisitos:

- a) Habilitações mínimas ao nível do 12º ano;
- b) Frequência com sucesso da Formação “**Sistema de reconhecimento da qualidade do serviço das pequenas e médias empresas do comércio e serviços - DNP TS 4546**”, ministrada pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP);
- c) Curso de Formação de Auditor/Auditorias, devendo o conteúdo programático abranger as metodologias de realização de auditorias, ou em alternativa ter participado como auditor em pelo menos 10 auditorias de certificação para um OC acreditado nos últimos 5 anos.

1.3 Duração das auditorias

A duração das auditorias de certificação e recertificações, deverão ter em conta o nº de *sites* e o nível de qualificação a que se candidatam. De forma a permitir uma atuação harmonizada e sem distorções de concorrência, indicam-se os tempos mínimos de auditoria, no local (entendida como aquela em que existe interação entre auditor e auditado), para as auditorias através da tabela seguinte:

Tabela 1 – Duração das auditorias da certificação

Nível	Dias (auditor/dia)
A	1,5
B	1
C	0,5

Nota 1: O tempo de auditoria previsto para cada nível inclui a sede, sendo que acresce 0,25 dias por *site* adicional.

Nota 2: Consideram-se 8 horas de interação efetiva auditor/auditado por cada dia de auditoria.

Este tempo mínimo de auditoria e a amostragem de *sites*, deve ser aumentado sempre que justificado pela complexidade, risco ou outros fatores considerados relevantes.

1.4 Conteúdo do certificado

Para além do cumprimento dos requisitos da ISO/IEC 17065 e do IPAC, os certificados de conformidade emitidos pelos OC devem fazer referência explícita a:

- a) Data de emissão do certificado/ Data de entrada em vigor e data de validade;
- b) Logotipo da marca de acordo com o “Regulamento da Marca Serviço Certificado das Empresas dos Sectores do Comércio e dos Serviços”;
- c) Caso a entidade certificada faça parte de uma associação filiada na CCP, poderá o logotipo desta ser, igualmente, colocado no respetivo certificado;
- d) Nível de qualificação atribuído pelo OC.

A data de entrada em vigor de um certificado de conformidade será igual ou posterior à data de obtenção da acreditação pelo IPAC para esta certificação. Caso a acreditação seja suspensa ou anulada, deve o OC cessar toda e qualquer atividade e publicidade referente a esta certificação, não podendo emitir qualquer certificado com data igual ou posterior à da de suspensão ou anulação.

1.5 Requisitos suplementares

O OC deverá ainda respeitar os seguintes aspetos:

- a) O OC deve possuir uma acreditação vigente pelo IPAC para certificar segundo a DNP TS 4546 para os níveis de qualificação que comercializam;
- b) O uso da marca CCP, no *template* do certificado, requer aprovação prévia da CCP;

- c) O uso da marca da Associação, no *template* do certificado, requer aprovação prévia da respectiva Associação;
- d) Disponibilizar à CCP uma lista atualizada das empresas certificadas, neste Sistema de Reconhecimento, de 6 em 6 meses.