
	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 1 de 12

SUMÁRIO


- **INTRODUÇÃO E ESCOPO**

1. **REFERÊNCIA E DEFINIÇÕES**
2. **ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO**
3. **GERAL**
4. **SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO**
5. **AUDITORIA INICIAL DA ORGANIZAÇÃO**
6. **TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS**
7. **CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO**
8. **CERTIFICAÇÃO E USO DO LOGOTIPO**
9. **MANUTENÇÃO DA APROVAÇÃO**
10. **MUDANÇAS NO SISTEMA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS DA UNIDADE CERTIFICADA**
11. **MUDANÇAS NAS REGRAS DE CERTIFICAÇÃO**
12. **SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO**
13. **Reclamações de 3ª parte**
14. **APELO**
15. **CONFIDENCIALIDADE**
16. **TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 2 de 12

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
	Emissão	23/12/04	WMF	RFS
Geral	Correção do item 06 de tratamento de não -conformidades, incluindo a definição de maior e menor, inclusão de novas referências no texto tais como: procedimento BUREAU VERITAS CERTIFICATION de uso de logotipos e certificados e exclusão do anexo A	17/06/05	WMF	RFS
06 e 07	Fusão dos itens 5.5 e 5.6	28/10/05	WAN	RFS
Todas	Adequação ISO 22000	06/10/06	JCE	WMF
11	Reclamação de 3ª parte - ITEM 13	27/01/07	JCE	HNP
Revisão Geral	Revisão Geral	14/11/12	LXB	Lúcia Nunes

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 3 de 12

INTRODUÇÃO E ESCOPO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION é uma subsidiária do Grupo Bureau Veritas. Fundado em 1828 na França, o Bureau Veritas (BV) é uma organização multinacional presente nos mais importantes mercados do mundo oferecendo serviços de classificação, vistoria e inspeção para navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, máquinas, motores e todos os tipos de estruturas e sistemas, inclusive obras de edificações e engenharia civil.


O BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda (BUREAU VERITAS CERTIFICATION) é uma subsidiária do Bureau Veritas Quality International Holding S.A., com sede em Londres (UK), sendo uma empresa independente do Grupo Bureau Veritas e com finalidade precípua de desenvolver trabalhos de certificação de sistemas de gestão, produtos, processos e serviços.

Este procedimento do BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre o escopo de auditoria e certificação de sistemas de gestão da segurança de alimentos referenciado a norma NBR ISO 22000.

O serviço prestado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION de auditoria e certificação referencia-se nos requisitos do ISO/IEC 17021:2011. Ao longo de todo este procedimento, o cliente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é denominado de “**Organização**”.

1. REFERÊNCIA E DEFINIÇÕES


ISO/IEC 17021:2011	Avaliação de Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
NBR ISO 22000: 2006	Sistema de gestão da análise de perigos e pontos críticos de controle – segurança de alimentos
ART	Relatório de auditoria elaborado na ferramenta AuditReport Tool
Partes interessadas	Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades da organização avaliada
Segurança de alimentos	Garantia de o produto não contém perigos de natureza biológica, física, ou química que possam causar um agravo a saúde do consumidor.
Sistema APPCC	Sistema que identifica, avalia, e controla os perigos que são significativos para a segurança de alimentos
Sistema de gestão da APPCC	Estrutura organizacional, procedimentos, processos, recursos necessários para executar um plano APPCC e atingir seus objetivos
IAF	International Accreditation Forum (Fórum de Acreditação Internacional)
SF01	Formulário BUREAU VERITAS CERTIFICATION – Proposta Comercial
SF05	Formulário BUREAU VERITAS CERTIFICATION – Contrato de certificação
Controle de Logotipos	Procedimento BUREAU VERITAS CERTIFICATION disponível na internet no endereço www.bureauveritascertification.com.br

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 4 de 12

2. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

- 2.1. A acreditação é um dos requisitos pelo qual uma Organização deve basear sua escolha quando da busca do seu organismo certificador;
- 2.2. A certificação é o meio pelo qual o cliente deve ter confiança numa organização, e é mais efetiva quando executada por um conceituado organismo de certificação sob as regras claras de uma acreditação concedida por uma entidade filiada ao IAF(*). A evidência de que a certificação foi assim obtida deve estar evidenciada por documentos de posse dos organismos certificadores (BUREAU VERITAS CERTIFICATION) e afixada no certificado de aprovação;
- 2.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION opera de acordo com as regras de acreditação, essas regras abrangem a estrutura, contabilidade, gestão e competência técnica dos organismos de certificação. Atualmente a diretriz de referência é o ISO/IEC 17021:2011, e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION executa todo seu trabalho segundo um sistema Interno que está em conformidade com essa diretriz. **Dessa maneira, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION está apto a oferecer um serviço confiável, que não se baseia em acordos extra-oficiais de reconhecimento mútuos, não controlados.**
- 2.4. Uma vez que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION referencia seus trabalhos de certificação em conformidade aos requisitos do ISO/IEC 17021:2011, sempre que solicitado nossos clientes recebem certificados ostentando os logotipos de acreditação apropriados, e estão autorizados a usá-los adequadamente.
- 2.5. O programa do IAF permite que “**ORGANIZAÇÕES**” com certificado de avaliação de conformidade credenciado em uma parte do mundo tenha aquele reconhecido dentre os signatários do Acordo de Reconhecimento Multilateral (MLA) no âmbito do IAF(*).
- 2.6. Sugere-se as “**ORGANIZAÇÕES**” verificar se os organismos de certificação com os quais eles pretendem negociar estão devidamente credenciados. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION é um organismo certificador que detém atualmente acreditação em nível nacional e internacional em diversos programas.

(*) O IAF é um foro que congrega os organismos acreditadores (acreditadores) de vários países, no âmbito da certificação de sistemas de gestão da qualidade (ISO 9000). O IAF foi criado em 09 de junho de 1995 quando foi oficialmente assinado o MOU (Memorando de Entendimento), onde o Brasil foi um dos dez signatários. A estruturação do IAF resultou da necessidade detectada pelo mercado no sentido de racionalizar o processo de reconhecimento multilateral dos organismos acreditadores de organismos de certificação de sistemas da qualidade, produtos e serviços. O Inmetro é membro pleno do IAF e atua nos seus grupos de trabalho e com direito a voto. Este Fórum congrega cerca de 25 entidades acreditadoras que assinaram um "Memorando de Entendimento", documento que é o passo inicial para o reconhecimento multilateral dos signatários, patamar facilitador do comércio na economia globalizada. O Brasil tem participado em reuniões plenárias e em Grupos de trabalho que estão desenvolvendo o reconhecimento multilateral entre os organismos acreditadores. O INMETRO obteve o reconhecimento multilateral em sistemas de gestão da qualidade ISO 9000 em 1999.


	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 5 de 12

3. GERAL

- 3.1. Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção de certificação do sistema da segurança de alimentos. Ele descreve as ações requeridas tanto do BUREAU VERITAS CERTIFICATION como da Organização visando completar com sucesso todo o processo;
- 3.2. Uma Organização certificada sob este esquema recebe um “**Certificado de Aprovação**” do sistema de gestão da segurança de alimentos e esta autorizada a fazer propaganda e a divulgar o Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION / Acreditor, dentro das regras aplicáveis;
- 3.3. A fim de obter e manter a certificação, a Organização tem que atender às exigências deste e de outros documentos complementares do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e manter subseqüentemente sua certificação do sistema de gestão da segurança de alimentos em operação satisfatória;
- 3.4. A certificação concedida pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION contempla as atividades do seu sistema de gestão da segurança de alimentos;
- 3.5. É obrigação de todos os colaboradores do BUREAU VERITAS CERTIFICATION trabalhar de acordo com este procedimento, que está sob o controle direto da Gerência Técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION do Brasil.
- 3.6. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém procedimentos para assegurar que o pessoal utilizado na certificação está conforme com os requisitos do ISO/IEC 17021:2011 e demais exigidos pelos organismos acreditadores.
 - 3.6.1. A Organização deve atender às diretrizes suplementares publicadas pelos organismos de acreditação aplicáveis à certificação de sistemas de gestão da segurança de alimentos.

4. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

- 4.1. O formulário padrão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION “Questionário de pré-requisitos ou informações gerais” é usado como base para emissão do SF01- Proposta técnica comercial e do SF-05-Contrato de certificação, seu uso não é obrigatório, mas para que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION possa emitir uma proposta clara e concisa, é fundamental que sejam esclarecidos os seguintes pontos:
 - Informações gerais sobre a organização e das unidades produtivas a serem certificadas (dados cadastrais, no de funcionários e área produtiva);
 - Descrição geral das unidades produtivas e dos seus processos (*);
 - Responsável pela organização;
 - Pessoa de contato da organização para o processo de certificação;

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 6 de 12


- Atendimento à norma referenciada;

(*) – esta descrição é fundamental para que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION possa verificar a possibilidade de ofertar uma certificação pelo processo de “MULTI SITE”, segundo as regras da [ISO/IEC 17021:2011 item 9.1.5](#).

- 4.2. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, com base nas informações acima, providencia uma cotação para cobrir os custos da auditoria inicial, e das subseqüentes auditorias de manutenção (**item 7.2**) incluindo os custos de acreditação. Essa cotação exclui os custos de qualquer pré-auditoria ou visitas de acompanhamento (especiais) que possam ser necessárias para a conclusão/manutenção com êxito do processo de certificação. Os termos e condições estão descritos no contrato de certificação (SF05).
- 4.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION envia à Organização a cópia completa do SF01 e do SF05 para aprovação, junto com uma indicação das creditações do BUREAU VERITAS CERTIFICATION em vigor para as atividades da Organização. Se a Organização desejar prosseguir com o processo de certificação, ela deve dar sua concordância e posteriormente encaminhar assinadas uma cópia do SF-01 e 05 ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION. A Organização pode também enviar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION uma confirmação de suas datas preferidas para a Auditoria Inicial.

5. AUDITORIA INICIAL DA ORGANIZAÇÃO

- 5.1. O propósito principal da auditoria é avaliar o sistema de segurança de alimentos da Organização para verificar sua conformidade com os requisitos da norma referenciada.
- 5.2. A data de avaliação inicial deve ser acordada com a organização.
- 5.3. A auditoria inicial deve ser realizada nas instalações da organização para avaliar “IN LOCO” a implementação do SISTEMA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS. Além dos requisitos contratuais referenciado à norma utilizada como referência, a auditoria inicial e as subseqüentes auditorias de manutenção devem ser conduzidas de modo atender aos requisitos deste documento.
- 5.4. Com esse objetivo, a Organização tem que:
- 5.4.1. Fornecer a equipe auditora informações suficientes para que eles possam concluir com segurança que o sistema de segurança de alimentos da organização está conforme a norma referenciada.
- 5.4.2. Permitir à equipe auditora o fácil acesso aos locais , pessoal e registros, a fim de que eles possam verificar que o sistema de segurança de alimentos foi implementado e está sendo mantido.
- 5.4.3. Cooperar integralmente na resolução de quaisquer não-conformidades.


	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 7 de 12

- 5.5. A auditoria inicial e de manutenção são conduzidas de acordo com os procedimentos BUREAU VERITAS CERTIFICATION e **seguem genericamente** o abaixo descrito:
- 5.5.1. Primeiramente o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve realizar uma análise crítica da documentação e informar a organização a ser avaliada, e com uma antecedência adequada (mínimo 05 dias) o resultado da análise;
- 5.5.2. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION envia à Organização uma cópia do Programa de Auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários à obtenção da certificação e da acreditação solicitada.
- 5.5.3. Uma reunião de abertura com a gerência sênior da organização para confirmar o escopo da certificação e para explicar a condução da auditoria deve ser realizado a cada auditoria;
- 5.5.4. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve verificar as evidências fornecidas pelos órgãos públicos competentes do cumprimento da legislação pelas organizações solicitantes e certificadas;
- 5.5.5. Um exame detalhado do sistema em si, durante o qual qualquer não-conformidade detectada será relatada, categorizada (vide item 6) e comunicada aos auditados (relatório padrão BUREAU VERITAS CERTIFICATION - ART);
- 5.5.6. Relata as não-conformidades levantadas durante o decorrer da auditoria contra o sistema da organização e discute o curso da ação corretiva (ver item 6) e do processo de recomendação da certificação.
- 5.5.7. Apresenta o relatório de auditoria e relata as eventuais não-conformidades detectadas e os pontos positivos do sistema de segurança de alimentos da Organização avaliada.
- 5.5.8. Uma reunião de encerramento para a apresentação, à gerência sênior da organização, dos resultados da auditoria.

6. TRATAMENTO DE NÃO-CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Se durante o curso da auditoria o auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidencia que o Sistema de Gestão APPCC da Organização não atende aos requisitos da Norma, requisitos Regulamentares/Estatutários, ou requisitos escritos do próprio sistema da Organização, uma não-conformidade deve ser emitida, e o item não conforme descrito e a não conformidade deve ser categorizada como maior ou menor, sendo que:

- **Não-conformidade maior** refere-se às não conformidades que configuram uma ruptura do Sistema de Gerenciamento da Organização, um não atendimento a um Requisito Legal e que cause impacto nas especificações no produto, processo ou serviço da Organização avaliada;
- **Não-conformidade menor** refere-se a um único lapso (caso isolado) contra os requisitos e que não cause impactos contra o sistema de gestão e em nada

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 8 de 12

impacte nas especificações do produto, processo ou serviço da Organização avaliada. Obviamente, vários lapsos contra um mesmo requisito observados em toda a organização provavelmente seriam considerados como uma não conformidade maior.

6.1. As não-conformidade geradas durante a auditoria principal devem ser devolvidas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION preenchidas com as ações corretivas tomadas juntamente com as evidências de sua implementação, a fim de que a recomendação para a certificação possa ser concedida.

6.2. No caso das auditorias de manutenção, especiais ou de quaisquer outro tipo, a devolução das não-conformidade preenchidas com evidências das ações corretivas tomadas deve ser acordada entre a Organização e os Membros da Equipe do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, respeitando-se o prazo estipulado no item 6.3 a seguir.

6.3. Prazo de implementação das ações corretivas

As ações corretivas tomadas em função de eventuais não-conformidades devem ser implementadas em prazo de até 90 dias (noventa dias), contados a partir da reunião de encerramento. Após este prazo, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se ao direito de repetir a Auditoria Inicial. Desta maneira, os custos associados a auditoria especial serão cobrados à taxa do homem-dia (HD) vigente à época.

6.4. Há três níveis de ações corretivas:

6.4.1. **Ações corretivas implementadas durante a visita de auditoria.** Neste caso, o relatório pode ser completado e avaliado pela equipe auditora e fechado antes da reunião de encerramento.


6.4.2. **Ações corretivas que não podem ser implementadas no decorrer da auditoria mas que envolvam mudanças somente na documentação.** Neste caso, a verificação das mesmas pode ser executada sem a necessidade de uma visita suplementar às instalações, bastando uma avaliação dos originais dos relatórios de não-conformidade preenchidos, e das evidências documentais mais quaisquer anexos.

6.4.3. **Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local.** Nesse caso, uma visita de acompanhamento ou especial será agendada entre a Organização e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

7. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

7.1. A finalização do processo de certificação do sistema APPCC da organização candidata e a recomendação pela sua aprovação é responsabilidade do BUREAU VERITAS CERTIFICATION. cabendo recurso ao comitê de apelo do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e em última instância ao organismo acreditador (INMETRO).

7.2. **A CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO se dar por um período de até 03 (três) anos, conforme citado no contrato de certificação (SF-05).**


	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 9 de 12

8. CERTIFICAÇÃO E USO DO LOGOTIPO

- 8.1. Completando-se com sucesso a auditoria, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emiti um certificado de aprovação para a Organização detalhando a norma segundo a qual a auditoria foi realizada, o escopo de certificação e os locais abrangidos.
- 8.2. O escopo declarado deve definir claramente as principais atividades da Organização avaliada e coberta pela certificação;
- 8.3. Como dito anteriormente o certificado de aprovação é válido por um período de até 3 (três) anos a partir da data da sua emissão;
- 8.4. O certificado de aprovação emitido quando aplicável deve ostentar o logotipo do acreditação pertinente e respeitando-se todas as regras de acreditação quanto ao uso e escopos aprovados;
- 8.5. A Organização está autorizada a expor seu certificado de aprovação nas suas instalações, seguindo o determinado no procedimento uso de logotipos e certificados disponíveis na internet (www.bureauveritascertification.com.br)
- 8.6. Todo e qualquer material de divulgação deve ser previamente avaliado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION e seguir os procedimentos publicados;
- 8.7. O Logotipo do organismo certificador e do acreditador deve ser reproduzido na sua totalidade, em qualquer dimensão razoável ou cor, é importante que os logos tenham o mesmo módulo;
- 8.8. A publicidade sobre a certificação deve destacar claramente o objeto certificado. Não deve ser usado de maneira a deturpar a certificação concedida. Em conformidade com ISO/IEC 17021:2011, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém uma lista das “**ORGANIZAÇÕES**” certificadas e seu escopo de certificação. Esta lista acha-se disponível ao público.
- 8.9. A certificação sob este esquema não exime a Organização de suas obrigações legais;

9. MANUTENÇÃO DA APROVAÇÃO

- 9.1. Por ser o certificado de aprovação válido por um período de até 3 (três) anos. A aprovação é mantida sujeitando-se à contínua conformidade com a norma referenciada. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION monitora essa conformidade através da realização das auditorias semestrais ou anuais de manutenção;
- 9.2. Essas visitas serão baseadas num plano de auditorias de manutenção, preenchido pelo auditor líder após a conclusão com sucesso da Auditoria inicial. Esse Plano tem por objetivo assegurar que todos os itens do sistema de segurança de alimentos previsto em norma sejam avaliados novamente ao longo do contrato de certificação;
- 9.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION notifica a Organização pelo menos 15 dias antes da auditoria de manutenção proposta;
- 9.4. Caso as circunstâncias tornem necessário, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION conduz auditorias especiais durante a vigência do contrato de certificação. Tais circunstâncias podem incluir o desejo da Organização em estender o escopo da certificação ou quando requerido em resposta a um incidente, acidente ou mudança significativa no sistema de segurança de alimentos da Organização.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 10 de 12

- 9.5. Ao término do período de Certificação, caso a Organização deseje continuar a Certificação, uma recertificação deve ser efetuada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- 9.6. A duração desta reavaliação deve levar em consideração o desempenho do sistema de segurança de alimentos da Organização durante o período anterior de Certificação.

10. MUDANÇAS NO SISTEMA DE SEGURANÇA DE ALIMENTOS DA UNIDADE CERTIFICADA


- 10.1. Se, ao longo do período de certificação, a Organização efetuar mudanças significativas (podem ser muitas as mudanças significativas, ex.: mudança de endereço, do processo produtivo via novos equipamentos ou ampliações de grande monta) que impliquem em alterações importantes do seu sistema de segurança de alimentos, devem ser prontamente notificadas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que deve avaliar e assegurar que elas não conflitam com as exigências da norma referenciada. Caso necessário, uma auditoria especial pode ser requerida.

11. MUDANÇAS NAS REGRAS DE CERTIFICAÇÃO

- 11.1. Quando ocorrerem alterações na legislação, nas normas, e nos requisitos de acreditação, cabe ao organismo acreditador (ex. INMETRO) definir um critério de transição, a fim de que as mudanças sejam devidamente incorporadas no seu sistema de gestão.

12. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

- 12.1. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se no direito de suspender, retirar ou cancelar o certificado de aprovação a qualquer momento durante o período de certificação.
- 12.2. A certificação pode ser suspensa, retirada ou cancelada de acordo com o procedimento geral BUREAU VERITAS CERTIFICATION GP03-BR, cuja a cópia acha-se disponível e pode ser solicitada a qualquer momento pela Organização.
- 12.3. Contudo, a suspensão, retirada ou cancelamento são geralmente consideradas nos seguintes casos:
- 12.3.1. Se a Organização não completar as ações corretivas dentro do prazo estipulado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION;
- 12.3.2. Não-conformidades persistentes evidenciadas nas auditorias de manutenção;
- 12.3.3. Se for apurado de alguma maneira o uso indevido do Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION/Organismo acreditador;

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 11 de 12

12.3.4. Se a Organização falhar em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com o BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

12.3.5. Se a Organização de algum modo acionar judicialmente o BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou colocá-lo em descrédito;

12.4. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve fazer todo o possível para permitir que a Organização tome ações corretivas apropriadas, mas caso ele falhe nesse particular, dentro de um prazo razoável (geralmente de 90 dias), a certificação será retirada, cancelada ou suspensa.

12.5. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva no direito de publicar, sob a forma que julgar apropriada, a suspensão, retirada ou cancelamento do Certificado de Aprovação da Organização.

12.6. Se, durante o período de Certificação, a Organização decidir que não mais deseja a Certificação ou julgue impossível mantê-la, a mesma deve informar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que ao receber a comunicação, deve cancelar o certificado de aprovação.

12.7. O organismo acreditador deve ser obrigatoriamente informado em um caso de qualquer suspensão, retirada ou cancelamento;

13. RECLAMAÇÕES DE 3ª PARTE

13.1. Entende-se como reclamações de 3ª parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados ou produtos fornecidos ou posturas éticas questionáveis de empresas certificadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, sendo o reclamante cliente ou não da empresa ou do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

13.2. Quando da ocorrência de reclamações de 3ª parte, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, a fim de preservar a credibilidade da certificação, reserva-se no direito de realizar auditorias especiais sempre que julgar necessário.


13.3. Sendo a reclamação/denúncia procedente, a gerência técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, avalia a necessidade da realização de uma auditoria especial imediata, para verificação das ações corretivas propostas pela empresa certificada para a resolução da reclamação; ou se a mesma pode ser verificada na próxima auditoria de manutenção do sistema pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

13.4. A empresa certificada tem um prazo de 15 dias para responder a reclamação ao reclamante, comunicando ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION se as mesmas foram resolvidas.

13.5. Em paralelo o BUREAU VERITAS CERTIFICATION informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todas as etapas da resolução da reclamação até sua verificação "in loco" durante as auditorias.

14. APELO

14.1. Caso a Organização deseje recorrer contra decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com respeito aos seguintes temas:

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	Ref: GP 01 G -BR
		Revisão: 14/11/2012
		Página 12 de 12

14.1.1. Recusa em aceitar uma solicitação para Certificação da Organização;

14.1.2. Falha em recomendar a Certificação.

14.1.3. Suspensão, Retirada ou Cancelamento do Certificado de Aprovação.

14.1.4. Um recurso de um terceiro contra uma decisão de conceder Certificação.

14.2. Ela deve fazê-lo ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION e de acordo com o procedimento geral GP04-BR do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, cuja cópia pode ser fornecida mediante solicitação.

15. CONFIDENCIALIDADE

15.1. Exceto conforme requerido pela legislação do país e pelas autoridades de acreditação pertinentes, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION trata como estritamente confidencial e não revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da Organização, qualquer informação que fique de posse de seus colaboradores ou sub-contratados no curso da auditoria ou certificação do sistema de segurança de alimentos da Organização.

16. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Faz-se necessário que o fornecedor implemente um processo (com procedimento documentado) para tratamento de reclamações de clientes, este processo deve possibilitar a equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidenciar toda as fases desde o recebimento da reclamação ao tratamento final e informação da solução dada ao reclamante.